



**Anlagenmechaniker / Anlagenmechanikerin  
für Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik**

Lernfeld 2b

»Bearbeiten von Kundenaufträgen«

**Einen Kundenauftrag  
einwerben und umsetzen**

**Zwei Lernsituationen  
für den Berufsschulunterricht**

**Didaktische Handreichung für  
Lehrerinnen und Lehrer**

## Impressum

Hessisches Ministerium für Wirtschaft, Verkehr und Landesentwicklung (Hrsg.):  
Einen Kundenauftrag einwerben und umsetzen – Zwei Lernsituationen für den  
Berufsschulunterricht. Didaktische Handreichung für Lehrerinnen und Lehrer.  
Wiesbaden und Kassel 2004.

Autor: Jörg Pfeiffer, Universität Kassel / Institut für Berufsbildung, Fachgebiet  
Technikdidaktik



# Inhalt

<b>Einführung</b> .....	<b>1</b>
<b>I Das Konzept der beiden Lernsituationen</b> .....	<b>3</b>
Das Lernfeld 2b »Bearbeiten von Kundenaufträgen« .....	3
Kundenorientierung in der Erstausbildung des SHK-Handwerks .....	5
Grundlagen zur Gestaltung der Lernsituationen .....	6
Struktur der Lernsituationen .....	8
Überlegungen zu der Auswahl von Kleinaufträgen .....	10
Videoclips zur Unterstützung der Lernprozesse.....	14
Literatur .....	17
<b>II Erfahrungen aus der Erprobung</b> .....	<b>19</b>
1. Zum Umgang mit den Arbeitsmaterialien.....	19
2. Zum selbstständigen handlungsorientierten Lernen.....	20
3. Zur Umsetzung der Lernsituationen durch Lehrerinnen und Lehrer .....	21
4. Zu den organisatorischen Rahmenbedingungen .....	22
<b>III Lernsituation 1: »Einen Kundenauftrag einwerben«</b> .....	<b>25</b>
Überblick über die Lernsituation .....	25
Aufgabe 1: Was und wie wollen wir lernen? (2 UStd.).....	28
Aufgabe 2: Inhalte, Ablauf und Zuständigkeiten eines Kundenauftrags analysieren (4 UStd.) .....	37
Aufgabe 3: Kundenkontakt herstellen (2 UStd.) .....	46
Aufgabe 4: Kundinnen und Kunden beraten (4 UStd.).....	49
Aufgabe 5: Ein Angebot erstellen und unterbreiten (2 UStd.).....	55
Aufgabe 6: Wie und was haben wir gelernt? (2 UStd.) .....	64
Der Verlaufsplan von Lernsituation 1 in der Übersicht .....	65
<b>IV Lernsituation 2: »Einen Kundenauftrag umsetzen«</b> .....	<b>71</b>
Überblick über die Lernsituation .....	71
Aufgabe 1: Was und wie wollen wir lernen? (2 UStd.).....	74
Aufgabe 2: Die Ausführung planen (2 UStd.) .....	75

## Inhalt

Aufgabe 3: Den Kleinauftrag ausführen (4 UStd.) .....	79
Aufgabe 4: Die Übergabe an den Kunden / die Kundin (2 UStd.) .....	83
Aufgabe 5: Den Kundenauftrag nachbereiten (4 UStd.) .....	88
Aufgabe 6: Wie und was haben wir gelernt? (2 UStd.) .....	95
Der Verlaufsplan von Lernsituation 2 in der Übersicht .....	99

## Einführung

Die Lernsituationen zum »Bearbeiten von Kundenaufträgen« wurden im Auftrag des Hessischen Ministeriums für Wirtschaft, Verkehr und Landesentwicklung von Mitarbeitern des Fachgebiets Technikdidaktik im Institut für Berufsbildung an der Universität Kassel konzipiert, erstellt und im Unterricht in zwei Berufsschulen erprobt.

Initiiert wurde die Entwicklung der Lernsituationen vom Arbeitskreis Energiesparprojekte in Berufsschulen. Die dort vertretenen Kolleginnen und Kollegen mussten nach der Neuordnung feststellen, dass bislang für das im Hinblick auf einen schonenden Umgang mit Ressourcen durch Kundinnen und Kunden des Handwerks wichtige Lernfeld 2b keine auf diesen Aspekt abgestimmte Unterrichtskonzepte und –materialien vorlagen.

Die Lernsituationen sollen Lehrerinnen und Lehrern in hessischen Berufsschulen die Umsetzung des Unterrichts im Lernfeld 2b der 2003 neu geordneten Ausbildung zum/zur Anlagenmechaniker/in für Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik erleichtern und Anregungen geben, wie ein am Kundenauftrag orientierter Unterricht in diesem Lernfeld – aber auch darüber hinaus – gestaltet werden könnte.

Es wurden zwei Lernsituationen entwickelt:

Lernsituation 1: »Einen Kundenauftrag einwerben«

Lernsituation 2: »Einen Kundenauftrag umsetzen«

Die Lernsituationen bestehen im Kern aus folgenden Materialien:

- Arbeitsmaterialien für Auszubildende. Diese beinhalten die von den Auszubildenden zu bearbeitenden Aufgaben, Informationsmaterial, welches die Auszubildenden beim Bearbeiten unterstützen soll, sowie Arbeitsmappen, in welchen die Auszubildenden ihre Arbeitsergebnisse dokumentieren.
- Drei Videoclips, die in unterschiedlichen Phasen der Lernsituationen die Auszubildenden bei der Auseinandersetzung mit Anforderungen im Umgang mit Kundinnen und Kunden unterstützen sollen. Sie thematisieren insbesondere die Phasen des ersten Kontakts, der Kundenberatung und des Übergabegesprächs.
- Diese Handreichung, die Lehrerinnen und Lehrer einerseits einen kurzen Überblick über die konzeptionellen Überlegungen zur Gestaltung der

Lernsituationen sowie andererseits Hilfestellung zur Umsetzung der beiden aufeinander abgestimmten und aufbauenden Lernsituationen geben soll.

Im ersten Teil dieser Handreichung werden die konzeptionellen Überlegungen kurz zusammenfassend dargestellt. Im Anschluss werden kurz wichtige Konsequenzen aus Erfahrungen der Erprobung der Lernsituationen dargestellt. Es schließt sich in den Teilen III und IV eine detaillierte Darstellung der beiden Lernsituationen mit entsprechenden Hinweisen zur Umsetzung im Berufsschulunterricht an. In diese Hinweise wurden die Erfahrungen aus der Erprobung eingearbeitet.

# I Das Konzept der beiden Lernsituationen

## Das Lernfeld 2b »Bearbeiten von Kundenaufträgen«

<b>Lernfeld 2b: Bearbeiten von Kundenaufträgen</b>	<b>1. Ausbildungsjahr</b> <b>Zeitrichtwert: 40 Stunden</b>
<b>Zielformulierung:</b> Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten im Sinne einer vollständigen Handlung ausgewählte Kleinaufträge aus den beruflichen Handlungsfeldern Wärme-, Luft-, Umwelt- und Wassertechnik; dabei informieren sie sich über die Leistungsangebote von Fachbetrieben. Sie verschaffen sich einen Überblick über die gesamte Auftragsbearbeitung innerhalb der Fachbetriebe und visualisieren deren Strukturen. Sie ermitteln die Erwartungen zur Auftragsabwicklung und stellen daraus Regeln für den Umgang mit den Kunden auf und beachten dabei die besondere Bedeutung der Kundenpflege in der Branche und den Nutzen einer Kundenkartei. Der Kundenauftrag wird in allen Phasen der Auftragsabwicklung bearbeitet. Sie planen die technischen und organisatorischen Handlungen, dokumentieren diese und erstellen Listen der benötigten Materialien und bereiten die Bestellung vor. Sie erstellen Tätigkeitsnachweise von einfachen Installationsaufträgen, erklären diese kundengerecht und ermitteln überschlägig den erforderlichen Rechnungsbetrag unter Beachtung der verschiedenen Kostenarten. In der Reflexion ermitteln sie die Schnittstellen der Arbeitsteilung in Betrieben. Dabei erfassen sie die Bedeutung der innerbetrieblichen Kommunikation, prüfen kostenbewusst ihre Handlungen und entwickeln Vorschläge zur Verbesserung der Auftragsabwicklung.	
<b>Inhalte:</b> Kleinaufträge aus den Bereichen Reparatur und Wartung Berufsbezogener Einsatz elektronischer Informations- und Kommunikationsmedien Auftragsarten Auftragsbeschaffung Auftragsanalyse Auftragsplanung Materialbeschaffung Auftragsdurchführung und Übergabe Auftragsdokumentation in der Kundenkartei Zusammensetzung des Stundenverrechnungssatzes Grundlagen der Angebots- und Rechnungserstellung Regeln der Zusammenarbeit mit Mitarbeitern und Partnern des Betriebs Kundenorientierte Gesprächsführung, Rollenspiel Wirtschaftlichkeit der Handlungen	

Im Mittelpunkt des Lernfeldes 2b stehen ausgewählte Kleinaufträge aus den beruflichen Handlungsfeldern Wärme-, Luft-, Wasser- und Umwelttechnik. Entlang des Prozesses der Bearbeitung von Kleinaufträgen wird das Lernen im Sinne einer vollständigen Handlung organisiert. Die Auszubildenden sollen einen Überblick über Leistungsangebote von Fachbetrieben sowie den Ablauf der Auftragsbearbeitung bekommen (vgl. KMK 2003, S. 11 sowie 7). Der Plural darf als Hinweis darauf gewertet werden, dass Fachbetriebe durchaus unterschiedliche Schwerpunkte setzen und die Auftragsbearbeitung unterschiedlich organisiert ist.

Um die allgemeinen und besonderen Merkmale der Auftragsbearbeitung herausarbeiten zu können, ist daher ein Vergleich zwischen unterschiedlichen Fachbetrieben angebracht. Dies stimmt gut mit dem Ziel überein, dass die Auftragsbearbeitung und die Strukturen in den Fachbetrieben von Auszubildenden visualisiert werden sollen.

Auch in vielen anderen Lernfeldern wird immer wieder auf die Bearbeitung von Kundenaufträgen Bezug genommen.<sup>1</sup> Dies bestätigt den „Einstiegscharakter“ des Lernfeldes 2b, in dem wichtige Grundlagen für die Bearbeitung anderer Lernfelder gelegt werden sollen. Im Lernfeld 2b erfolgt somit eine erste intensive Auseinandersetzung mit dem Kundenauftrag als Ausbildungsinhalt.

In den berufsbezogenen Vorbemerkungen werden folgende weitere, für die Entwicklung von Lernsituationen relevanten Ziele genannt (KMK 2003, S. 6):

„Die Schülerinnen und Schüler

- beachten die besondere Verantwortung der Anlagenmechaniker/Anlagenmechanikerin für Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik für die Sicherung der menschlichen Lebensgrundlagen im Zusammenhang mit einer auf Nachhaltigkeit orientierten Energie- und Ressourcennutzung und entwickeln Beratungskompetenz im Hinblick auf die Techniken zur Energie- und Ressourceneinsparung, zur rationellen Energienutzung und zur Nutzung erneuerbarer Energien. Dabei betrachten sie das Haus als energetisches Gesamtsystem und berücksichtigen gewerkeübergreifende Zusammenhänge.
- betrachten sich als Dienstleister am Kunden und orientieren ihr Handeln und Auftreten an den Erwartungen und Wünschen der Kunden.“

---

<sup>1</sup> Zum Beispiel: 3 Herstellen von einfachen Baugruppen, 7 Installieren von Wärmeverteilungsanlagen, 8 Ausstatten von Sanitärräumen, 9 Installieren von Wärmeerzeugern, 10 Einbinden und Einstellen von Komponenten der Heizungsregelung, 11 Installieren von Anlagen zur Trinkwassererwärmung, 12 Installieren von Brennstoffversorgungsanlagen, 14 Instandhalten von Versorgungstechnischen Anlagen und Systemen, 15 Integrieren ressourcenschonender Anlagen in Systeme der Gebäude- und Energietechnik (KMK 2003)

Die Auszubildenden sollen zu verantwortlichem Handeln im Beruf (und) gegenüber ihrer sozialen und ökologischen Umwelt befähigt werden. Diese Verantwortung soll sich in der Sicht auf die Gegenstände ihrer beruflichen Tätigkeit ebenso widerspiegeln, wie im kompetenten Umgang mit Kundinnen und Kunden. Die Auszubildenden müssen sich vor diesem Hintergrund daher mit der Beziehung zwischen Handwerk, Kundinnen und Kunden sowie mit der Frage auseinandersetzen, welchen Beitrag das Handwerk zum Erhalt der ökologischen Lebensgrundlagen leisten kann. Hierzu ist die Beschäftigung mit der Energiebilanz von Gebäuden ebenso erforderlich, wie ein Blick auf motivationale, ökologische, ökonomische und soziale Einflussfaktoren bei der Entscheidungsfindung von Kundinnen und Kunden.

## **Kundenorientierung in der Erstausbildung des SHK-Handwerks**

Ein Blick in den Rahmenlehrplan (vgl. KMK 2003) aber auch in die Ausbildungsordnung (vgl. BMWA 2003) und die überbetriebliche Ausbildung zeigt, dass aus curricularer Sicht der kundenorientierten Auftragsbearbeitung im Ausbildungsverlauf eine kontinuierlich hohe Bedeutung zukommt. In der Berufsschule und in der überbetrieblichen Ausbildung ist jeweils ein Ausbildungsabschnitt vorgesehen, bei dem die Bearbeitung von Kundenaufträgen im Mittelpunkt steht. Ebenso ist zu konstatieren, dass Kundenaufträge ein wichtiges Gestaltungsmerkmal der Ausbildung insgesamt sein sollen. Es kann von einer doppelten Bedeutung der kundenorientierten Auftragsbearbeitung in der Ausbildung gesprochen werden:

- Erstens hat die Bearbeitung von Kundenaufträgen eine hohe didaktische Bedeutung.
- Zweitens hat die ganzheitliche Bearbeitung von Kundenaufträgen eine hohe Bedeutung für die zukunftsfähige Facharbeit im Handwerk.

Damit die strukturierende, sinnbildende und motivierende Wirkung kundenauftragsorientierten Lernens über den gesamten Verlauf der Ausbildung erhalten bleibt, sollte sich die didaktische Bedeutung der Orientierung am Kundenauftrag im Laufe des Lernprozesses ebenso verändern, wie die inhaltliche Ausgestaltung der Lernprozesse. Hier bietet sich die Orientierung an der von Rauner (1996, S. 95 ff.) vorgeschlagenen Strukturierung von Lerninhalten beruflicher Curricula an:

- Orientierungs- und Überblickswissen:  
Worum geht es im Beruf in der Hauptsache?
- Zusammenhangswissen:  
Wie und warum hängen die Dinge so und nicht anders zusammen?

- Detail- und Funktionswissen:  
Worauf kommt es in der (Fach-) Arbeit im Einzelnen an und wie funktionieren die Dinge?
- Fachsystematisches Vertiefungswissen:  
Wie lassen sich die Dinge systematisch erklären und entwickeln?

Zu Beginn hat die Orientierung am Kundenauftrag so vor allem die didaktische Funktion, den Auszubildenden Orientierung und Überblick über ihre berufliche Tätigkeit zu geben. Die Auszubildenden erschließen sich über die Bearbeitung von Kundenaufträgen ihr berufliches Handlungsfeld und dessen Einbettung in die betrieblichen und gesellschaftlichen Zusammenhänge. Damit wird die Grundlage zur Entwicklung von Kompetenzen zur Mitgestaltung von Arbeit und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung gelegt.

Inhaltlich drückt sich dies darin aus, dass nicht technische Details und komplexe technische oder berufliche Zusammenhänge im Mittelpunkt stehen, sondern der Prozess des Kundenauftrags an sich und die damit verbundenen Aufgaben, Erwartungen und Anforderungen. Im Laufe der Ausbildung kommt dann der Orientierung am Kundenauftrag immer mehr die Rolle zu, sich spezifisches Wissen über Zusammenhänge und Details, bis hin zu fachsystematischem Vertiefungswissen anzueignen – wobei zu letzterem z. B. auch differenziertes Wissen darüber gehört, warum und wie die umfassende Beratung von Kundinnen und Kunden dazu beitragen kann, Umweltbelastungen zu reduzieren.

Von der Orientierung am Kundenauftrag aus lassen sich zahlreiche Inhaltsbereiche differenziert und immer eingebettet in einen Sinnzusammenhang erschließen. Und gerade dadurch, dass sich die Orientierung am Kundenauftrag wie ein roter Faden durch die Ausbildung zieht, kann das kundenorientierte Arbeiten geübt und zu einer beruflichen Selbstverständlichkeit werden.

## **Grundlagen zur Gestaltung der Lernsituationen**

Wenn die im Lernfeld 2b und in den berufsbezogenen Vorbemerkungen des Rahmenlehrplans genannten Ziele und Inhalte entlang einer realitätsnahen Auftragsbearbeitung angegangen werden sollen, ist es angebracht, die Ziele und Inhalte zunächst dem Prozess einer stereotypen Auftragsbearbeitung zuzuordnen (vgl. FBH 2003, S. 8). Zur weiteren Konkretisierung sind Handlungen im Rahmen der einzelnen Schritte der Auftragsbearbeitungen zu benennen. Damit bieten sich Anknüpfungspunkte für die handlungsorientierte Ausgestaltung des Lernfeldes, die sich an den in den Handreichungen der KMK genannten didaktischen Grundsätzen orientieren (KMK 2000, S. 10).

Den Lernsituationen sind somit neben den Lernzielen und -inhalten des Lernfeldes 2b die in Tab. 1 genannten Schritte und Handlungen der Auftragsbearbeitung zu Grunde gelegt.

Tab. 1: Schritte und Handlungen der Auftragsbearbeitung im Handwerk

Schritt	Handlungen
<b>Auftrag beschaffen</b>	Anfrage entgegen nehmen oder gezielt Kunde/Kundin ansprechen Sich über die Situation beim Kunden/bei der Kundin informieren Anforderungen des Kunden/der Kundin ermitteln Kunde/Kundin informieren, beraten und bei der Entscheidungsfindung unterstützen Sich auf ein Angebotsprofil mit dem Kunden oder der Kundin einigen
<b>Angebot bearbeiten</b>	Den Auftrag im Sinne des Anforderungsprofils der Kundin oder des Kunden planen Kosten für Auftrag ermitteln bzw. abschätzen Ein Angebot unter Berücksichtigung verschiedener Finanzierungsmöglichkeiten erstellen Argumente für Entscheidungen im Rahmen der Planungsarbeit bewusst machen
<b>Vertrag aushandeln</b>	Erarbeitetes Angebot präsentieren und im Rahmen der Planung getroffene Entscheidungen begründen Alternativen und Kosten-Nutzen-Aspekte abwägen Auf Angebot, Kosten und Bezahlung einigen Vertrag abschließen (ggf. ergänzt durch Wartungsvertrag)
<b>Auftrag planen</b>	Notwendige Arbeiten eruiieren Arbeitsablauf und -zeiten planen Notwendige Abstimmung mit anderen Gewerken berücksichtigen Werkzeug- und Materialliste zusammenstellen Bestand prüfen und fehlende Werkzeuge und Materialien beschaffen Arbeitskräftepotenzial beurteilen und dem Auftrag zuordnen Terminplanung erstellen Termine mit Kundin oder Kunde sowie anderen Gewerken abstimmen Ggf. Wartungsvertrag erstellen
<b>Auftrag durchführen</b>	Material und Werkzeuge zusammenstellen Installationsarbeiten fachgerecht durchführen Sicherheitsmaßnahmen, Qualitätsanforderungen und ökologische Aspekte berücksichtigen Ggf. Einstellungen vornehmen (hydraulischer Abgleich, Programmierung etc.) „Anlage“ in Betrieb nehmen und Funktion prüfen „Anlage“ an Kundin oder Kunden übergeben Betrieb und Bedienung der „Anlage“ erklären Ggf. Wartungsvertrag erläutern und abschließen
<b>Auftrag abrechnen</b>	Kosten für den erledigten Auftrag ermitteln Abstimmung der ermittelten Kosten mit dem Angebot vornehmen Rechnung erstellen und versenden Gutschrift buchen und auf Kostenstellen verteilen
<b>Auftrag nachbereiten</b>	Auftrag im Hinblick auf Kosten und Nutzen für den Betrieb bewerten Erfahrungen und Verbesserungsmöglichkeiten aufarbeiten und bereitstellen Kundendaten pflegen

Eine an den Schritten und Handlungen der Bearbeitung eines Kundenauftrags orientierte Entwicklung der Lernsituationen deckt sich weitgehend mit den im Lernfeld 2b genannten Lernzielen und –inhalten.

Besonderes Augenmerk haben wir bei der Entwicklung der Lernsituationen auf die dem Lernfeld 2b übergeordneten Ziele der Nachhaltigkeits- und Dienstleistungsorientierung gerichtet (siehe nochmals S. 4). Jedoch haben wir auch der Arbeit am Kundenauftrag übergeordnete Ziele, wie das Informieren über die Leistungsangebote von Fachbetrieben und das Verschaffen eines Überblicks über die gesamte Auftragsbearbeitung innerhalb der Fachbetriebe sowie das Visualisieren deren Strukturen in den Lernsituationen berücksichtigt. Um diese Ziele zu erreichen, wird im Lernprozess immer wieder von konkreten Handlungen abstrahiert.

## **Struktur der Lernsituationen**

Das Lernfeld 2b umfasst 40 Unterrichtsstunden. Dies ist ein Richtwert, der alle Unterrichtselemente (von der Einführung bis zur Lernkontrolle) umfasst. Die Erfahrung hat gezeigt, dass es nicht sinnvoll (weil unrealistisch) ist, Lernsituationen so zu planen, als ob die gesamten 40 Unterrichtsstunden zur Verfügung stehen. Im Hinblick auf diese Erfahrung wurde von einem zeitlichen Umfang von insgesamt 36 Unterrichtsstunden ausgegangen.

Die Lernsituationen sollen gleichermaßen für Teilzeit- und Blockunterricht geeignet sein und sie sollen gleichsam jeweils in den einzelnen Lernaufgaben wie auch in ihrer Gesamtheit durch eine vollständige Handlung gekennzeichnet sein, die der beruflichen Realität gerecht wird. Ausgehend von den oben aufgeführten Schritten der Auftragsbearbeitung (siehe Tab. 1, S. 7) ist die Bearbeitung eines Kundenauftrags in zwei, auch in der Handwerkspraxis zu beobachtenden und damit von Auszubildenden nachvollziehbaren Lernsituationen unterteilt:

### **1. Einen Kundenauftrag einwerben**

Diese Phase beinhaltet die Aufgaben Auftragsbeschaffung, Angebotsbearbeitung, Kundenberatung und Vertragsaushandlung.



Abb. 1: Ablauf der Lernsituation »Einen Kundenauftrag einwerben«

## 2. Einen Kundenauftrag umsetzen

Diese Phase beinhaltet die Aufgaben Planung von Aufträgen, Durchführung von Aufträgen, Übergabe an den Kunden, Auftragsnachbereitung und -abrechnung.

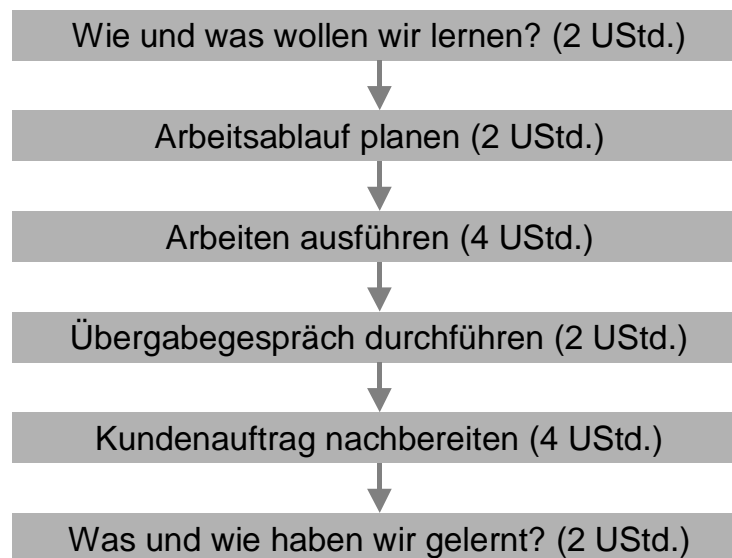


Abb. 2: Ablauf der Lernsituation »Einen Kundenauftrag umsetzen«

Für das Lernfeld 2b „Bearbeiten von Kundenaufträgen“ wurden daher zwei Lernsituationen von etwa 18-stündigem Umfang entwickelt. Sie sind auch unabhängig voneinander durchführbar, sind aber so aufeinander abgestimmt, sodass es nahe

liegt, sie nacheinander zu bearbeiten, um die Zielformulierungen und Inhalte des Lernfeldes 2b vollständig abzudecken.

Die beiden Lernsituationen sind außerdem in zwei- oder vierstündige Lernaufgaben unterteilt, in welchen die einzelnen Schritte der Auftragsbearbeitung selbstständig von den Auszubildenden bearbeitet werden. Eine Lernaufgabe zu Beginn der beiden Lernsituationen ermöglicht den Auszubildenden den Einstieg in den Lernprozess. Am Ende der jeweiligen Lernsituation erfolgt die Reflexion des Lernprozesses.

In den beiden Abschnitten zu den Lernsituationen sind die Aufgaben im einzelnen dargestellt und mit Hinweisen zur Durchführung versehen (Lernsituation »Einen Kundenauftrag einwerben« ab S. 25; Lernsituation »Einen Kundenauftrag umsetzen« ab S. 71).

## **Überlegungen zu der Auswahl von Kleinaufträgen**

Für die Umsetzung der Lernsituationen sollten Kleinaufträge aus den vier Handlungsfeldern des SHK-Handwerks gewählt werden. Die Kleinaufträge sollen im Lernprozess von den Auszubildenden selbstständig bearbeitet werden. Da die praktische Umsetzung der Kleinaufträge fester Bestandteil der zweiten Lernsituation »Einen Kundenauftrag umsetzen« ist und die Ausstattung sich diesbezüglich in den Berufsschulen unterscheiden dürfte, schlagen wir acht exemplarische Kleinaufträge vor. Einer dieser Kleinaufträge (Auswechseln einer Umwälzpumpe) ist Inhalt der weiter unten (siehe S. 12) beschriebenen Videoclips. Diese sollen es den Auszubildenden ermöglichen, sich auf Situationen vorzubereiten, in welchen sie in direktem Kontakt mit Kundinnen oder Kunden stehen (erster Kundenkontakt, Kundenberatung und Verhandlung, Übergabegespräch).

Der Begriff „Kleinaufträge“ deutet bereits an, dass die Aufträge nicht von zu hoher Komplexität geprägt sein sollen. Dies erachten wir als sinnvoll, weil der Kundenauftrag von den Auszubildenden in seiner Gesamtheit erlebt werden soll. Nicht technisch-fachliche Inhalte im engeren Sinne stehen im Mittelpunkt der Lernsituationen, sondern Strukturen und Zusammenhänge der beruflichen Tätigkeit bzw. des beruflichen Umfeldes.

Dies Suche nach dementsprechenden Kleinaufträgen erfolgte durch Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Ausbildung und Berufspraxis.

Sander (vgl. 2003, S. 53) hat vier Arten von Kundenaufträgen herausgearbeitet und beschrieben:

- **Reparatur/Austausch** von einzelnen Komponenten oder Anlagenteilen
- **Modernisierung/Sanierung** von ganzen Systemen, Gebäuden oder Gebäudeteilen
- **Neuinstallation** von neuen Systemen in neuen Räumen und Gebäuden
- **Wartung/Service** als wiederkehrende Arbeiten zur Sicherstellung des störungsfreien Betriebs von bestehenden Anlagen

Sander (2003, S. 53) geht davon aus, dass im Falle von Neuinstallation und Modernisierung/Sanierung alle von ihm vorgeschlagenen Phasen eines Kundenauftrags – nämlich Auftragsanalyse, Auftragsplanung, Auftragsdurchführung und Auftragsauswertung – erfasst werden. Für Reparatur- und Austauscharbeiten sowie Wartung und Service hingegen sieht er relativ geringe Möglichkeiten für Auszubildende in den Phasen der Auftragsanalyse und –auswertung aktiv zu werden. Dies trifft unseres Erachtens jedoch insbesondere dann zu, wenn technisch-fachliche Inhalte im Mittelpunkt der Lernprozesse stehen. Sollen die Auszubildenden vor allem Abläufe, Strukturen und Zusammenhänge der beruflichen Tätigkeit bzw. des beruflichen Umfeldes erkennen und ihre Rolle darin sehen, dann bilden auch Aufträge zur Reparatur und zum Austausch oder zur Wartung und zum Service einen geeigneten Hintergrund. Zwar sind in diesen Fällen die Anforderungen hinsichtlich technisch-fachlicher Inhalte in der Analyse- und Auswertungsphase nicht besonders hoch, genau dies jedoch eröffnet die Möglichkeit, sich mit dem Kundenauftrag an sich und mit dem betrieblichen Umfeld intensiver zu beschäftigen.

Reparatur-, Austausch-, Wartungs- und Servicearbeiten bieten zudem gute Möglichkeiten, verantwortliches und nachhaltigkeitsorientiertes Handeln bei den Auszubildenden zu fördern. Gerade bei derartigen Arbeiten, die meistens von einzelnen Handwerkerinnen und Handwerkern ausgeführt werden, kommt es immer wieder zu Situationen, in denen sie den Kunden oder die Kundin auf energieeffizientere, kostensparendere oder komfortablere Alternativen aufmerksam machen sowie über energie- und ressourcensparendes Verhalten informieren können.

Der Auswahl der Kleinaufträge wurden folgende Kriterien zugrunde gelegt:

- Ist der Kleinauftrag typisch für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des SHK-Handwerks?
- Handelt es sich um einen ganzheitlich zu bearbeitenden Kleinauftrag?
- Entspricht der Kleinauftrag in seiner Komplexität den Anforderungen des Lernfeldes 2b?
- Lässt sich der Kleinauftrag in Teilaufgaben gliedern, sodass er auch im Teilzeitunterricht sinnvoll durchgeführt werden kann?

- Fordert der Kleinauftrag die im Lernfeld 2b und in den Vorbemerkungen des RLP geforderten Kompetenzen?
- Weist der Kleinauftrag deutliche Bezüge zu ökologischen Fragen und Fragen der Dienstleistungsorientierung auf?

In Tab. 2 sind die acht vorgeschlagenen Kleinaufträge kurz zusammengefasst. Nachfolgend werden sie kurz szenisch beschrieben.

Tab. 2: *Beispielhafte Kleinaufträge*

Nr.	Kleinauftrag	Handlungsfeld	Auftragsart
1	Auswechseln einer veralteten defekten gegen eine elektronisch gesteuerte Umwälzpumpe	Wärmetechnik	Reparatur/ Austausch
2	Auswechseln eines defekten Wasserhahns gegen einen wassersparenden Einhandmischer	Wassertechnik	Reparatur/ Austausch
3	Auswechseln eines Luftfilters einer kontrollierten Wohnraumlüftung	Lufttechnik	Wartung/ Service
4	Einstellen der Nachspeisung eines Regenwasserspeichers	Umwelttechnik	Wartung/ Service
5	Auswechseln veralteter Heizkörperventile gegen moderne Thermostatventile	Wärmetechnik	Reparatur/ Austausch
6	Auswechseln einer defekten Brennerdüse	Wärmetechnik	Reparatur/ Austausch
7	Wechseln eines Spülkastens der Toiletten-spülung	Wassertechnik	Reparatur/ Austausch
8	Nachstellen von Tellerventilen einer zentralen Abluftanlage	Lufttechnik	Wartung/ Service

### 1. **Auswechseln einer Umwälzpumpe**

Ein Kunde oder eine Kundin stellt fest, dass die Heizkörper in der Wohnung nicht mehr warm werden. Die Warmwasserversorgung durch die Zentralheizung funktioniert jedoch. Er oder sie äußert die Vermutung, dass etwas mit dem Heizwasserkreislauf nicht stimmt. Es stellt sich heraus, dass die Umwälzpumpe defekt ist. Sie soll gegen eine elektronisch geregelte energieeffizientere Pumpe ausgetauscht werden.

### 2. **Auswechseln eines Wasserhahns**

Eine Kundin oder ein Kunde meldet sich bei einem SHK-Fachbetrieb und beschreibt, dass im Badezimmer der Wasserhahn am Waschtisch nicht mehr vollständig schließt. Es stellt sich heraus, dass es sich um eine veraltete und nicht reparable Armatur handelt, die gegen eine neue wassersparende Komfort-Armatur ersetzt werden kann.

### **3. Auswechseln eines Luftfilters einer kontrollierten Wohnraumlüftung**

Ein Kunde oder eine Kundin ist in eine Wohnung eines Passivhauses mit kontrollierter Lüftung mit Wärmerückgewinnung eingezogen. Er oder sie meldet sich beim Fachbetrieb und beschreibt, dass seit einer gewissen Zeit die Luftqualität zunehmend schlechter wird, wenn sich mehrere Personen im Raum befinden. Der Vermieter habe ihm oder ihr empfohlen, sich an einen Fachbetrieb zu wenden. Es stellt sich heraus, dass der Zuluft-Filter gewechselt werden muss.

### **4. Einstellen der Nachspeisung eines Regenwasserspeichers**

Eine Kundin oder ein Kunde meldet sich in einem Fachbetrieb und berichtet, dass der Trinkwasserverbrauch seit kurzem erheblich gestiegen sei. Sie oder er könne sich dies nicht erklären, zumal eine Regenwassernutzungsanlage vorhanden sei. Nach einer Besichtigung stellt sich heraus, dass der Schwimmer zur Regelung des Ventils zur Trinkwassernachspeisung falsch eingestellt ist und daher das Ventil nicht rechtzeitig schließt. Die Anlage wird eingestellt und gewartet.

### **5. Auswechseln veralteter Heizkörperventile**

Ein Kunde oder eine Kundin meldet sich bei einem SHK-Fachbetrieb und teilt mit, dass ein Heizkörperventil sich nicht mehr schließen lasse und dieses wohl ausgetauscht werden müsse. Wie sich herausstellt, ist die Wohnung insgesamt mit veralteten Heizkörperventilen ausgestattet, sodass mehrere Heizkörperventile ausgetauscht werden sollten.

### **6. Auswechseln einer Brennerdüse**

Eine Kundin oder ein Kunde beklagt gegenüber einem Fachbetrieb, dass die Heizungssteuerung in der letzten Zeit häufig eine Störung meldet. Nachdem geklärt ist, um welchen Heizungstyp es sich handelt, wird ein Wartungstermin vereinbart. Es stellt sich heraus, dass die Brennerdüse defekt ist und ausgetauscht werden muss.

### **7. Wechseln eines Spülkastens der Toilettenspülung**

Ein Kunde oder eine Kundin meldet sich bei einem Fachbetrieb und wünscht die Reparatur eines Toilettenspülkastens. Die Dichtung schein defekt zu sein. Die Frage, wie alt der Spülkasten ist macht deutlich, dass es sinnvoller ist, den veralteten Spülkasten gegen einen Spülkasten mit Spartaste auszuwechseln.

## 8. Reinigen und Nachstellen von Tellerventilen einer Lüftungsanlage

Eine Lüftungsanlage in einem Niedrigenergiehaus soll im Rahmen eines Wartungsvertrages überprüft werden. Wie sich herausstellt, wünscht sich der Kunde oder die Kundin im Bereich der Küche eine stärkere Entlüftung. Die Lüftungsanlage wird den Wünschen des Kunden entsprechend eingestellt.

### Videoclips zur Unterstützung der Lernprozesse

Die Videoclips sollen es den Auszubildenden ermöglichen, sich mit Situationen auseinander zu setzen, in welchen sie in direktem Kontakt mit Kundinnen oder Kunden stehen. Sie bilden ein wichtiges Element der Vorbereitung auf Rollenspiele zu den Situationen des ersten Kundenkontakts, der Kundenberatung sowie des Übergabegesprächs.

Die Videoclips sind nicht als Lehrfilme zu verstehen, die Auszubildenden erklären, wie sie sich in den betreffenden Situationen zu verhalten haben. Ihnen werden vielmehr weitgehend authentische und typische Situationen gezeigt, die die Auszubildenden genauer analysieren sollen, um anschließend Regeln des Verhaltens in den jeweiligen Situationen zu formulieren. Diese Regeln wiederum bilden die Grundlage zur Vorbereitung von Rollenspielen, in welchen sie anhand ihres Kleinauftrags die jeweilige Gesprächssituation üben und reflektieren.

Die Videoclips erzählen in drei kurzen Episoden die Geschichte eines Kunden, der feststellt, dass in den ersten kalten Herbsttagen seine Heizung nicht funktioniert. Er macht sich darum auf die Suche nach einem SHK-Fachbetrieb, wird fündig und lässt letztendlich eine neue Heizkreispumpe einbauen.

Die drei Videoclips thematisieren

- die Kontaktaufnahme des Kunden mit einem Handwerker eines SHK-Fachbetriebs: „Der erste Eindruck zählt!“,
- die Beratung des Kunden durch den Handwerker: „Guter Rat lohnt sich!“,
- das Übergabegespräch durch den Handwerker: „Der zufriedene Kunde!“.

Nachfolgend werden die drei Videoclips kurz mit ihren Zielen und Inhalten beschrieben.

#### Videoclip 1: „Der erste Eindruck zählt!“

Mit diesem Videoclip soll den Auszubildenden die Möglichkeit gegeben werden, über das Verhalten gegenüber Kundinnen und Kunden zu reflektieren, wenn die-

se über sie als Auszubildende oder später als Gesellen Kontakt zu einem SHK-Fachbetrieb suchen. Der Videoclip soll dabei helfen zu erkennen, dass „der erste Kontakt“ entscheidend dafür ist, ob es in der Folge zu einem Auftrag kommt.

In dem Videoclip werden am Beispiel einer defekten Umwälzpumpe Wege aufgezeigt, wie ein Kunde oder eine Kundin dazu kommt, einen SHK-Fachbetrieb zu kontaktieren. Es wird deutlich, dass die direkte Ansprache eines Gesellen oder Auszubildenden ein möglicher Weg ist und welche Gedanken sich ein Kunde oder eine Kundin im Rahmen eines solchen Gesprächs mit einem Auszubildenden oder einem Gesellen machen könnte, bevor er oder sie sich für oder gegen einen SHK-Fachbetrieb entscheidet. Es werden Aspekte wie Verbindlichkeit, Zuverlässigkeit, Freundlichkeit, Kompetenz und Kommunikationsfähigkeit angesprochen.

### **Videoclip 2: „Guter Rat lohnt sich!“**

Der Videoclip eröffnet Auszubildenden die Möglichkeit zu erkennen, worauf Kundinnen und Kunden in einem Beratungsgespräch Wert legen und welche Themen in einem Beratungsgespräch angesprochen werden können bzw. sollten. Es wird weiterhin deutlich, dass sich hinter einem Beratungsgespräch eine „Dramaturgie“ verbirgt, die Orientierung bei der inhaltlichen Vorbereitung einer Kundenberatung geben kann.

Am Beispiel der Heizkreispumpe wird gezeigt, dass Kundinnen oder Kunden sich dafür interessieren, welche Alternativen es gibt und welche Vor- und Nachteile (Lebensdauer, Anschaffungs- und Betriebskosten, Energieeffizienz, Betriebssicherheit, Komfort etc.) diese mit sich bringen. Es wird deutlich, dass es letztendlich dem Kunden bzw. der Kundin überlassen bleibt, für welche Alternative er oder sie sich entscheidet, dass aber der Handwerker oder die Handwerkerin durchaus in verschiedenen Bereichen Argumente einbringen kann und auf Argumente seines Gegenübers angemessen reagieren sollte.

### **Videoclip 3: „Der zufriedene Kunde!“**

Mit der Ausführung der handwerklichen Tätigkeiten ist der Kundenauftrag noch nicht abgeschlossen – für diese Erkenntnis legt die Videosequenz den Grundstein. Sie bietet den Auszubildenden die Möglichkeit zu analysieren, welche Informationen Kundinnen oder Kunden interessieren, wenn die Wartungs-, Reparatur-, Servicearbeiten etc. abgeschlossen sind und dass es bei einem Übergabegespräch darum geht, wichtige aber in der Fachsprache für den Kunden oder die Kundin wahrscheinlich unverständliche Details in verständlicher Form zu erklären. Außerdem wird deutlich gemacht, dass ein Übergabegespräch auch dazu dienen kann, Folgeaufträge zu akquirieren oder zumindest bei dem Kunden oder der Kundin

einen so positiven Eindruck zu hinterlassen, dass er oder sie wieder auf den gewählten SHK-Fachbetrieb zurück greift, wenn dies erforderlich ist.

Am Beispiel der elektronisch geregelten Heizkreispumpe wird die Möglichkeit geboten zu zeigen, dass sich Kundinnen und Kunden für die Funktionsweise eines technischen Systems und die Auswirkungen z. B. auf den Energieverbrauch oder die Effizienz einer Heizungsanlage interessieren und diese Effekte zumindest im Ansatz verstehen möchten. Es wird weiterhin gezeigt, dass Kundinnen und Kunden erwarten, mit verständlichen Worten in die Bedienung eingeführt zu werden und Hinweise dafür zu erhalten, wie sie sich im Störfall verhalten sollten. Zudem wird gezeigt, dass Kundinnen oder Kunden auch offen für zusätzliche Ratschläge sind.

## Literatur

- [BMWA] Bundesminister für Wirtschaft und Arbeit (2003): Verordnung über die Berufsausbildung zum Anlagenmechaniker/zur Anlagenmechanikerin für Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik. Bundesgesetzblatt Jahrgang 2003 Teil I Nr. 29, ausgegeben zu Bonn am 2. Juli 2003. Vom 24. Juni 2003.
- [FBH] Forschungsinstitut für Berufsbildung im Handwerk an der Universität zu Köln (Hrsg.): Professionalisierung im Handwerk – Qualifizierung handwerklicher Fach- und Führungskräfte: Handlungsorientierte und modular aufgebaute Lehrgänge für BdH-Online-Maßnahmen. FBH-Newsletter Nr. 2/2003, S. 8-10.
- [KMK] Kultusministerkonferenz der Länder (2000): Handreichungen für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz (KMK) für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe. Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland (Hrsg.), Bonn, Stand 15.09.2000.
- [KMK] Kultusministerkonferenz der Länder (2003): Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Anlagenmechaniker/ Anlagenmechanikerin für Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 16.05.2003)
- Rauner, Felix (1996): Elektrotechnik-Grundbildung: Zu einer arbeitsorientierten Gestaltung von Lehrplänen im Berufsfeld Elektrotechnik. In: Lipsmeier, Antonius; Rauner, Felix (Hrsg.): Beiträge zur Fachdidaktik Elektrotechnik. Reihe Beiträge zur Pädagogik für Schule und Betrieb, Hrsg.: Bernhard Bonz, Antonius Lipsmeier, Heinrich Schanz, Nr. 16, Holland + Josenhans, Stuttgart, S. 86-102.
- Sander, Michael (2003): Das Konzept „Lernen im und am Kundenauftrag“. In: Hoppe, Manfred; Hummel, Jürgen; Gerwin, Werner; Sander, Michael (Hrsg.): Lernen im und am Kundenauftrag - Konzeption, Voraussetzung, Beispiele. Bertelsmann Verlag, Bielefeld, S. 45-62.



## II Erfahrungen aus der Erprobung

Die beiden Lernsituationen wurden in mehreren Berufsschulklassen – sowohl im Block- als auch im Teilzeitunterricht – erprobt. Um deutlich zu machen, worauf es bei der Durchführung der beiden Lernsituationen besonders ankommt, sollen die wesentlichen Erfahrungen aus den Erprobungen hier in kurzer Form dargestellt werden.

### 1. Zum Umgang mit den Arbeitsmaterialien

Ziel ist es, die Auszubildenden dazu anzuregen, weitgehend selbstständig die Lernmaterialien durchzuarbeiten. Um dies zu ermöglichen, werden in den Materialien methodische Hilfestellungen gegeben und Infotexte zur Verfügung gestellt, die die selbstständige Bearbeitung der Aufgaben unterstützen.

Die Erprobung der beiden Lernsituationen zum Bearbeiten von Kundenaufträgen hat gezeigt, dass der Umgang der Auszubildenden mit den Materialien stark dadurch beeinflusst wird, wie seitens der Lehrerinnen und Lehrer in die Arbeit mit ihnen eingeführt wird und wie die Materialien von den Lehrerinnen und Lehrern im Unterricht eingesetzt werden.

Das Material wurde vor allem dann von den Auszubildenden als Hilfestellung zur selbstständigen Arbeit genutzt,

- wenn bei der Aushändigung des Materials dessen Handhabung verständlich erklärt wurde,
- wenn deutlich wurde, dass das Material den Ablauf des Lernprozesses widerspiegelt und somit Orientierungsfunktion hat,
- wenn die Lehrerinnen und Lehrer gezielt darauf hin gearbeitet haben, dass die Auszubildenden immer zuerst in die Materialien schauen und, erst wenn Fragen offen bleiben, bei ihnen nachfragen,
- wenn die Lehrerinnen und Lehrer den Schwerpunkt auf methodische Hilfestellungen gelegt haben.

Für den Umgang mit dem Arbeitsmaterial sollte folgende Regel beachtet werden:

Nur wer ein Werkzeug und dessen Einsatzmöglichkeiten kennt und wem die Möglichkeit gegeben wird, es auch selbstständig anzuwenden, wird es lernen, das Werkzeug sinnvoll und konstruktiv zu nutzen.

## 2. Zum selbstständigen handlungsorientierten Lernen

Selbstständiges handlungsorientiertes Lernen stellt sich dann ein, wenn die Auszubildenden Verantwortung für die Gestaltung ihres eigenen Lernprozesses übernehmen (müssen). Dies tun sie – wie die Erprobung deutlich gemacht hat – aber vor allem dann, wenn

1. ihnen durch die Lehrerinnen und Lehrer auch die entsprechenden Freiräume (inklusive des „Machens von Fehlern“) gegeben werden und
2. gleichzeitig der Rahmen klar abgesteckt ist, in dem sie den Lernprozess selbstständig und selbstverantwortlich gestalten.

Mit dem Lernfeld »Bearbeiten von Kundenaufträgen« sind am Anfang der Ausbildung zum Anlagenmechaniker oder zur Anlagenmechanikerin für Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik gute Voraussetzungen gegeben, einen Lernprozess zu gestalten, in dem nicht komplexe fachliche Zusammenhänge im Mittelpunkt stehen, sondern eher „weiche“ Themen, bei denen der Blick auf eine sinnvolle Bearbeitung gerichtet und somit das selbstständige Arbeiten geübt werden kann. Die Ergebnisse, die von den Auszubildenden erarbeitet werden, sind in den beiden Lernsituationen eher „besser“ oder „schlechter“ als „richtig“ und „falsch“. Dies eröffnet die Möglichkeit, methodische Kompetenzen für den weiteren Ausbildungsprozess zu entwickeln. Die Erprobung hat gezeigt, dass, wer die Chance nutzt, im Laufe des Lernprozesses mit immer „besseren“ Arbeitsergebnissen und steigender Motivation der Auszubildenden belohnt wird. Im Gegensatz dazu wurde deutlich, dass häufige Interventionen der Lehrerinnen oder Lehrer eher dazu führen, dass die Auszubildenden sich gelenkt fühlen, keine Dynamik entsteht und somit auch die Motivation eher gering ausfällt.

Besondere Bedeutung für das selbstständig handlungsorientierte Lernen kommt der Aufgabe 1 in den Lernsituationen sowie den Reflexionsphasen im Laufe des Lernprozesses zu. Mit ihnen wird der Rahmen abgesteckt, in dem sich die Auszubildenden frei bewegen können und in dem sie für ihr Verhalten und Engagement Verantwortung übernehmen. Den Reflexionsphasen kommt hierbei die Funktion zu, einerseits den Lernprozess aus der Vogelperspektive zu betrachten, um ihn schrittweise zu verbessern und andererseits die Leistungen der Auszubildenden in den Blick zu nehmen, um deutlich zu machen, dass der vorher vereinbarte Rahmen auch Gültigkeit und damit Konsequenzen hat.

Als Regel kann formuliert werden:

Wenn Sie möchten, dass die Auszubildenden selbstständig handlungsorientiert arbeiten, dann müssen Sie loslassen können und den Auszubildenden Freiräume geben. Sie sollten aber auch einen klaren Rahmen stecken, in dem sich die Auszubildenden bewegen können. Hierzu bedarf es Ihrerseits fachlicher *und* methodischer Sicherheit!

### **3. Zur Umsetzung der Lernsituationen durch Lehrerinnen und Lehrer**

Unterricht wird dann für Auszubildende zu einer langweiligen und wenig motivierenden Veranstaltung, wenn keine Dynamik entsteht, kein Ziel angestrebt wird und das zu Erlernende keine erkennbare Bedeutung für die Arbeits- und/oder Lebenswelt hat.

Die Erprobung hat deutlich gemacht, dass Dynamik, Zielorientierung und Bedeutsamkeit vor allem dann entstehen, wenn der Lehrer oder die Lehrerin an den entsprechenden Stellen Intentionen, Ziele und Bezüge transparent macht und die richtigen methodischen Hilfestellungen zur selbstständigen handlungsorientierten Arbeit der Auszubildenden gibt. Hierzu bedarf es eines guten Überblicks über den Verlauf, die Ziele, die Inhalte und die Methoden des gesamten Lernprozesses sowie den Zielen der einzelnen Aufgaben und Schritte und den darin verborgenen inhaltlich-fachlichen und methodischen Möglichkeiten und Chancen. Die Auszubildenden spüren, wenn ein Lehrer oder eine Lehrerin sich von einer Aufgabe zur nächsten „durchhangelt“ und sich selbst nicht genau darüber im klaren ist, „wo es wie lang geht“. Wenn sie diesen Eindruck haben, stellt sich ihnen die Frage, „was das Ganze denn soll“, wenn der Lehrer oder die Lehrerin selbst nicht die Ziele vor Augen hat.

Die Beobachtungen hat dazu geführt, die vorliegende, relativ ausführliche didaktische Handreichung für die Umsetzung der Lernsituationen zu erstellen. Die Handreichung soll in den Teilen III und IV ein möglichst konkretes Bild davon vermitteln, wie der Lernprozess gestaltet werden könnte. Ausgehend von diesem Bild ist es selbstverständlich möglich, andere methodische Varianten zu wählen.

Um jederzeit einen Überblick zu gewährleisten, beinhaltet die Handreichung auch je einen Verlaufsplan zu jeder Lernsituation. Die beiden Verlaufspläne werden auf der CD-ROM zusätzlich als separate Word-Datei zur Verfügung gestellt, die Sie dann entsprechend Ihren Vorstellungen umarbeiten können!

#### 4. Zu den organisatorischen Rahmenbedingungen

Folgender Leitsatz kann daher der Umsetzung der beiden Lernsituationen zu Grunde gelegt werde:

Sehen Sie die Durchführung der Lernsituationen für sich selbst als einen handlungsorientierten Lernprozess. Informieren Sie sich genau, was auf Sie zukommt, planen Sie ihr Vorgehen und was Sie benötigen, um sinnvoll arbeiten zu können, entscheiden Sie sich für inhaltliche und methodische Details im Ablauf, führen Sie die Lernsituationen durch, kontrollieren Sie den Lernerfolg und bewerten Sie den Lernprozess, um Verbesserungspotenziale zu erkennen.

#### 4. Zu den organisatorischen Rahmenbedingungen

Die Lektüre dieser Handreichung lässt erwarten, dass erhebliche Anforderungen an die organisatorischen Rahmenbedingungen gestellt werden. Die Erprobung hat jedoch deutlich gemacht, dass der Aufwand sich in Grenzen hält – vor allem wenn berücksichtigt wird, dass mit der Umsetzung der beiden Lernsituationen ein komplettes Lernfeld bearbeitet werden kann.

Bezüglich der Unterrichtsorganisation ist deutlich geworden, dass der Unterricht sowohl im Teilzeitunterricht bzw. aufgeteilt in vier- bis sechsstündige Abschnitte durchgeführt werden kann als auch im Blockunterricht – und hier als kontinuierlicher Lernprozess. Die zeitlichen Spielräume und die Aufteilung in Aufgaben und Schritte erlauben es aber durchaus, den Lernprozess zu unterbrechen.

Es stellt sich jedoch grundsätzlich die Frage, inwiefern es pädagogisch sinnvoll ist, Lernfelder und Lernsituationen in „Häppchen“ zu unterrichten und mehrere dieser „Häppchen“ parallel durchzuführen. Wenn es schul- und unterrichtsorganisatorisch möglich ist, sollten die beiden Lernsituationen direkt nacheinander und ohne Unterbrechung durchgeführt werden. Die Erprobung hat gezeigt, dass durch die Kontinuität zum einen eher die erwünschte, das selbstständige Lernen fördernde Dynamik im Unterricht entsteht. Zum anderen werden zeitliche Verluste durch Wiederholungen vermieden. Diese Zeit kann für individuelle Hilfestellungen (z. B. bei Lese- oder Rechtschreibproblemen oder Problemen in der Mathematik) sinnvoller genutzt werden.

Für die Unterrichtsorganisation kann folgende Regel formuliert werden:

Lernfeldorientierter Unterricht soll den Berufsbezug (nicht den Fachwissenschaftsbezug!) erhöhen und zur Gestaltung handlungsorientierter Lernsituationen führen. Vollständige Handlungen verlieren aber ihren Reiz und ihre Wirkung mit zunehmender Zerteilung und Dehnung.

Für ein gutes Gelingen des Unterrichts mit den beiden Lernsituationen ist es außerdem wichtig, die entsprechenden Räume, Materialien, Werkzeuge und Medien rechtzeitig zu organisieren und wenn nötig zu testen. Fehlersuche, Problembehebung oder nachträgliche Material- und Werkzeugbeschaffung stören den Lernprozess erheblich und erwecken bei Auszubildenden den Eindruck, dass es auch dem Lehrer oder der Lehrerin nicht so ernst mit den Unterrichtszielen ist. In der Regel wird der Unterricht auch durch nicht vorhersehbare Ereignisse genug gestört (Absturz von Rechnern, Durchsagen des Schulsekretariats, Ausfall des Overhead-Projektors etc.). Für die Vorbereitung der Durchführung der Lernsituationen gilt daher der selbe Leitsatz wie für die Planung von Arbeiten im Handwerk:

„Eine gute Arbeitsplanung trägt maßgeblich mit dazu bei, dass die Arbeit beim Kunden oder bei der Kundin problemlos verläuft. Sie erhöht daher die Kundenzufriedenheit, unnötige Wege (z. B. wegen vergessener Werkzeuge oder Materialien) werden vermieden“. (siehe Lernsituation 2, Aufgabe 2, 1. Schritt)



### **III Lernsituation 1: »Einen Kundenauftrag einwerben«**

#### **Überblick über die Lernsituation**

In der ersten Lernsituation für das Lernfeld 2b wird ein Kundenauftrag vom ersten Kontakt mit einem Kunden oder einer Kundin bis hin zum Erstellen und Verhandeln eines Angebots bearbeitet. Ein weiterer Bestandteil sind übergeordnete, für die berufliche Orientierung bedeutsame Fragen wie die Leistungsbereiche von SHK-Fachbetrieben und der Vergleich von Abläufen und Aufgaben bei Kundenaufträgen. Diese Aspekte haben zum Ziel, den Auszubildenden die Einordnung eines Kundenauftrags in die betrieblichen Zusammenhänge zu erleichtern und den Kontext auszuleuchten, in dem Kundenaufträge stattfinden.

Die Aufgaben und Schritte der Lernsituation im Überblick:

#### **Aufgabe 1: Was und wie wollen wir lernen? (2 UStd.) (ab Seite 28)**

Die Auszubildenden verschaffen sich einen Überblick über die Lernziele und Inhalte des Lernfeldes 2b und einigen sich gemeinsam mit dem Lehrer oder der Lehrerin auf Regeln der Zusammenarbeit sowie auf Bewertungskriterien und –verfahren.

Die Schritte:

- Warum befassen wir uns mit dem Thema »Bearbeiten von Kundenaufträgen«?
- Gemeinsam Lernziele formulieren
- Vereinbarungen zur Leistungsbewertung treffen
- Regeln der Zusammenarbeit vereinbaren

#### **Aufgabe 2: Inhalte, Ablauf und Zuständigkeiten eines Kundenauftrags analysieren (4 UStd.) (ab Seite 37)**

Die Auszubildenden beschäftigen sich zunächst mit dem Leistungsspektrum von SHK-Fachbetrieben. Dann setzen sie sich in Form einer Erkundung mit dem Ablauf von Kundenaufträgen (genauer: ihren Kleinaufträgen) auseinander. Sie vergleichen die Abläufe in unterschiedlichen Betrieben und ziehen daraus Schlüsse für ihr ei-

genes Vorgehen.

Die Schritte:

- Aufträge in SHK-Fachbetrieben
- Schritte im Ablauf eines Kundenauftrags
- Die Erkundung vorbereiten
- Den Ausbildungsbetrieb erkunden
- Erkundungsergebnisse vergleichen und präsentieren
- Leistungen und Zusammenarbeit bewerten

**Aufgabe 3: Kundenkontakt herstellen (2 UStd.)**

**(ab Seite 46)**

Die Auszubildenden arbeiten Regeln zum Verhalten beim ersten Kontakt mit einem Kunden oder einer Kundin heraus. Sie analysieren hierzu u. a. den Videoclip „Der erste Eindruck zählt!“. Sie setzen sich außerdem mit unterschiedlichen Möglichkeiten der Kontaktaufnahme zwischen Kundinnen bzw. Kunden und SHK-Fachbetrieben auseinander.

Die Schritte:

- Tipps zum Verhalten beim ersten Kundenkontakt
- Wege der Kontaktaufnahme

**Aufgabe 4: Kundinnen und Kunden beraten (4 UStd.)**

**(ab Seite 49)**

Die Auszubildenden setzen sich mit den Interessen, Erwartungen und Fragen unterschiedlicher Kundentypen auseinander. Auf Grundlage der Analyse des Videoclips „Guter Rat lohnt sich!“ entwickeln sie Regeln zum Führen von Beratungsgesprächen und bereiten anschließend die Kundenberatung für ihren Kleinauftrag vor. Der Schritt endet mit Rollenspielen zur Kundenberatung.

Die Schritte:

- Regeln einer guten Kundenberatung
- Kundentypen und deren Erwartungen
- Eine Kundenberatung vorbereiten
- Eine Kundenberatung im Rollenspiel üben

**Aufgabe 5: Ein Angebot erstellen und unterbreiten (2 UStd.)  
(ab Seite 55)**

Die Auszubildenden sollen in diesem Abschnitt die Inhalte und die Form von Angeboten kennen lernen und einen Einblick in die Kalkulation von Preisen bzw. Arbeitskosten erhalten. Im Rahmen der Aufgabe haben sie außerdem die Möglichkeit, mit einer Software zu arbeiten, die es Handwerksbetrieben ermöglicht, die Geschäftsprozesse zu automatisieren und zu systematisieren. Die Auszubildenden aktualisieren zunächst die Kundendaten und erstellen dann (möglichst mit der Software) ein Angebot, das sie der Kundin oder dem Kunden unterbreiten. Sie erstellen außerdem eine Angebotsbestätigung, die von ihnen und von dem Kunden bzw. der Kundin unterzeichnet wird.

Die Schritte:

- Inhalte und Aufbau eines Angebots erarbeiten
- Preise für Material und Arbeitskräfte analysieren
- Ein Angebot formulieren
- Aufträge mit einer Handwerkersoftware bearbeiten
- Ein Angebot mit der Handwerkersoftware erstellen
- Das Angebot unterbreiten
- Eine Auftragsbestätigung erstellen

**Aufgabe 6: Wie und was haben wir gelernt? (2 UStd.)  
(ab Seite 64)**

Diese Aufgabe dient dazu, über den Lernprozess rückblickend zu reflektieren sowie den Lernerfolg vor dem Hintergrund der zu Beginn formulierten Zielsetzungen zu bewerten. Je nach dem, ob die zweite Lernsituation folgt stellt diese Aufgabe eine Zwischen- oder Abschlussreflexion dar.

Der Schritt:

- Den Lernprozess und die Leistungen bewerten

## **Aufgabe 1: Was und wie wollen wir lernen? (2 UStd.)**

### **1. Schritt: Warum befassen wir uns mit dem Thema »Bearbeiten von Kundenaufträgen«?**

Gehen Sie in Ihrer Klasse der Frage nach, warum im Lehrplan für die Berufsschule das Lernfeld »Bearbeiten von Kundenaufträgen« aufgenommen wurde? Notieren Sie die Diskussionsergebnisse.

Die Einsicht der Auszubildenden, dass das Lernfeld »Bearbeiten von Kundenaufträgen« für ihre berufliche Zukunft wichtig ist, wirkt sich positiv auf die Motivation und die Beteiligung aus. Da die Erprobung der Lernsituationen deutlich gemacht hat, dass sich immer wieder einige Auszubildende fragen, warum sie sich mit dem Kundenauftrag beschäftigen sollen, wurde diese Aufgabe an den Anfang des Lernprozesses gestellt. Sie soll es ermöglichen, die Bedeutung des Lernfeldes für den Beruf und für den weiteren Verlauf der Ausbildung herauszuarbeiten.

Als wesentliche Argumente für das Lernfeld sind folgende zu nennen:

- Die Auszubildenden erlangen durch das Lernfeld einen Einblick in betriebliche Abläufe und Zusammenhänge (Wer macht was, warum, wie?).
- Die Auszubildenden lernen, mit Kundinnen und Kunden umzugehen, was für ihre eigene berufliche Zukunft (z. B. als Servicetechniker) und auch den Erfolg des Handwerksbetriebs von zunehmender Bedeutung ist.

#### *Möglicher Verlauf*

3. Schreiben Sie die Frage „Warum sollten sich zukünftige Handwerkerinnen und Handwerker mit dem Thema »Bearbeiten von Kundenaufträgen« beschäftigen?“ auf eine Folie.
4. Erläutern Sie, dass nun ein neues Lernfeld beginnt, dass »Bearbeiten von Kundenaufträgen« heißt und dass sich die Auszubildenden mit dem Thema von der Kundenanfrage bis zur Überprüfung und Bewertung der Auftragsbearbeitung am Beispiel von Kleinaufträgen beschäftigen sollen.
5. Diskutieren Sie mit den Auszubildenden die Frage und halten Sie die Antworten auf der Folie stichwortartig fest.
6. Fordern Sie die Auszubildenden auf, die Diskussionsergebnisse zu notieren.

### *Durchführungshinweise*

- Gehen Sie auf die Fragen und Argumente der Auszubildenden ein. Achten Sie darauf, dass nicht Sie selbst Gegenargumente formulieren, sondern dass die Auszubildenden untereinander Argumente austauschen.
- Halten Sie ggf. auch Argumente fest, die gegen eine Auseinandersetzung mit dem Thema in der Berufsschule sprechen und die in der Diskussion nicht entkräftet werden können.
- Bewahren Sie die Folie auf, damit Sie bei Bedarf auf sie zurückgreifen können (z. B. wenn es im Laufe des Lernprozesses erneut zu einer Diskussion kommen sollte).
- Erläutern Sie auch ggf. kurz, das Kleinaufträgen gewählt wurden, damit die Prozesse nicht zu kompliziert werden und dadurch die Technik zu sehr in den Vordergrund rückt. Im Mittelpunkt soll immer der Kundenauftrag als Ganzes stehen und die Personen, die an dessen Bearbeitung beteiligt sind.

### *Materialien*

- Folie mit Frage „Warum sollten sich zukünftige Handwerkerinnen und Handwerker mit dem Thema »Bearbeiten von Kundenaufträgen« beschäftigen?“
- Overhead-Projektor
- Folienstifte

## **2. Schritt: Teams bilden**

Bilden Sie in etwa gleich große Teams. Schreiben Sie für alle sichtbar auf, wie sich die Teams zusammensetzen (z. B. auf einem großen Papierbogen) und welchen Kleinauftrag sie bearbeiten werden.

Der inhaltliche Einstieg in die Lernsituation sollte direkt über die Kleinaufträge erfolgen, denn die Kleinaufträge bilden den inhaltlichen Rahmen des gesamten Lernprozesses und sollen gleichzeitig eine strukturierende und motivierende Wirkung haben. Jedes zu bildende Team erhält einen Kleinauftrag, den es bearbeiten soll.

### *Möglicher Verlauf*

1. Erläutern Sie kurz, dass die Auszubildenden in den nächsten Unterrichtsstunden in vier Gruppen jeweils einen kompletten Kundenauftrag bearbeiten werden – von der Anfrage bis zur Erfolgskontrolle (natürlich nur, wenn

beide Lernsituationen durchgeführt werden). Visualisieren Sie den geplanten Verlauf mit den sechs Lernaufgaben (z. B. mittels eines Papierbogens, der im Klassenraum hängen bleiben kann bzw. wieder aufgehängt werden kann. Mittels eines Pfeils können Sie dann markieren, an welcher Stelle im Bearbeitungsprozess die Auszubildenden sich gerade befinden).

2. Präsentieren und diskutieren Sie das Motto der *SHK Vision GmbH* (Aufgabenheft S. 1, unten) z. B. mittels Overheadprojektor oder groß und deutlich abgeschrieben auf einem Flipchartbogen und bilden Sie vier möglichst gleich große Teams, die für den Betrieb in den nächsten Unterrichtsstunden jeweils einen Kleinauftrag bearbeiten sollen.
3. Verteilen Sie die Kleinaufträge an die Arbeitsgruppen und fordern Sie die Arbeitsgruppen auf, sich gegenseitig kurz die Kleinaufträge vorzustellen. Diskutieren Sie mit den Auszubildenden die Frage, „Welche Anforderungen muss die Arbeit an den Kleinaufträgen erfüllen, wenn das Motto der SHK Vision GmbH in die Tat umgesetzt werden soll?“.
4. Ordnen Sie die Namen der Gruppenmitglieder auf einem vorbereiteten Papierbogen dem jeweiligen Kleinauftrag zu (Vielleicht bereiten Sie einen Papierbogen vor, auf dem die Kleinaufträge aufgeklebt sind und schreiben die Namen der Auszubildenden zu den jeweiligen Kleinaufträgen).

### *Durchführungshinweise*

- Es sollten möglichst vier Teams gebildet werden, die Kleinaufträge aus den unterschiedlichen Handlungsfeldern des SHK-Handwerks bearbeiten (Wärmetechnik, Wassertechnik, Lufttechnik, Umwelttechnik).
- Die Kleinaufträge sollten möglichst bald an die Auszubildenden verteilt werden.
- Um die Lernsituation 2 ebenfalls durchführen zu können, sollte darauf geachtet werden, dass die Kleinaufträge in der Berufsschule auch praktisch umgesetzt werden können (die Auszubildenden sollten also z. B. die Möglichkeit haben, einen alten durch einen neuen Spülkasten auszutauschen). Diese Aussicht wirkt auf die Auszubildenden motivierend.
- Um die Kleinaufträge möglichst authentisch zu gestalten, sollten alte, defekte und/oder verschmutzte Komponenten besorgt werden (z. B. ein alte Waschtischarmatur; ein verschmutzter Luftfilter; ein undichter Spülkasten ohne Spartaste; ein oder mehrere alte, nicht regelbare Heizkörperventile).

- Bei der Zusammensetzung der Teams sollte darauf geachtet werden, dass – wenn möglich – in jedem Team Auszubildende aus Unternehmen unterschiedlicher Größenordnung vertreten sind. Das erhöht die Vielfalt der bereits vorhandenen Erfahrungen zu Kundenaufträgen in den Teams.

### *Materialien*

- Kleinaufträge (z. B. als Telefax)
- Papierbogen mit Ablauf der Lernsituation(en)
- Papierbogen mit Motto des SHK-Fachbetriebs *SHK Vision GmbH*
- Flipchartbogen zur Dokumentation der Teamzusammensetzung (ggf. mit aufgeklebten Kopien der Kleinaufträge)

### **3. Schritt: Gemeinsam Lernziele formulieren**

Sehen Sie sich das Lernfeld 2b »Bearbeiten von Kundenaufträgen« in Ihrer Arbeitsmappe genau an. Erarbeiten Sie gemeinsam Lernziele, die Sie in den folgenden Unterrichtsstunden erreichen wollen und notieren Sie diese in Ihrer Arbeitsmappe.

Dieser Schritt hat folgende Funktionen: Er soll einerseits dazu beitragen, dass die Auszubildenden einen Überblick darüber bekommen, was in dem Lernfeld 2b gelernt werden soll und was daher in etwa in den folgenden Unterrichtsstunden auf sie zukommt. Er hat andererseits die Funktion, (eigene) Ziele zu formulieren, an welchen im Laufe und am Ende des Lernprozesses der Lernerfolg überprüft werden kann.

### *Möglicher Verlauf*

1. Verteilen Sie die Arbeitmaterialien (Aufgabenheft und Arbeitsmappe) und erläutern Sie kurz, dass die Auszubildenden sich im Unterricht bei der selbstständigen Bearbeitung des Kundenauftrags an den Materialien orientieren können. Erklären Sie kurz wie diese aufgebaut sind.
2. Schlagen Sie dann gemeinsam mit den Auszubildenden das Aufgabenheft auf, weisen Sie darauf hin, dass die ersten beiden Schritte abgeschlossen sind und dass die Auszubildenden nur die Gruppenzusammensetzung notieren und in die Arbeitsmappe einheften sollen.
3. Fordern Sie die Auszubildenden nun auf, den dritten Schritt zu lesen und zu bearbeiten. Stellen Sie ihnen frei, ob sie den Auszug aus dem Lehrplan in

der Gruppe oder einzeln lesen und die entsprechenden Textstellen markieren. Benennen Sie einen klaren Zeithorizont für die Bearbeitung (z. B. 10 Minuten).

Wenn die Auszubildenden wenig Übung im Lesen und Markieren von Texten haben, geben Sie ihnen Hilfestellungen (z. B. dass Aussagen interessant sind, in welchen formuliert wird, was sie können oder wissen sollten).

4. Fordern Sie die Auszubildenden auf, Ihnen Lernziele zu nennen, die im Lernfeld 2b genannt sind. Ordnen Sie die genannten Lernziele den einzelnen Aufgaben der Lernsituation(en) zu. Formulieren Sie die Lernziele aktiv (z. B. „technische und organisatorische Handlungen planen“).
5. Fragen Sie nach, ob sich die Auszubildenden unter den genannten Lernzielen auch etwas vorstellen können. Lassen Sie sich die Auszubildenden ggf. einzelne Lernziele gegenseitig erklären.

#### *Durchführungshinweise*

- Die den einzelnen Aufgaben zugeordneten Lernziele können und sollen später zur Überprüfung des Lernerfolgs herangezogen werden.
- Achten Sie von Anfang an darauf, dass die Auszubildenden die Ergebnisse in ihrer Arbeitsmappe festhalten. Die Erfahrung hat gezeigt, dass Lücken nachträglich entweder nicht mehr geschlossen werden oder die Auszubildenden nur noch hektisch voneinander abschreiben.
- Nehmen Sie sich Zeit für die Formulierung der Lernziele. Je besser die Orientierung über die Ziele und Inhalte des Lernfeldes sowie den Verlauf des Lernprozesses ist, desto leichter dürfte den Auszubildenden das selbstständige Arbeiten fallen.

#### *Materialien*

- Übersicht über die Aufgaben der Lernsituationen auf Flipchartbogen o. ä. zur Zuordnung der Lernziele (siehe auch 2. Schritt, Möglicher Verlauf, S. 29)
- Auszug aus dem Lehrplan zum Lernfeld 2b »Bearbeiten von Kundenaufträgen« in der Arbeitsmappe

#### 4. Schritt: Vereinbarungen zur Leistungsbewertung treffen

Legen Sie gemeinsam mit Ihrer Lehrerin oder Ihrem Lehrer fest, wie Ihre Leistungen im Unterricht bewertet werden sollen. Halten Sie auch in Ihrem Interesse die Vereinbarungen in Ihrer Arbeitsmappe fest.

Mit diesem Schritt soll Einvernehmen über die Leistungsbewertung hergestellt werden. Es soll geklärt werden, was, mit welcher Gewichtung, von wem, wie bewertet wird. Eine für die Auszubildenden transparente Leistungsbewertung ermöglicht es, (eigen)verantwortliches Handeln und selbstständiges Lernen zu fordern und zu fördern.

##### *Möglicher Verlauf*

Der im Folgenden geschilderte Verlauf setzt voraus, dass Sie sich selbst über die Leistungsbewertung bereits Gedanken gemacht haben und diese Gedanken so aufgearbeitet haben, dass Sie sie in der Klasse zur Diskussion stellen können.

1. Präsentieren Sie in der Klasse, welche Leistungen, anhand welcher Merkmale, von wem und mit welcher Gewichtung bewertet werden sollen (siehe als Beispiel Abb. 3, S. 34). Begründen Sie Ihren Vorschlag.
2. Besprechen Sie die einzelnen Leistungen und Leistungsmerkmale etc. und nehmen Sie ggf. begründete Anregungen und Änderungsvorschläge auf.
3. Stellen Sie sicher, dass alle Auszubildenden mit dem diskutierten Vorschlag einverstanden sind. Und vereinbaren Sie, dass grundsätzlich alle das Recht haben, ein begründetes Veto einzulegen, wenn sie begründen können, warum sie eine Bewertung nicht teilen. Auf jedes Veto soll auch eingegangen werden.
4. Die Auszubildenden sollen die Vereinbarungen zur Leistungsbewertung in ihre Arbeitsmappe übernehmen. In der Zwischenzeit können Sie die Vereinbarungen gut sichtbar aufhängen.

Was und wie wollen wir lernen? (2 UStd.)

Zu bewertende Leistung	Leistungsmerkmale	Wer bewertet?	Gewichtung
Arbeitsmappe	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sind die Unterlagen vollständig?</li> <li>▪ Sind die Unterlagen ordentlich und übersichtlich?</li> <li>▪ Sind Aussagen richtig bzw. sinnvoll?</li> </ul>	Lehrer/Lehrerin	25 %
Erkundung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wird der Ablauf des Kundenauftrags detailliert dargestellt?</li> <li>▪ Ist der Ablauf übersichtlich dargestellt?</li> <li>▪ Wird der Ablauf gut mit Materialien illustriert?</li> </ul>	Lehrer/Lehrerin	15 %
Präsentationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wurden richtige bzw. sinnvolle Aussagen gemacht?</li> <li>▪ Waren die Präsentationen gut gestaltet?</li> <li>▪ Wurde der Inhalt verständlich präsentiert?</li> </ul>	Auszubildende	15 %
Rollenspiele	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wurde das Rollenspiel ernst genommen?</li> <li>▪ Wurden die jeweiligen Rollen übernommen?</li> <li>▪ War die Gesprächsführung angemessen?</li> </ul>	Auszubildende	15 %
Mitarbeit in Plenumsphasen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wie aufmerksam haben Sie mitgearbeitet?</li> <li>▪ Haben Sie sachliche Beiträge geleistet?</li> <li>▪ Haben Sie sich aktiv beteiligt? (z. B. im Rollenspiel)</li> </ul>	Lehrer/Lehrerin	15 %
Teamarbeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hat das Team gut zusammen gearbeitet?</li> <li>▪ Welche Qualität hatten die Produkte?</li> <li>▪ Hat das Team selbstständig gearbeitet?</li> </ul>	Auszubildende	15 %

Abb. 3: Beispiel für Vereinbarungen zur Leistungsbewertung für Lernsituation 1<sup>2</sup>

*Durchführungshinweis*

- Ob zunächst der Lehrer oder die Lehrerin Vorschläge zur Leistungsbewertung einbringt oder ob die Auszubildenden von Anfang an aktiv einbezogen werden, muss letztendlich von Fall zu Fall entschieden werden.

*Materialien*

- Frage (z. B. an Tafel): „Welche Leistungen sollen wie von wem bewertet werden?“

---

<sup>2</sup> Wenn Sie auch die zweite Lernsituation durchführen, sollten die zu bewertenden Leistungen um die Ausführung der Arbeiten ergänzt werden (siehe S. 74).

- Vorschlag zur Leistungsbewertung
- Medium zu deren Präsentation

## 5. Schritt: Regeln der Zusammenarbeit vereinbaren

Diskutieren Sie, wie Sie gerne miteinander arbeiten möchten und legen Sie Regeln der Zusammenarbeit im Unterricht fest. Halten Sie die vereinbarten Regeln für alle sichtbar (z. B. auf einem großen Papierbogen) und in Ihrer Arbeitsmappe fest.

Wenn die Auszubildenden nach der ersten Lernaufgabe selbstständig in Teams arbeiten sollen, hilft es im Allgemeinen, vorher darüber zu reden, unter welchen Bedingungen selbstständiges Arbeiten in Teams überhaupt erst vernünftig möglich ist. Werden dazu von den Auszubildenden selbst Regeln formuliert, so kann auf diese verwiesen werden, wenn die Teamarbeit nicht den Vereinbarungen entsprechend verläuft. Außerdem wird die spätere Reflexion vor dem Hintergrund der Regeln erleichtert.



Abb. 4: Auszubildende formulieren Regeln der Zusammenarbeit

### *Möglicher Verlauf*

1. Hier kann z. B. auf Zurufen gearbeitet werden. Schreiben Sie z. B. die Frage an die Tafel „Wie sollten wir uns in den Teams und in der Plenumsarbeit verhalten, damit wir die Lernziele erreichen?“
2. Die Auszubildenden nennen Ihnen Stichworte oder Regeln, die Sie an der Tafel notieren und nach kurzer Diskussion auf einen Papierbogen übertragen.
3. Während Sie die Regeln auf den Papierbogen übertragen, notieren die Auszubildenden sie in ihrer Arbeitsmappe.

*Durchführungshinweise*

- Die Regeln können je nach Zeitbudget statt im Plenum auch in den Gruppen gesammelt werden.
- Achten Sie darauf, dass am Ende gemeinsame Regeln der Zusammenarbeit stehen, die von allen akzeptiert werden.
- Hängen Sie die Regeln gut sichtbar auf, damit bei Bedarf auf sie verwiesen werden kann.

*Materialien*

- Medium zum Sammeln der Zurufe (z. B. Tafel)
- Flipchartbogen zur Dokumentation der Regeln der Zusammenarbeit

## **Aufgabe 2: Inhalte, Ablauf und Zuständigkeiten eines Kundenauftrags analysieren (4 UStd.)**

### *Einführender Hinweis!*

Ein wichtiges Element dieser Lernaufgabe ist die Erkundung (möglichst im eigenen Ausbildungsbetrieb!). Um den Auszubildenden genügend Zeit zur Erkundung zu geben (4. Schritt), sollten Sie darauf achten, dass zwischen der Vorbereitung der Erkundung (3. Schritt) und des Austauschs und der Präsentation der Ergebnisse (5. Schritt) eine unterrichtsfreie Phase liegt. Dies kann bei Blockunterricht zum Beispiel dadurch erreicht werden, dass mit dem Unterricht zur Lernsituation »Einen Kundenauftrag einwerben« am letzten Tag einer Blockwoche begonnen wird, sodass am ersten Tag der nächsten Blockwoche die Erkundungsergebnisse ausgetauscht und präsentiert werden können. Im Teilzeitunterricht bietet es sich an, mit der Lernsituation am zweiten Berufsschultag zu beginnen oder auch in einer Woche, in der nur ein Berufsschultag vorgesehen ist.

Ist dies alles nicht möglich, bietet sich ferner die Möglichkeit an, nicht die Ausbildungsbetriebe der Auszubildenden ins Visier zu nehmen, sondern mit am Ort vertretenen SHK-Fachbetrieben Besuchstermine während der Unterrichtszeit zu vereinbaren und die Auszubildenden in Gruppen in diese Betriebe zu schicken. Es versteht sich von selbst, dass die Gesprächspartnerinnen oder -partner in diesen Betrieben auf den Besuch nicht nur terminlich, sondern auch inhaltlich vorbereitet werden sollten.

### **1. Schritt: Aufträge in SHK-Fachbetrieben**

Sammeln Sie Beispiele für Aufträge, die ein SHK-Fachbetrieb ausführt. Tragen Sie die Beispiele in die dafür vorgesehene Tabelle in Ihrer Arbeitsmappe ein und tauschen Sie die Ergebnisse in der Klasse aus. Zur Information können Sie die Infotexte „Das Leistungsspektrum von SHK-Fachbetrieben“ sowie „Auftragsarten in SHK-Fachbetrieben“ lesen.

Vor der Auseinandersetzung mit dem Ablauf eines Kundenauftrags und den Zuständigkeiten im Betrieb steht in der Lernsituation die Beschäftigung mit dem Leistungsspektrum von SHK-Fachbetrieben (Handlungsfelder: Wasser-, Wärme-, Luft- und Umwelttechnik; Auftragsarten: Reparatur/Austausch, Modernisierung/Sanierung, Neuinstallation, Wartung/Service). Der Schritt hat zunächst die Funktion einen Eindruck davon zu bekommen, welche Erfahrungen bei den Auszubildenden bereits vorliegen und sich hierüber auszutauschen. Gleichzeitig wird da-

mit aber auch die Breite des Leistungsspektrums von SHK-Fachbetrieben herausgearbeitet.

### *Möglicher Verlauf*

1. Vor der Bearbeitung des ersten Schrittes einer jeden Aufgabe sollten Sie deren Ablauf mit den Auszubildenden im Einzelnen besprechen. Schreiben Sie die Schritte der Kurzbezeichnung an die Tafel und geben Sie die Zeiten zu den einzelnen Schritten an, z. B.:
  1. Schritt: Aufträge in SHK-Fachbetrieben  
(ca. 20 Minuten, 10:25)
  2. Schritt: Schritte im Ablauf eines Kundenauftrags  
(ca. 20 Minuten, 10:45)
  3. Schritt: Die Erkundung vorbereiten  
(ca. 45 Minuten, 11:30)
  4. Schritt: Den Ausbildungsbetrieb erkunden  
(eigenverantwortlich)
  5. Schritt: Erkundungsergebnisse vergleichen und präsentieren  
(nächste Woche, ca. 45 Minuten, 8:50)
  6. Schritt: Leistungen und Zusammenarbeit bewerten  
(nächste Woche, ca. 10 Minuten, 9:00)
2. Um zahlreiche Dopplungen von möglichen Aufträgen im SHK-Handwerk zu vermeiden und zeitlich effizient vorzugehen, kann es an dieser Stelle sinnvoll sein, von jeder Gruppe (wenn es, wie vorgesehen, vier sind!) eine Zeile der Tabelle in der Arbeitsmappe bearbeiten zu lassen. Fordern Sie die Gruppen auf, den 1. Schritt zu bearbeiten und verteilen Sie die Handlungsfelder auf die Gruppen.
3. Nennen Sie die Zeit, die zum Sammeln zur Verfügung steht (z. B. 10 Minuten). Erklären Sie kurz anhand eines Beispiels, wie die Tabelle ausgefüllt werden soll (z. B. für die Neuinstallation in der Wassertechnik „Wasser- und Abflussleitungen verlegen“). Weisen Sie darauf hin, dass die Auszubildenden ggf. den zugehörigen Infotext nutzen sollen, um sich Klarheit zu verschaffen. Es können auch mehrere Beispiele in einem Feld genannt werden.
4. Sammeln Sie nun die Ergebnisse (z. B. mittels Folie und Overheadprojektor) und fordern Sie die Auszubildenden auf, zu prüfen, ob die anderen Gruppen jeweils richtig liegen und sich das Ergebnis in der Arbeitsmappe zu notieren. Fragen Sie nach, wer schon einmal an den genannten Arbeiten beteiligt war.

### *Durchführungshinweise*

- Es besteht selbstverständlich die Möglichkeit, von allen Gruppen alle 16 Felder der Tabelle in Ihrer Arbeitsmappe ausfüllen zu lassen und sich dann in der Klasse über die Ergebnisse auszutauschen (zeitaufwändigere Variante). Natürlich kann die Tabelle auch gemeinsam in der Klasse in einer moderierten Diskussion oder per Kartenabfrage gefüllt werden.
- Achten Sie darauf, dass nicht nur Stichworte in den Feldern stehen, sondern Gegenstände und Tätigkeiten genannt werden, aus denen der Unterschied der Tätigkeit deutlich hervorgeht (z. B. Lüftungsanlage installieren, Luftfilter austauschen). Denn sonst besteht die Gefahr, dass die Tabelle ihre Orientierungsfunktion zum Leistungsspektrum von SHK-Fachbetrieben verliert.
- Diskussionen über unterschiedliche Schwerpunkte der Betriebe, in denen die Auszubildenden tätig sind, wirken sich erfahrungsgemäß positiv auf die Identifikation mit dem Ergebnis – also auf den Lernerfolg – aus.

### *Materialien*

- Tafel zum Anschreiben der Schritte und Zeiten
- Medium zum Sammeln oder Austausch der Ergebnisse (z. B. Overhead-Folie, Tafel, Wandzeitung, Moderationskarten und –wand)
- Infotexte „Das Leistungsspektrum von SHK-Fachbetrieben“ und „Auftragsarten in SHK-Fachbetrieben“
- Tabelle „Beispiele für Leistungen in SHK-Fachbetrieben“ in der Arbeitsmappe

## **2. Schritt: Schritte im Ablauf eines Kundenauftrags**

Einigen Sie sich in Ihrer Klasse auf Schritte im Ablauf eines Kundenauftrags. Ordnen Sie den einzelnen Schritten die aus Ihrer Sicht notwendigen Tätigkeiten zu. In Abbildung 2 finden Sie Schritte der Bearbeitung eines Kundenauftrags, die jedoch noch in eine Ordnung gebracht werden müssen. Notieren Sie die Schritte in gleichmäßigem Abstand im Arbeitsblatt „Der Ablauf eines Kundenauftrags“ in Ihrer Arbeitsmappe.

Bevor die Auszubildenden erkunden, wie in SHK-Fachbetrieben ein Kundenauftrag bearbeitet wird (4. Schritt), sollen sie sich auf die Erkundung vorbereiten. Ein erster Schritt der Vorbereitung ist es, sich einen Überblick über allgemeine Merkmale des Ablaufs von Kundenaufträgen zu verschaffen. Diese bilden dann

die Grundlage dafür, im 3. Schritt konkrete Fragen zur Bearbeitung von Kundenaufträgen zu formulieren.

### *Möglicher Verlauf*

Da erfahrungsgemäß die Einschätzungen der Auszubildenden zum Ablauf eines Kundenauftrags unterschiedlich sind, bietet es sich an, wieder in Gruppen zu arbeiten und dann die Ergebnisse auszutauschen.

1. Fordern Sie die Auszubildenden auf, den 2. Schritt zu bearbeiten indem sie die acht, in Abbildung 2 genannten Schritte auf Karten schreiben und sortieren. Geben Sie den Auszubildenden z. B. 10 Minuten Zeit, sich in ihrem Team zu einigen.
2. Moderieren Sie dann die Vorstellung und den Vergleich der Ergebnisse. Arbeiten Sie gemeinsam mit den Auszubildenden den typischen Verlauf eines Kundenauftrags heraus.
3. Wenn die Auszubildenden die Karten in die richtige Reihenfolge gebracht haben und die Karten untereinander hängen, können Sie gemeinsam Tätigkeiten nennen, die im Rahmen der einzelnen Schritte auszuführen sind. Die Frage könnte lauten: „Was ist in diesem Schritt zu tun?“
4. Sammeln Sie die Tätigkeiten auf Zuruf und notieren Sie sie neben den sortierten Karten. Fordern Sie die Auszubildenden auf, das Ergebnis auf dem Arbeitsblatt „Der Ablauf eines Kundenauftrags“ mitzuschreiben (am besten mit Bleistift in einem gleichmäßigen Abstand auf die beiden vorgesehenen Seiten verteilt!).

### *Durchführungshinweise*

- Dieser Schritt kann auch von Anfang an gemeinsam diskursiv in der Klasse bearbeitet werden, z. B. indem die Auftragsschritte auf Metaplankarten geschrieben und dann gemeinsam in die richtige Reihenfolge gebracht werden.

### *Materialien*

- Abbildung „Schritte der Bearbeitung eines Kundenauftrags“ im Aufgabenheft
- Arbeitsblatt „Der Ablauf eines Kundenauftrags“ in der Arbeitsmappe
- Medium zum Austausch oder Sortieren (z. B. Moderationskarten und -wand, Stifte, Nadeln)

### 3. Schritt: Die Erkundung vorbereiten

Sammeln Sie Fragen zu den Tätigkeiten, die im Rahmen von Kundenaufträgen auszuführen sind. Notieren Sie die Fragen zur Erkundung in Ihrer Arbeitsmappe!

Aus den Schritten und Tätigkeiten im Verlauf von Kundenaufträgen sollen nun Fragen entwickelt werden, welche es den Auszubildenden ermöglichen, selbstständig die Bearbeitung eines Kundenauftrags am Beispiel ihres Kleinauftrags in ihrem Ausbildungsbetrieb nachzuvollziehen.

#### *Möglicher Verlauf*

Auch hier ist es wieder möglich, in Gruppen arbeiten zu lassen und die Ergebnisse zusammen zu tragen. Entweder alle Gruppen sammeln für alle acht Schritte der Bearbeitung eines Kundenauftrags Fragen und die Fragen werden anschließend ausgetauscht oder jede der vier Gruppen sammelt Fragen für zwei der Schritte. Die zweite, zeitlich effizientere Variante soll kurz beschrieben werden:

1. Fassen Sie jeweils zwei Schritte der Bearbeitung eines Kundenauftrags zusammen und fragen Sie, welches Team welche Schritte bearbeiten möchte. Verteilen Sie so die Auftragsschritte auf die Gruppen.
2. Geben Sie den Gruppen eine Zeit vor, in welcher Sie die Fragen sammeln und auf Folie notieren sollen (z. B. 15 Minuten). Weisen Sie darauf hin, dass es Fragen sein sollen, deren Antworten es ermöglichen, die Abläufe und Zuständigkeiten im eigenen Betrieb besser zu verstehen.
3. Lassen Sie die Gruppen die von ihnen entwickelten Fragen vorstellen. Fragen Sie nach, ob die anderen Gruppen noch eine Frage ergänzen möchten und sorgen Sie für den Austausch der Ergebnisse.

#### *Durchführungshinweise*

- Achten Sie darauf, dass die Auszubildenden die Fragen in ihrer Arbeitsmappe dokumentieren, damit sie sie als Arbeitsgrundlage für die Erkundung nutzen können.

#### *Materialien*

- Übersicht über den Ablauf von Kundenaufträgen (aus dem 2. Schritt)
- Medium zum Sammeln der Fragen (z. B. Overhead-Folien)

#### 4. Schritt: Den Ausbildungsbetrieb erkunden

Suchen Sie sich eine kompetente Gesprächspartnerin oder einen Gesprächspartner und gehen Sie den im Unterricht gesammelten Fragen nach. Notieren Sie die Ergebnisse. Beschaffen Sie Informationsmaterial, das Sie zur Bearbeitung Ihres Kleinauftrags gebrauchen können (Prospekte, Preislisten, Produktbeschreibungen etc.). Hinweise zur Thema Erkundung finden Sie im Infotext „Hinweise zur Erkundung!“.

Die Erkundung der Ausbildungsbetriebe liegt in den Händen der einzelnen Auszubildenden. Auf das direkte Gespräch haben Sie keinen Einfluss. Gerade deshalb ist es besonders wichtig, die Erkundung gut vorzubereiten.

##### *Möglicher Verlauf*

1. Besprechen Sie mit den Auszubildenden den 4. Schritt. Fragen Sie nach, ob alle sich vorstellen können, den gesammelten Fragen in ihrem Ausbildungsbetrieb nachzugehen. Fragen Sie nach möglichen Problemen und Bedenken.
2. Erläutern Sie den Auszubildenden das Ziel der Erkundung (1. Überblick über Abläufe im eigenen Betrieb bekommen, 2. Sehen, wie es in anderen Betrieben läuft). Verweisen Sie auch noch einmal auf den Infotext 3 „Hinweise zur Erkundung!“
3. Weisen Sie darauf hin, dass die Auszubildenden die Antworten auf die Fragen in das Arbeitsblatt „Der Ablauf eines Kundenauftrags“ (Spalte 2 und 3) eintragen sollen.
4. Erteilen Sie den Auszubildenden weiterhin den Auftrag, im Rahmen der Erkundung Informationsmaterialien zusammen zu tragen und mitzubringen, die für ihren Kleinauftrag wichtig sein könnten (z. B. Prospekte, Preislisten, Produktbeschreibungen etc.).

##### *Durchführungshinweise*

- Wenn vorgesehen, können Sie nochmals darauf hinweisen, dass die Erkundungsergebnisse mit in die Bewertung einfließen und dass die Erkundung somit als Hausaufgabe zu verstehen ist.
- Es könnte motivierend wirken, wenn Sie den Auszubildenden viel Erfolg wünschen und wenn Sie Ihr Interesse an den Ergebnisse aus der Erkundung offen signalisieren.

- Es hat sich gezeigt, dass die Verantwortlichen der meisten Betriebe erfreut darüber sind, dass die Auszubildenden sich für die Abläufe im eigenen Betrieb interessieren. Die Verantwortlichen erkennen hierin eine stärkere Praxisorientierung der Berufsschule.
- Bereiten Sie – wenn möglich – die Betriebe darauf vor, dass die Auszubildenden mit Fragen an sie herantreten (z. B. im Rahmen einer Innungsversammlung). Dies scheint insbesondere dann erforderlich, wenn damit zu rechnen ist, dass einzelne Auszubildende sich eher zurückhaltend verhalten werden oder dass der oder die Verantwortliche sich sonst nicht die entsprechende Zeit nimmt.
- Treffen Sie Vorkehrungen, wenn mehrere Auszubildende aus einem Ausbildungsbetrieb kommen. Möglicherweise ist es sinnvoll darauf hinzuweisen, dass die Auszubildenden ihren Fragen gemeinsam nachgehen sollten.
- Es dürfte durchaus vorkommen, dass einzelne Auszubildende den Fragen nicht nachgehen. Da aber die Mehrzahl Antworten auf ihre Fragen finden wird, kann sich das Ergebnis der Erkundung in der Regel sehen lassen.

### *Materialien*

- Fragen zur Erkundung der Ausbildungsbetriebe durch die Auszubildenden
- Infotext „Hinweise zur Erkundung!“

## **5. Schritt: Erkundungsergebnisse vergleichen und präsentieren**

Vergleichen Sie die Erkundungsergebnisse in Ihrem Team miteinander. Überlegen Sie, welche Vorgehensweise Sie für die *SHK Vision GmbH* in Ihrem Team als sinnvoll erachten und warum. Präsentieren Sie der Klasse, wie der Kleinauftrag in der gut organisierten *SHK Vision GmbH* bearbeitet werden sollte.

Vor dem Hintergrund der zur Verfügung stehenden Zeit und der Motivation der Auszubildenden scheint es nicht angebracht, dass alle Auszubildenden nun nacheinander die Ergebnisse ihrer eigenen Erkundung präsentieren. Darum ist vorgesehen, dass die Auszubildenden die Ergebnisse in ihrem Team zusammentragen und dann in der Klasse präsentieren, wie der Ablauf ihres Kleinauftrags ihres Erachtens in einem gut organisierten SHK-Fachbetrieb wie der *SHK Vision GmbH* bearbeitet werden sollte.

### *Möglicher Verlauf*

1. Besprechen Sie zunächst mit den Auszubildenden, wie die Erkundungen verlaufen sind etc. Weisen Sie anschließend darauf hin, dass nun der 5. Schritt bearbeitet werden soll.
2. Lassen Sie die Auszubildenden den 5. Schritt lesen und schlagen Sie vor, die Gruppenergebnisse z. B. auf Folie oder mittels Moderationskarten zusammen zu fassen und anschließend in der Klasse zu präsentieren. Verteilen Sie die erforderlichen Materialien und legen Sie den Zeitrahmen fest (z. B. 30 Minuten Gruppenarbeit, 15 Minuten Präsentation).
3. Unterstützen Sie die Gruppen bei Bedarf.
4. Moderieren Sie die Präsentation der Ergebnisse aus den Teams. Arbeiten Sie Gemeinsamkeiten und Unterschiede sowie Vor- und Nachteile der Abläufe heraus.

### *Durchführungshinweise*

- Achten Sie darauf, dass alle Gruppenmitglieder das Ergebnis der Gruppe in ihrer Arbeitsmappe dokumentieren.

### *Materialien*

- Materialien aus der Erkundung durch die Auszubildenden
- Materialien zur Präsentation der Ergebnisse (z. B. Overhead-Folien und -stifte, oder Flipchartbögen und Stifte, Metaplankarten ...)

## **6. Schritt: Leistungen und Zusammenarbeit bewerten**

Überprüfen und bewerten Sie in Ihrer Klasse die Gruppenarbeit und Ihre Ergebnisse.

Für Auszubildende erhalten die zu Beginn der Lernsituation getroffenen Vereinbarungen zur Leistungsbewertung und zur Zusammenarbeit dann Bedeutung und Orientierungsfunktion, wenn sie auch angewendet werden. Werden die Vereinbarungen jedoch erst am Ende der Lernsituation angewendet, so können die Auszubildenden ihr Verhalten und ihr Engagement nicht mehr korrigieren. Darum soll bereits in einem frühen Stadium des Lernprozesses auf Leistungen und Verhalten der Auszubildenden eingegangen werden.

### *Möglicher Verlauf*

1. Verweisen Sie auf den 6. Schritt im Aufgabenheft und fragen Sie die Auszubildenden, wie sie bei der Überprüfung der Gruppenarbeit und ihrer Ergebnisse vorgehen würden. Einigen Sie sich auf eine Vorgehensweise (z. B. Was war gut? Was war schlecht? Wie geht es besser?).
2. Reflektieren Sie gemeinsam die Ergebnisse und den Verlauf. Geben Sie anschließend noch ein Feedback aus Ihrer Sicht.
3. Fassen Sie die Reflexionsergebnisse zusammen und ergänzen oder verändern Sie bei Bedarf die Vereinbarungen aus Aufgabe 1.

### *Durchführungshinweise*

- Wenn Sie eine Bewertung vornehmen, steigen Sie mit positiven Bemerkungen ein und enden Sie auch wieder mit einer positiven Aussage.
- Geben Sie den Auszubildenden die Möglichkeit, Ihre Einschätzungen zu kommentieren und eine eigene Einschätzung vorzunehmen.
- Wenn weitgehend Einvernehmen hergestellt wurde, kann darüber gesprochen werden, was sich in Zukunft ändern sollte.

### *Materialien*

- Liste der Lernziele
- Vereinbarungen zur Leistungsbewertung
- Vereinbarungen zur Zusammenarbeit
- Medium zur Dokumentation der Diskussionsergebnisse

### Aufgabe 3: Kundenkontakt herstellen (2 UStd.)

#### 1. Schritt: Tipps zum Verhalten beim ersten Kundenkontakt

Sehen Sie sich den Videoclip „Der erste Eindruck zählt!“ an. Diskutieren Sie Ihre Eindrücke in der Klasse und formulieren Sie Tipps zum Verhalten beim ersten Kundenkontakt. Notieren Sie die Tipps in Ihrer Arbeitsmappe.

Im Arbeitsalltag machen sich die Auszubildenden wahrscheinlich nur selten bewusst darüber Gedanken, wie sie sich bei einem ersten Kontakt mit einem Kunden oder einer Kundin verhalten sollten, damit dieser oder diese einen guten Eindruck von ihrem SHK-Fachbetrieb und ihrer Arbeit bekommt. Die Analyse des Videoclips soll Hinweise darauf liefern, wie Kundinnen und Kunden den Kontakt zu SHK-Fachbetrieben suchen und worauf sie bei einem ersten Kontakt achten. Er zeigt, wie sich ein Handwerker verhalten kann. Aus der Analyse heraus sollen Verhaltenstipps formuliert werden.

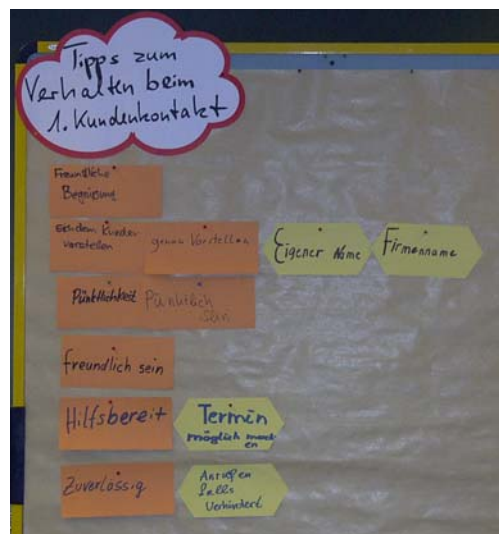


Abb. 5: Tipps zum Verhalten beim 1. Kundenkontakt

#### Möglicher Verlauf

1. Besprechen Sie mit den Auszubildenden den Verlauf der Aufgabe Kundenkontakt herstellen. Legen Sie Zeiten fest – insbesondere auch für die Phasen der Präsentation.

2. Bereiten Sie die Auszubildenden auf den 1. Schritt vor. Erläutern Sie, dass sie darauf achten sollen, was der Kunde erwartet und wie sich der Handwerker verhält.
3. Präsentieren Sie den Videoclip „Der erste Eindruck zählt!“ und fragen Sie nach ihrem ersten Eindruck und was ihnen aufgefallen ist.
4. Bitten Sie die Auszubildenden darum Tipps zu formulieren, wie sie sich bei einem ersten Kontakt mit einem Kunden verhalten sollten (z. B. die Auszubildenden überlegen sich individuell je zwei Tipps, die sie dann in ihrem Team auf die drei wichtigsten verdichten, auf Karten sammeln und anschließend in der Klasse präsentieren). Sammeln Sie die Tipps (z. B. an einer Metaplanwand).

#### *Durchführungshinweise*

- Der kurze Videoclip kann gemeinsam in der Klasse angesehen werden. Aufgrund der Kürze kann er auch abschnittsweise mehrmals angesehen werden. Schalten Sie das Vorfühgerät nicht zu früh ab.
- Achten Sie darauf, dass die Auszubildenden die Tipps in ihre Arbeitsmappe übertragen.

#### *Materialien*

- Videoclip „Der erste Eindruck zählt!“ auf CD-ROM oder DVD
- Beamer oder Fernsehgerät, PC oder DVD-Player
- Medium zur Dokumentation der Tipps zum ersten Kundenkontakt (z. B. Moderationskarten und -wand oder Folie oder Tafel)

## **2. Schritt: Wege der Kontaktaufnahme**

1. Erstellen Sie in Ihrem Team eine Liste von Möglichkeiten, wie heutzutage Handwerksbetriebe Kundinnen und Kunden aktiv ansprechen können (siehe auch Infotext 4 „Warten Sie nicht, bis die Kunden kommen!“).
2. Entwickeln Sie anschließend ein Konzept für eine Sonderaktion der SHK Vision GmbH für Ihr Handlungsfeld (Wärmetechnik, Wassertechnik, Lufttechnik, Umwelttechnik), die Ihnen besonders effektiv erscheint, um neue Kundinnen oder Kunden zu gewinnen.
3. Präsentieren Sie Ihre Sonderaktion so, als ob Sie Ihren Chef von deren Erfolg überzeugen wollten.

Die Auszubildenden sollen sich im Rahmen dieses Schrittes bewusst mit Möglichkeiten auseinandersetzen, wie Kundinnen und Kunden auf Handwerksbetriebe aufmerksam werden und sie ansprechen und umgekehrt, wie Handwerksbetriebe Kundinnen und Kunden gezielt ansprechen können, um sich neue Aufträge zu erschließen und neue Stammkundinnen und –kunden zu gewinnen. Sie sollen in der Auseinandersetzung mit diesem Schritt auch erkennen, dass es für SHK-Fachbetriebe wichtig ist, aktiv zu werden und „up to date“ zu sein. Der Schritt soll ferner die Kreativität der Auszubildenden wecken.

### *Möglicher Verlauf*

1. Besprechen Sie den Schritt und klären Sie Verständnisprobleme. Verteilen Sie die Materialien, die zur Präsentation der Ergebnisse benötigt werden.
2. Erinnern Sie nochmals an die Zeitvereinbarungen.
3. Unterstützen Sie die Arbeitsgruppen bei Bedarf.
4. Fordern Sie die Auszubildenden auf, ihre Ergebnisse zu präsentieren. Diskutieren Sie die einzelnen Präsentationen und insbesondere die präsentierten Konzepte.

### *Durchführungshinweise*

- Als Medium eignen sich zum Beispiel Metaplankarten, Folien, Papierbögen etc. Achten Sie darauf, dass die Ergebnisse ausgetauscht werden.
- Achten Sie darauf, dass die Auszubildenden den Infotext „Warten Sie nicht, bis die Kunden kommen!“ zum 2. Schritt lesen.

### *Materialien*

- Medien zum Präsentieren Kontaktmöglichkeiten (z. B. Metaplankarten, Stifte und Moderationswand)
- Medium zur Präsentation der Sonderaktion im jeweiligen Handlungsfeld
- Infotext „Warten Sie nicht, bis die Kunden kommen!“

## **Aufgabe 4: Kundinnen und Kunden beraten (4 UStd.)**

### **1. Schritt: Regeln einer guten Kundenberatung**

Sehen Sie sich den Videoclip „Guter Rat lohnt sich!“ an. Diskutieren Sie, worauf es bei einer Kundenberatung ankommt und stellen Sie Regeln für eine gute Kundenberatung auf. Notieren Sie die Regeln für die weitere Arbeit in Ihrer Arbeitsmappe.

Für die Vorbereitung einer Kundenberatung ist es wichtig zu wissen, wie sich ein Handwerker oder eine Handwerkerin in einem Beratungsgespräch zu verhalten hat und worauf er oder sie achten sollte. Diesen Fragen soll zunächst mittels der Analyse des Videoclips „Guter Rat lohnt sich!“ nachgegangen werden.

#### *Möglicher Verlauf*

1. Erläutern Sie zunächst den gesamten Ablauf dieser Lernaufgabe und besprechen Sie Ihre zeitliche Planung mit den Auszubildenden.
2. Bereiten Sie die Auszubildenden auf den 1. Schritt vor. Erläutern Sie, dass sie darauf achten sollen, was der Kunde erwartet und wie sich der Handwerker verhält. Notieren Sie ggf. Leitfragen an der Tafel.
3. Präsentieren Sie den Videoclip „Guter Rat lohnt sich!“ und diskutieren Sie zunächst kurz den ersten Eindruck, den die Auszubildenden haben.
4. Entwickeln Sie gemeinsam Regeln zum Verhalten bei einer Kundenberatung (z. B. an der Tafel oder auf Folie).

#### *Durchführungshinweise*

- Der kurze Videoclip kann gemeinsam in der Klasse angesehen werden. Aufgrund der Kürze kann er auch abschnittsweise mehrmals angesehen werden.
- Schalten Sie das Vorführgerät nicht zu früh ab, damit Sie bei Bedarf noch einmal nachsehen können, ob Aussagen zum Verlauf des Beratungsgesprächs zutreffend sind.
- Halten Sie die Regeln schriftlich fest, sodass die Auszubildenden sie in ihre Arbeitsmappe übertragen können.

### *Materialien*

- Videoclip „Guter Rat lohnt sich“ auf CD-ROM oder DVD
- Beamer oder Fernsehgerät, PC oder DVD-Player
- Medium zum Aufschreiben von Leitfragen zur Analyse (z. B. Tafel)
- Medium zur Dokumentation der Regeln für eine gute Kundenberatung (z. B. Folie)

## **2. Schritt: Kundentypen und deren Erwartungen**

Überlegen Sie, welchen Kundentypen Sie bislang begegnet sind. Schreiben Sie sie auf und beschreiben Sie deren Eigenschaften und Verhaltensweisen (siehe auch Infotext 5 „Wissenswertes über Erwartungen von Kundinnen und Kunden“).

Die Auszubildenden sollen lernen, sich auf unterschiedliche Kundentypen einzustellen, auf diese einzugehen und sie in verständlicher und zuvorkommender Weise zu beraten. Mit diesem Schritt erfolgt die Auseinandersetzung mit möglichen Kundentypen. Dabei wird auf die Erfahrungen der Auszubildenden zurückgegriffen. Die Auszubildenden sollen sensibilisiert werden für die unterschiedlichen Haltungen, Erwartungen und Verhaltensweisen von Kundinnen und Kunden.

### *Möglicher Verlauf*

Fragen Sie die Auszubildenden, welchen Kundentypen sie bislang im Rahmen ihrer Tätigkeit begegnet sind. Sammeln Sie die von den Auszubildenden genannten Kundentypen. Nachdem eine Liste erstellt ist, fordern Sie die Auszubildenden auf, die Kundentypen zu beschreiben und die Ergebnisse in ihrer Arbeitsmappe festzuhalten.

Anschließend sollen die Auszubildenden sich weiter möglichst selbstständig auf das Beratungsgespräch vorbereiten. Sie können sich in der Zwischenzeit mit Fragen einzelner Auszubildender beschäftigen und das Rollenspiel vorbereiten (z. B. können Sie die Bewertung der Beratungsgespräche mittels Beobachtungsbogen vorbereiten).

### *Durchführungshinweise*

- Achten Sie darauf, dass die Auszubildenden möglichst selbstständig arbeiten. Geben Sie Hinweise zum Vorgehen, halten Sie sich aber mit inhaltlichen Aussagen zurück.

- Achten Sie darauf, dass alle Auszubildenden die Ergebnisse der Gruppenarbeit in ihrer Arbeitsmappe festhalten.

### *Materialien*

- Infotext 5 „Wissenswertes über Erwartungen von Kundinnen und Kunden“

## **3. Schritt: Eine Kundenberatung vorbereiten**

Planen Sie Ihr Beratungsgespräch. Schreiben Sie den geplanten Verlauf auf. Sie können zur Vorbereitung des Beratungsgesprächs den Infotext 6 „Der Verlauf eines Beratungsgesprächs“ lesen und vorhandene Materialien (Prospekte, Preislisten, Produktbeschreibungen) nutzen.

Das Führen eines Beratungsgesprächs ist für die Auszubildenden – zumindest auf der Seite des Beratenden – meist eine neue Erfahrung. Die Auszubildenden sollen sich in diesem Schritt daher mit dem formalen Ablauf eines Kundengesprächs befassen und ihn selbstständig auf Grundlage der vorhandenen Materialien (Prospekte, Preislisten, Produktbeschreibungen) mit Inhalt füllen.

### *Möglicher Verlauf*

Die Auszubildenden sollen selbstständig in ihren Teams arbeiten. Wichtig ist vor allem eine zeitliche Orientierung und das Ziel der Vorbereitung: kompetent ein Beratungsgespräch zu führen. Unterstützen Sie die Auszubildenden bei methodischen Fragen. Bei Fragen nach konkreten Inhalten verweisen Sie – wenn möglich – auf die vorhandenen Materialien (Prospekte, Preislisten, Produktbeschreibungen sowie ggf. Fachbücher und Tabellenbücher).

### *Durchführungshinweise*

- Achten Sie darauf, dass die Auszubildenden sich mit dem formalen Ablauf eines Beratungsgesprächs auseinander setzen, wie es in dem Infotext zu diesem Schritt beschrieben ist.
- Wenn möglich, sollten die Auszubildenden die Materialien, die sie zur Vorbereitung des Beratungsgesprächs benötigen, bereits im Rahmen der Erkundung ihres Ausbildungsbetriebes beschaffen (siehe Aufgabe 2, 4. Schritt). Damit ist gleichzeitig sicher gestellt, dass die Materialien authentisch sind.

- Achten Sie darauf, dass die Materialien nicht zu umfangreich sind, sondern ausreichend, um ein inhaltlich korrektes Beratungsgespräch gestalten zu können.

### *Materialien*

- Für die Vorbereitung der Beratung beschaffte Materialien (Prospekte, Preislisten, Produktbeschreibungen sowie ggf. Fachbücher und Tabellenbücher)
- Infotext 6 „Der Verlauf eines Beratungsgesprächs“

## **4. Schritt: Eine Kundenberatung im Rollenspiel üben**

Stellen Sie sich auf ihre Aufgaben im Rollenspiel zur Kundenberatung ein und führen Sie das Rollenspiel durch:

### **a) Als Beratender/Beratende**

Gehen Sie den geplanten Verlauf des Beratungsgesprächs noch einmal durch. Üben Sie einzelne Gesprächsabschnitte, die Ihnen schwierig erscheinen. Beraten Sie einen Kunden oder eine Kundin.

### **b) Als Kunde/Kundin**

Nehmen Sie die Ihnen ausgehändigte Charakterisierung eines Kunden oder einer Kundin zur Hand. Stellen Sie sich vor, Sie wären der Kunde oder die Kundin. Welche Fragen hätten Sie? Notieren Sie die Fragen in der Form „Mich würde interessieren ...“. Lassen Sie sich intensiv beraten.

### **c) Als Beobachter/Beobachterin**

Je genauer Sie beobachten und je besser Sie erklären können, was Sie an dem Beratungsgespräch gut oder schlecht fanden, um so mehr können alle aus Beratungsgesprächen lernen. Schauen Sie sich darum den Beobachtungsbogen „Beobachtungsbogen zur Kundenberatung“ in der Arbeitsmappe genau an. Bewerten Sie die einzelnen Beratungsgespräche.

Nicht nur die Kundenberatung, sondern auch das Rollenspiel dürfte für einige Auszubildende eine neue Erfahrung sein. Die Auszubildenden sollen sich daher bewusst auf die unterschiedlichen Aufgaben (Rollenspieler/-spielerin, Beobachter/Beobachterin) in einem Rollenspiel vorbereiten.

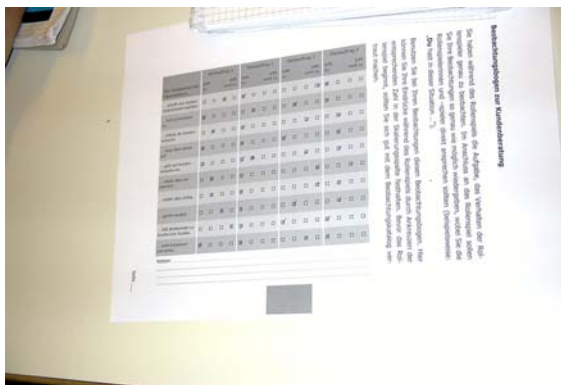


Abb. 6: Ein Beobachter hat seine Eindrücke vom Rollenspiel mit dem Beobachtungsbogen dokumentiert

### *Möglicher Verlauf*

Die Auszubildenden setzen zunächst ihre selbstständige Arbeit in den Gruppen fort. Ihre Aufgabe ist es hauptsächlich, nachzufragen, wie weit sie mit ihren Vorbereitungsarbeiten fortgeschritten sind und die Zeit im Auge zu behalten.

In der letzten Phase der Vorbereitung kann es jedoch sinnvoll sein, die Auszubildenden, die die Rollen von Kundinnen oder Kunden übernehmen, in einer Gruppe zusammenfassen, um sie auf ihre Rolle vorzubereiten. Ebenso kann es sinnvoll sein, eine Beobachtungsgruppe zu bilden, die die Beobachtungsaufgaben unter sich aufteilt.

Sind die Vorbereitungsarbeiten abgeschlossen, können Sie z. B. wie folgt vorgehen:

1. Einigen Sie sich mit den Auszubildenden zuerst auf einen Ablauf (z. B. Spielsituation, Einschätzung des/der Beratenden, Einschätzung des/der Beratenden, Einschätzung durch die Beobachtenden, Festhalten von wichtigen Erkenntnissen durch den Lehrer/ die Lehrerin an der Tafel). Fragen Sie nach, ob noch etwas unklar ist.
2. Die Rollenspiele sollten nacheinander durchgeführt und reflektiert werden. Die Reflexion sollte möglichst direkt nach dem jeweiligen Rollenspiel erfolgen, damit die jeweils nachfolgenden Gruppen aus den Beobachtungen der vorangegangenen Rollenspiele lernen können. Fragen Sie ganz konkret nach den Bewertungen, die die Auszubildenden mit dem Beobachtungsbogen vorgenommen haben und lassen Sie ihre Bewertungen begründen.
3. Besprechen Sie am Ende, ob die Methode „Rollenspiel“ den Auszubildenden etwas gebracht hat.

### *Durchführungshinweise*

- Zur Vorbereitung auf das Rollenspiel sind vor allem Hilfestellungen seitens des Lehrers oder der Lehrerin bei der Rollenfindung und der Handhabung des Beobachtungsbogens gefragt. Die Auszubildenden sollten nach einem festgelegten Zeitraum von z. B. 30 bis 40 Minuten die inhaltliche Planung des Beratungsgesprächs abgeschlossen haben (3. Schritt) und dann zur Vorbereitung der Gesprächsführung und -beobachtung übergehen (4. Schritt). Auch hier sollte wieder ein klarer zeitlicher Rahmen gesteckt sein (z. B. 15 bis 20 Minuten).
- Die Beratenen sollten jeweils aus einer anderen Gruppe wie die Beratenden kommen. Es ist jedoch auch möglich, dass jeweils die Beratenen und Beratenden aus der gleichen Gruppe kommen.
- Achten Sie darauf, dass sich die Auszubildenden mit ihren unterschiedlichen Aufgaben gezielt vorbereiten. Sie können erforderlichenfalls auch Gruppen von Auszubildenden mit gleichen Aufgaben bilden (Beobachtende, Beratende, Beratene).
- Es hat sich gezeigt, dass es den Auszubildenden leichter fällt, in die Rolle des Kunden oder der Kundin zu schlüpfen, wenn sie eine Vorstellung von der Person, die sie verkörpern sollen, haben. Händigen Sie darum den Auszubildenden, die eine Kundin oder einen Kunden spielen die Charakterisierung für ihre Kundenrolle aus. Weisen Sie nötigenfalls noch einmal auf das Material zu unterschiedlichen Kundentypen hin (Infotext 5 „Wissenswertes über Erwartungen von Kundinnen und Kunden“).
- Das Rollenspiel kann auch als Ratespiel organisiert werden! Achten Sie dann darauf, dass die Beratenden und die Beobachtenden nicht wissen, welchen Kundentyp die Beratenen spielen und stellen Sie die Aufgabe, dass die beiden an der Beratung beteiligten Gruppen raten sollen, um welchen Kundentyp es sich handelt. Damit hat der oder die Beratende die Aufgabe, möglichst gut nachzufragen (sprich, die Bedürfnisse des Kunden oder der Kundin zu ergründen) und der oder die Beratene die Aufgabe, den Kundentyp möglichst gut zu spielen.
- Achten Sie darauf, dass der oder die Beratene zuerst seine oder ihre Eindrücke von der Beratung schildert!
- Es ist kein Problem, wenn eine Beratung nicht so gut verläuft. Wichtig ist, dass es seitens der beobachtenden Auszubildenden eine konstruktive Rückmeldung gibt. Darum ist es auch wichtig, darauf zu achten, dass die Auszubildenden aufmerksam beobachten.

- Thematisieren Sie am Ende dieses Schrittes das Rollenspiel als Methode. Besprechen Sie, was an dieser Methode gut ist und ggf. was dazu beitragen kann, dass die Wirkung dieser Methode verbessert werden kann.

### *Materialien*

- Planungsunterlagen zur Kundenberatung
- Charakterisierung von Kundentypen
- Infotext 5 „Wissenswertes über Erwartungen von Kundinnen und Kunden“
- Material für Beratende, um Notizen zum Kleinauftrag zu machen
- Informationsmaterialien, die die beratenden Gruppen für den Kunden oder die Kundin zusammengestellt haben
- Beobachtungsbogen aus der Arbeitsmappe

## **Aufgabe 5: Ein Angebot erstellen und unterbreiten (2 UStd.)**

### *Einführender Hinweis!*

Die Aufgabe zum Erstellen und Unterbreiten eines Angebots für die jeweiligen Kleinaufträge ist bewusst so gestaltet, dass sich die Auszubildenden die Inhalte bis zur Angebotsübergabe selbstständig erarbeiten. Unterstützt werden soll die selbstständige Arbeit vor allem durch das Arbeitsheft. Hier sind bereits die wichtigsten Informationen eingearbeitet.

### **1. Schritt: Inhalte und Aufbau eines Angebots erarbeiten**

Diskutieren Sie, welche Inhalte in ein Angebot gehören. Zeichnen Sie auf einem DIN A4 Blatt auf, an welche Stelle welche Inhalte gehören. Heften Sie das DIN A4 Blatt in Ihrer Arbeitsmappe ab.

Dieser Schritt dient der Vorbereitung des Erstellens eines Angebots zum Kleinauftrag der jeweiligen Gruppen. Die Auszubildenden sollen ein Formblatt anfertigen aus dem hervorgeht, welchen Inhalt ein Angebot hat und wie diese in einem offiziellen Geschäftsbrief angeordnet werden sollten.

### *Möglicher Verlauf*

Erläutern Sie wieder den gesamten Ablauf der Aufgabe „Ein Angebot erstellen und unterbreiten“ und besprechen Sie die zeitliche Planung mit den Auszubildenden.

den. Visualisieren Sie die einzelnen Schritte und erklären Sie, wie Sie den Lernerfolg der Lernaufgabe überprüfen wollen (z. B. indem die Auszubildenden am Ende Ihnen in der Rolle des Kunden oder der Kundin das Angebot übergeben und Sie Fragen zur Kostenkalkulation stellen). Lassen Sie die Auszubildenden anschließend die Schritte möglichst selbstständig bearbeiten.

### *Durchführungshinweise*

- Diese Aufgabe kann durchaus auch als Deutsch- und stellenweise als Wirtschaftskundeunterricht betrachtet werden.
- Verweisen Sie bei Bedarf auf den Infotext 7 „Warum werden Angebote erstellt?“

### *Materialien*

- Infotext 7 „Warum werden Angebote erstellt?“

## **2. Schritt: Preise für Material und Arbeitskräfte analysieren**

Analysieren Sie, wie mit der Handwerkersoftware TopKontor 3.0 die Preise für Materialien und Arbeitskräfte kalkuliert werden.

Bitte lesen Sie die Infotext 8 „Wie kommen Preise für Materialkosten zu Stande?“ und Infotext 9 „Wie kommen die Preise für Arbeitskräfte zu Stande?“. Verwenden Sie das Arbeitsblatt „Beispiele für die Kalkulation von Materialien und Arbeitskosten“, um die Ergebnisse Ihrer Analyse aufzuschreiben.

Die Auszubildenden sollen laut Rahmenlehrplan den „Rechnungsbetrag unter Beachtung der verschiedenen Kostenarten“ betrachten. Im Vorlauf zur Erstellung eines Angebots steht daher im Mittelpunkt die Kalkulation der Kosten für Materialien und Arbeitskräfte. Grundlage sind die in der Handwerkersoftware TopKontor 3.0 zu Grunde gelegten Kalkulationen von Arbeits- und Materialkosten. Sie sollen von den Auszubildenden nachvollzogen bzw. analysiert werden, damit sie einen Einblick in mögliche Kalkulationsverfahren erhalten.

### *Möglicher Verlauf*

Wie im 1. Schritt sollen die Auszubildenden auch hier selbstständig arbeiten. Sie stehen den Teams insbesondere in methodischen Fragen mit Rat und Tat zur Seite. Die Auszubildenden erarbeiten die Kostenkalkulation in ihrem Team.

Wenn die Listenpreise für die wesentlichen Komponenten (z. B. Spülkasten, Luftfilter, Waschtischarmatur oder Heizkörperventil) vorliegen, sollten die Auszubil-

denden die Kalkulation jeweils für die entsprechenden Komponenten Schritt für Schritt selbstständig durchführen. Gleiches gilt für die Kalkulation des Lohnverrechnungssatzes nach den aktuell gültigen Tarifverträgen.

#### *Durchführungshinweise*

- Die für die Analyse der Arbeits- und Materialkosten notwendigen Angaben finden sich in den entsprechenden Infotexten im Aufgabenheft (Abbildung 9 für die Materialkosten, Abbildung 11 für den Lohnverrechnungssatz).
- Wenn die Auszubildenden Schwierigkeiten mit der Analyse haben, weisen Sie auf die Infotexte 8 und 9 zu den Material- und Arbeitskosten hin.

#### *Materialien*

- Arbeitsblatt „Beispiele für die Kalkulation von Materialien und Arbeitskosten“
- Infotext 8 „Wie kommen Materialkosten zu Stande?“
- Infotext 9 „Wie kommen die Preise für Arbeitskräfte zu Stande?“
- Listenpreise für Komponenten
- Aktuelle Lohntabelle nach Tarifvertrag

### **3. Schritt: Ein Angebot formulieren**

Formulieren Sie ein Angebot für Ihren Kleinauftrag. Orientieren Sie sich bei Ihrem Angebot an der Vorlage und den Daten, die Sie im 1. und 2. Schritt erarbeitet haben.

Die Auszubildenden sollen nun die Überlegungen aus dem 1. und 2. Schritt auf ihren Kleinauftrag übertragen und für diesen ein Angebot erstellen. Ziel ist es erstens, die Ergebnisse zu sichern und zweitens, eine inhaltliche Vorlage für die automatische Erstellung eines Angebots mittels Handwerkersoftware zu erstellen (5. Schritt).

#### *Möglicher Verlauf*

Auch in diesem Arbeitsschritt soll wieder die selbstständige Arbeit der Auszubildenden gefördert werden. Falls die Möglichkeit besteht, können die Auszubildenden die Angebote mit einer einfachen Textverarbeitung erstellen. Jede Gruppe sollte ein aus ihrer Sicht korrektes Angebot erstellen.

### *Durchführungshinweise*

- Achten Sie darauf, dass jedes Team sich auf ein Angebot für seinen Kleinauftrag einigt.
- Achten Sie darauf, dass die Auszubildenden ihr jeweiliges Angebot in ihrer Arbeitsmappe dokumentieren.

### *Materialien*

- Formblatt zur Erstellung eines Angebots aus dem 1. Schritt „Inhalte und Aufbau eines Angebots erarbeiten“
- Arbeitsblätter „Beispiele für die Kalkulation von Materialien und Arbeitskosten“ mit Ergebnissen der Analyse aus Schritt 2.

## **4. Schritt: Aufträge mit einer Handwerkersoftware bearbeiten**

Lesen Sie den Infotext „Nützliche Software für das Handwerk“ und machen Sie sich – wenn vorgesehen – mit der Handwerkersoftware TopKontor 3.0 vertraut. Aktualisieren Sie die Kundendaten (Infotext 11) und legen Sie ein Projekt für Ihren Kleinauftrag an (Infotext 12).

Mit diesem sowie dem folgenden Schritt sollen die Auszubildenden erstmals die Möglichkeiten und Vorteile einer handelsüblichen Handwerkersoftware kennen lernen. Ziel ist es, zu erfahren, wie durch systematische Pflege von Kundendaten die Büroarbeit in Handwerksbetrieben zuverlässiger, systematischer und effektiver gestaltet werden kann.

Den Materialien ist die Software TopKontor 3.0 beigelegt, die es ohne große Einarbeitungszeit ermöglicht, wichtige Funktionen kennen zu lernen und anzuwenden.



Abb. 7: Auszubildende Arbeiten mit der Handwerkersoftware TopKontor 3.0

### *Möglicher Verlauf*

1. Schalten Sie die erforderlichen Rechner frühzeitig ein, damit nicht unnötig Zeit mit Startproblemen verschwendet wird.
2. Sorgen Sie dafür, dass jeweils eine Gruppe an einem Rechner arbeitet (dann aber nicht mehr als vier oder fünf Auszubildende). Im Mittelpunkt steht nicht, dass jeder oder jede Auszubildende lernt, das Programm zu bedienen, sondern, dass alle einen Eindruck von den Funktionen und Möglichkeiten des Programms bekommen können. Es hat sich als günstig erwiesen, wenn sich die Auszubildenden mit Hilfe der Anleitung im Infotext gegenseitig Hilfestellung geben.
3. Geben Sie bei Bedarf Hilfestellung am Rechner.

### *Durchführungshinweise*

- Egal, ob Sie mit der Handwerkersoftware arbeiten oder nicht, gehen Sie kurz auf die Nutzung derartiger Software ein und erläutern Sie warum Sie die Software einsetzen möchten oder warum nicht.
- Machen Sie sich selbst mit der Software vertraut. Wenn Sie sich als Administrator anmelden (Kennwort „Admin“) können Sie auch eigene Kunden und Projekte anlegen, die Sie im Unterricht nutzen können.
- Damit das Programm funktioniert, muss auf dem jeweiligen Rechner ein Druckertreiber installiert und ausgewählt sein! Nötigenfalls genügt auch ein PDF-Maker.
- Lassen Sie den Auszubildenden genügend Zeit, sich mit der Software vertraut zu machen. Weisen Sie aber bei Bedarf darauf hin, dass die Infotexte die Arbeit erheblich vereinfacht (das hat die Erprobung der Lernsituation deutlich gemacht).
- Dieser Schritt ermöglicht es, kurz auf den Projektbegriff im Handwerk einzugehen.

### *Materialien*

- Kleinaufträge, Notizen aus der Kundenberatung und die Vorlage des Angebotsschreibens
- Infotext 10 „Nützliche Software für das Handwerk“
- Infotext 11 „Kundendaten im Programm TopKontor 3.0 aktualisieren“
- Infotext 12 „Ein neues Projekt in TopKontor 3.0 anlegen“

- Vier PCs oder Notebooks mit der Handwerkersoftware TopKontor 3.0 sowie die Möglichkeit, Texte auszudrucken
- Ggf. einen Rechner und einen Beamer zur Demonstration der Arbeit mit der Handwerkersoftware

## 5. Schritt: Ein Angebot mit der Handwerkersoftware erstellen

Erstellen Sie mit der Handwerkersoftware ein Angebotsschreiben für Ihren Kleinauftrag. Nutzen Sie als Hilfestellung den Infotext 13.

Wenn die Auszubildenden die Kundendaten aktualisiert und ein Projekt angelegt haben, ist es möglich, aus den Daten automatisch ein Angebotsschreiben zu generieren.

### *Möglicher Verlauf*

Haben die Auszubildenden sich im 4. Schritt mit der Software und den Anleitungen in den Infotexten vertraut gemacht, müssten sie nun in der Lage sein, auf Grundlage der vorher erarbeiteten Inhalte selbstständig ein Angebotsschreiben mit der Handwerkersoftware zu erstellen. Es kommt also vor allem darauf an, den Auszubildenden bei diesem Schritt wieder beratend zur Seite zu stehen.

Wenn eine Gruppe ihr Angebot erstellt hat, sorgen Sie dafür, dass es für alle Gruppenmitglieder ausgedruckt wird. Wenn möglich, arbeiten Sie das Angebot zur Präsentation während der Übergabe im nächsten Schritt auf.

Sehr geehrte Frau Schüller,

wir bedanken uns noch einmal für Ihre Anfrage und möchten Ihnen nachfolgendes Angebot unterbreiten:

Position	Liefermenge	ME	Bezeichnung	Einzelpreis	Gesamtpreis
1	1,00	St	Solaranlage Flachkollektor inkl. Speicher 500 ltr.	3.881,80 €	3.881,80 €
2	480,00	min.	Obermonteur	42,23 €	337,94 €
3	480,00	min.	Standard-Lohnverrechnungssatz	30,00 €	304,00 €
4	54,00	KM	Fahrtkosten 0,61 EURO je KM	0,61 €	32,94 €

<b>Nettosumme</b>	<b>4.556,58 €</b>	
Umsatzsteuer	16 %	729,05 €
<b>Gesamtsumme</b>	<b>5.285,63 €</b>	

Wir hoffen, daß unser Angebot Ihren Vorstellungen entspricht und würden uns über einen Auftrag von Ihnen sehr freuen.

Möchten Sie weitere Auskünfte, rufen Sie uns bitte an. Sind wir einmal nicht erreichbar, rufen wir umgehend zurück.

Mit freundlichen Grüßen

Seite 1 / 1 | neu angelegt | Gesamtsumme | Copyright by bluesolution software GmbH | AUSZUBILDENDE | 11.10.2004 18:58

Abb. 8: Ein mit der Handwerkersoftware erstelltes Angebotsschreiben

### *Durchführungshinweise*

- Im Infotext 13 „Ein Angebot mit TopKontor 3.0 erstellen“ wird beschrieben, wie ein Angebot erstellt wird. Trotzdem kann es erforderlich sein, den Auszubildenden mit Rat und Tat zur Seite zu stehen.
- Die Software beinhaltet eine Liste von Materialien aus dem SHK Handwerk. Jedoch kann es durchaus sein, dass die Auszubildenden auf Materialien zurückgreifen wollen, die in der Auswahl (noch) nicht vorhanden sind. Diese können auch per Hand eingegeben werden (im Programm als „manuelle Position“ bezeichnet). Als Administrator haben Sie ferner die Möglichkeit, die Materialien zu ergänzen. Dazu müssen Sie sich jedoch etwas intensiver mit den Funktionen des Programms auseinandersetzen.
- Schaffen Sie eine Möglichkeit, die mit der Software erstellten Angebote auszudrucken.

### *Materialien*

- Infotext 13 „Ein Angebot mit TopKontor 3.0 erstellen“
- Vier PCs oder Notebooks mit der Handwerkersoftware TopKontor 3.0 sowie die Möglichkeit, Texte auszudrucken
- Ggf. einen Rechner und einen Beamer zur Demonstration der Arbeit mit der Handwerkersoftware
- Ggf. Kataloge und Preislisten von Herstellerfirmen

## **6. Schritt: Das Angebot unterbreiten**

Übergeben Sie Ihrem Kunden oder Ihrer Kundin Ihr Angebot und erläutern Sie es in einem Rollenspiel. Gehen Sie dabei auf die Kostenkalkulation ein. Nutzen Sie als Beobachter oder Beobachterin den in der Arbeitsmappe vorgesehenen Beobachtungsbogen.

Dieser Schritt hat zum Ziel, das in den vorangegangenen Schritten gelernte und erarbeitete in der praktischen Anwendung auszutauschen und zu festigen. Die Auszubildenden sollen im Rahmen der Unterbreitung des Angebots die Kostenkalkulation erklären und nochmals auf fachliche Nachfragen des Kunden oder Kundin eingehen. Sie sollen eine abschließende Vereinbarung treffen, die sie dann in eine Auftragsbestätigung umsetzen.

### *Möglicher Verlauf*

1. Wenn Sie mit der Angebotspräsentation beginnen wollen, erklären Sie den Auszubildenden noch einmal, wie die Präsentation ablaufen soll und weisen Sie sie darauf hin, dass sie den vorgesehenen Beobachtungsbogen in der Arbeitsmappe nutzen sollen.
2. Fordern Sie dann das erste Team auf, Ihnen das Angebot zu unterbreiten. Stellen Sie entsprechende Nachfragen zur Kalkulation von Materialkosten und Lohnverrechnungssatz. Versuchen Sie zu verhandeln (z. B. Rabatt auf eine wesentliche Komponente) und geben Sie am Ende des Gesprächs noch einmal eine Zusammenfassung der Vereinbarung aus Ihrer Sicht.
3. Gehen Sie dann zur Reflexion der Angebotspräsentation über. Fragen Sie nach den einzelnen im Beobachtungsbogen genannten Aspekten.

Die Angebotspräsentation wird von allen Teams durchgeführt und jeweils reflektiert.

### *Durchführungshinweise*

- Wenn sicher ist, dass die Auszubildenden entsprechende Nachfragen stellen, können Sie die Rolle des Kunden oder der Kundin auch ihnen überlassen.
- Weisen Sie ggf. die Auszubildenden in der Rolle des Kunden oder der Kundin nochmals darauf hin, dass sie neugierig nachfragen und über den Preis verhandeln sollen.
- Achten Sie darauf, dass der „Kunde“ oder die „Kundin“ zuerst seine oder ihre Eindrücke von der Unterbreitung des Angebots schildert!

### *Materialien*

- Angebotsschreiben
- Beobachtungsbogen zur Angebotsübergabe
- Medium zur Präsentation der Angebote während der Unterbreitung des Angebots

## **7. Schritt: Eine Auftragsbestätigung erstellen und einen Auftrags- und Arbeitszettel ausfüllen**

Erstellen Sie eine Auftragsbestätigung auf Grundlage der Vereinbarungen mit dem Kunden oder der Kundin. Füllen Sie den Auftrags- und Arbeitszettel in der Arbeitsmappe aus.

Die Auszubildenden sollen lernen, dass ein Angebot durch den Kunden oder die Kundin erst noch bestätigt werden muss und dass in die Bestätigung möglicherweise Verhandlungsergebnisse eingearbeitet werden müssen (z. B. zusätzliche Rabatte oder Leistungen). Des Weiteren soll an dieser Stelle deutlich werden, dass die Auftragsbestätigung gleichzeitig zu einem betriebsinternen Vorgang in Form eines Auftrags- und Arbeitszettels führt, der dem oder der verantwortlichen Handwerker oder Handwerkerin ausgehändigt wird.

### *Möglicher Verlauf*

Direkt nach der Angebotspräsentation und deren Reflexion erhalten die Auszubildenden den Auftrag, die Ergebnisse mit Hilfe der Handwerkersoftware in eine Angebotsbestätigung einzuarbeiten und in einem Auftrags- und Arbeitszettel zu dokumentieren.

### *Durchführungshinweise*

- Erfolgt die Erstellung der Auftragsbestätigung mit der Handwerkersoftware, so dürfte dies nur eine kurze Zeit in Anspruch nehmen, da das Programm die Auftragsbestätigung direkt aus dem Angebot generiert. Es müssen jedoch ggf. Änderungen eingearbeitet werden, die sich aus den Verhandlungen bei der Angebotsübergabe ergeben haben.
- Achten Sie darauf, dass die Auftragsbestätigung von beiden Seiten unterzeichnet wird und weisen Sie ggf. darauf hin, dass sonst der Auftrag nicht rechtsgültig ist.
- Achten Sie darauf, dass der Auftrags- und Arbeitszettel ausgefüllt wird. Er dient neben dem Fax über den Kleinauftrag als Einstieg in die zweite Lernsituation.

### *Materialien*

- Angebotsschreiben
- Auftrags- und Arbeitszettel in der Arbeitsmappe
- Notizen aus der Übergabe des Angebots
- Vier PCs oder Notebooks mit der Handwerkersoftware TopKontor 3.0 sowie die Möglichkeit, Texte auszudrucken
- Infotext 14 „Eine Auftragsbestätigung mit TopKontor 3.0 erstellen“

## **Aufgabe 6: Wie und was haben wir gelernt? (2 UStd.)**

### **Den Lernprozess und die Leistungen bewerten**

Dieser Aufgabe kommt dann besondere Bedeutung zu, wenn Sie nur die erste Lernsituation durchführen möchten. Planen Sie – was zu empfehlen ist –, auch die zweite Lernsituation durchzuführen, so wäre an dieser Stelle eine weitere Zwischenreflexion angebracht, wie sie im 6. Schritt der Aufgabe 2 beschrieben ist (siehe Seite 44).

Möchten Sie die Arbeit mit diesen Materialien an dieser Stelle beenden, so ist eine detaillierte Bewertung des Lernprozesses und der Leistungen vorgesehen. Wie Sie diese gestalten können, ist in den Ausführungen zu Aufgabe 6 der zweiten Lernsituation genauer beschrieben (siehe Seite 95).

## Der Verlaufsplan von Lernsituation 1 in der Übersicht

Aufgabe 1: Was und wie wollen wir lernen?				
Nr.	Schritt	Lehr-Lern-Aktivitäten	Materialien	Dauer
1	Warum befassen wir uns mit dem Thema »Bearbeiten von Kundenaufträgen«?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lehrer/Lehrerin präsentiert neues Lernfeld</li> <li>Diskussion und Einigung über Sinn und Zweck des Lernfeldes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Frage auf OH-Folie</li> <li>OH-Projektor</li> <li>Notizmaterial von A-zubis</li> </ul>	15
2	Teams bilden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lehrerin/Lehrer erläutert Ablauf der Lernsituation(en) anhand eines Verlaufsplans (ggf. inkl. Lernsituation 2)</li> <li>Motto der <i>SHK Vision GmbH</i> vorstellen und vier Teams bilden</li> <li>Kleinaufträge verteilen und Frage nach Anforderungen an Kleinaufträge nachgehen</li> <li>Teams den Kleinaufträgen mit Namen zuordnen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verlaufsplan als Übersicht</li> <li>Motto auf OH-Folie</li> <li>OH-Projektor</li> <li>Kleinaufträge als Fax</li> <li>Papierbogen mit Kleinaufträgen zu Dokumentation der Teamzusammensetzung</li> </ul>	15
3	Gemeinsam Lernziele formulieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verteilen und erläutern der Arbeitsmaterialien</li> <li>Gruppenzusammensetzung in Arbeitsmappe notieren lassen</li> <li>Auszubildende lesen Text zum Lernfeld 2b und sammeln Lernziele</li> <li>Lernziele werden gesammelt und Aufgaben im Verlaufsplan zugeordnet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeitshefte und Arbeitsmappen</li> <li>Text zum Lernfeld 2b</li> <li>Verlaufsplan der Lernsituation(en)</li> </ul>	20
4	Vereinbarungen zur Leistungsbewertung treffen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lehrer/Lehrerin präsentiert einen Vorschlag zur Leistungsbewertung</li> <li>Der Vorschlag wird diskutiert</li> <li>Klären des Vetorechts</li> <li>Die Leistungsvereinbarungen werden dokumentiert und visualisiert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vorschlag zur Leistungsbewertung</li> <li>Vereinbarung zur Leistungsbewertung</li> </ul>	20
5	Regeln der Zusammenarbeit vereinbaren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sammeln von Regeln auf Zuruf der Auszubildenden auf Plakat</li> <li>Diskussion einzelner Regeln</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leitfrage an Tafel</li> <li>Plakat für Regeln mit Überschrift »Regeln zur Zusammenarbeit«</li> </ul>	20

<b>Aufgabe 2: Inhalte, Ablauf und Zuständigkeiten eines Kundenauftrags analysieren</b>				
<b>Nr.</b>	<b>Schritt</b>	<b>Lehr-Lern-Aktivitäten</b>	<b>Materialien</b>	<b>Dauer</b>
1	Aufträge in SHK-Fachbetrieben	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besprechen des Ablaufs der Aufgabe, Fragen klären</li> <li>• Auszubildende füllen in ihren Teams einzelne Spalten oder Zeilen der Tabelle „Beispiele für Leistungen von SHK-Fachbetrieben“ aus</li> <li>• Ergebnisse sammeln und austauschen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabelle „Das Leistungsspektrum von SHK-Fachbetrieben“</li> <li>• Infotext 1</li> <li>• Infotext 2</li> </ul>	20
2	Schritte im Ablauf eines Kundenauftrags	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teams sortieren Schritte eines Kundenauftrags aus Abb. 2</li> <li>• Teams präsentieren und vergleichen Ergebnisse</li> <li>• Einigung auf einen Ablauf</li> <li>• Vergleich mit Ablauf im Aufgabenheft</li> <li>• Zuordnen von Tätigkeiten zu den Schritten eines Kundenauftrags</li> <li>• Azubis notieren die Ergebnisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abb. 2 im Aufgabenheft</li> <li>• Schritte aus Abb. 2 auf Karten für Gruppen</li> <li>• Inhaltsverzeichnisse im Aufgabenheft</li> <li>• Moderationswand</li> <li>• Moderationskarten</li> <li>• Filzstifte</li> <li>• Arbeitsblatt „Der Ablauf eines Kundenauftrags“</li> </ul>	30
3	Die Erkundung vorbereiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auftragschritte auf Teams verteilen (z. B. zwei Schritte pro Team)</li> <li>• Sammeln von Fragen zur Erkundung durch Teams</li> <li>• Teams stellen Fragen vor, diskutieren sie und notieren sie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsblatt „Der Ablauf eines Kundenauftrags“ mit zugeordneten Tätigkeiten</li> </ul>	40
4	Den Ausbildungsbetrieb erkunden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besprechen des Vorgehens bei der Erkundung</li> <li>• Anbieten von Hilfe</li> <li>• Hinweis auf die Verwendung der gesammelten Fragen und auf Dokumentation der Antworten</li> <li>• Hinweis darauf, dass die Azubis Material für ihren Auftrag sammeln sollen</li> <li>• Azubis viel Erfolg und Spaß für die Erkundung wünschen</li> <li>• Ggf. Betriebe informieren bzw. bei Betrieben nachhaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fragen zur Erkundung</li> <li>• Infotext 3</li> </ul>	--

Lernsituation 1: »Einen Kundenauftrag einwerben«

5	Erkundungsergebnisse vergleichen und präsentieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurz über Verlauf der Erkundung und Erfahrungen der Azubis reden</li> <li>• Zeitrahmen für Austausch im Team festlegen</li> <li>• Austausch über Erkundungsergebnisse in den Teams</li> <li>• Teams einigen sich auf einen sinnvollen Ablauf für ihren Kleinauftrag</li> <li>• Teams präsentieren ihr Ergebnis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ergebnisse aus Erkundung in Ausbildungsbetrieben</li> <li>• Material bzw. Medium zur Präsentation (z. B. Folien oder Papierbögen)</li> </ul>	30
6	Leistungen und Zusammenarbeit bewerten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorschlag: Was war gut? Was war schlecht? Wie geht es besser?</li> <li>• Azubis schreiben Karten zu den ersten beiden Kategorien</li> <li>• Azubis hängen die Karten auf und kommentieren sie</li> <li>• Gemeinsam werden Verbesserungsvorschläge diskutiert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vereinbarungen aus Aufgabe 1</li> <li>• Moderationswand mit drei Fragen: Was war gut? Was war schlecht? Wie geht es besser?</li> <li>• Moderationskarten und Stifte</li> </ul>	15
<b>Aufgabe 3: Kundenkontakt herstellen</b>				
Nr.	Schritt	Lehr-Lern-Aktivitäten	Materialien	Dauer
1	Tipps zum Verhalten beim ersten Kundenkontakt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurz über Verlauf der Aufgabe verständigen</li> <li>• Erläutern, worauf beim Betrachten des Videoclips zu achten ist</li> <li>• Videoclip ansehen</li> <li>• Ersten Eindruck erfragen</li> <li>• Tipps zum ersten Kundenkontakt im Team sammeln</li> <li>• Tipps austauschen und dokumentieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Videoclip „Der erste Eindruck zählt!“</li> <li>• Beamer, DVD-Player oder PC</li> <li>• Karten zum Sammeln von Tipps im Team</li> <li>• Moderationswand</li> </ul>	15
2	Wege der Kontaktaufnahme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den Schritt besprechen und Materialien zur Präsentation verteilen</li> <li>• Die Azubis arbeiten selbstständig und werden in methodischen Fragen unterstützt</li> <li>• Die Azubis präsentieren ihre „Sonderaktionen“</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infotext 4</li> <li>• Materialien zur Präsentation einer Sonderaktion im jeweiligen Handlungsfeld</li> </ul>	75

<b>Aufgabe 4: Kundinnen und Kunden beraten</b>				
<b>Nr.</b>	<b>Schritt</b>	<b>Lehr-Lern-Aktivitäten</b>	<b>Materialien</b>	<b>Dauer</b>
1	Regeln einer guten Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurz über Verlauf der Aufgabe verständigen und Ziel der kompetenten Beratung erläutern</li> <li>• Erläutern, worauf beim Betrachten des Videoclips zu achten ist</li> <li>• Videoclip ansehen</li> <li>• Ersten Eindruck erfragen</li> <li>• Regeln zum Verhalten bei der Kundenberatung aufstellen und dokumentieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Videoclip „Guter Rat lohnt sich!“</li> <li>• Beamer, DVD-Player oder PC</li> <li>• OH Projektor, Folie, Folienstift für Regeln</li> </ul>	15
2	Kundentypen und deren Erwartungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sammeln von Kundentypen an der Tafel</li> <li>• Azubis beschreiben selbstständig die Kundentypen in ihren Teams</li> <li>• Lehrer/Lehrerin gibt vor allem methodische Hilfestellung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tafel zum Sammeln von Kundentypen</li> <li>• Infotext 5</li> </ul>	30
3	Eine Kundenberatung vorbereiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selbstständiges Vorbereiten der Beratungsgespräche unter Nutzung                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) der Kleinaufträge</li> <li>b) der Prospekte etc.</li> <li>c) Regeln zur Beratung</li> <li>d) Kundenbeschreibungen</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faxe zu Kleinaufträgen</li> <li>• Infotext 6</li> <li>• Prospekte zu Produkten etc.</li> <li>• Regeln zur Kundenberatung aus 1. Schritt</li> <li>• Beschreibung von Kundentypen</li> </ul>	45
4	Eine Kundenberatung im Rollenspiel üben	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei Bedarf noch einmal kurz auf Ablauf und Aufgaben beim Rollenspiel eingehen</li> <li>• Vorbereiten auf die unterschiedlichen Aufgaben bei den Rollenspielen (ggf. Gruppen mit gleichen Aufgaben bilden)</li> <li>• Durchführen der Rollenspiele mit jeweils direkt anschließender Reflexion</li> <li>• Die Methode Rollenspiel besprechen und bewerten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planungsunterlagen</li> <li>• Charakterisierung von Kundentypen</li> <li>• Ggf. Infotext 5</li> <li>• Notizmaterial für Beratende</li> <li>• Informationsmaterial für Kunde oder Kundin</li> <li>• Beobachtungsbogen</li> <li>• Ggf. Folie zum Sammeln der Bewertungen mittels Beobachtungsbogen</li> </ul>	90

<b>Aufgabe 5: Ein Angebot erstellen und unterbreiten</b>				
<b>Nr.</b>	<b>Schritt</b>	<b>Lehr-Lern-Aktivitäten</b>	<b>Materialien</b>	<b>Dauer</b>
1	Inhalte und Aufbau eines Angebots erarbeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lehrer/Lehrerin erläutert den Ablauf der Aufgabe</li> <li>Azubis entwerfen Vorlage für Angebotsschreiben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infotext 7</li> </ul>	15
2	Preise für Material und Arbeitskräfte analysieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Azubis analysieren selbstständig eine Kostenkalkulation und kalkulieren Kosten für den eigenen Kleinauftrag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infotext 8</li> <li>Infotext 9</li> <li>Tabellen in Arbeitsmappe</li> <li>Listenpreise zu Produkten für Kleinaufträge</li> </ul>	15
3	Ein Angebot formulieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Azubis formulieren ihr Angebot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ergebnisse aus 1. und 2. Schritt</li> </ul>	15
4	Aufträge mit einer Handwerkersoftware bearbeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Azubis machen sich mit Handwerkersoftware vertraut und geben ggf. Kundendaten ein</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 PC mit Handwerkersoftware</li> <li>Infotext 10</li> <li>Infotext 11</li> <li>Infotext 12</li> </ul>	20
5	Ein Angebot mit der Handwerkersoftware erstellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Azubis erstellen ein Angebot mit der Handwerkersoftware</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 PC mit Handwerkersoftware</li> <li>Infotext 13</li> </ul>	
6	Das Angebot unterbreiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lehrerin/Lehrer bekommt als Kundin/Kunde Angebot unterbreitet und fragt kritisch nach</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Angebotsschreiben der Azubis</li> </ul>	15
7	Eine Auftragsbestätigung erstellen und einen Auftrags- und Arbeitszettel ausfüllen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Azubis erstellen eine Angebotsbestätigung mit der Handwerkersoftware</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 PC mit Handwerkersoftware</li> <li>Infotext 14</li> <li>Angebotsschreiben</li> <li>Vereinbarungen mit Kunde/Kundin</li> </ul>	10
<b>Aufgabe 6: Wie und was haben wir gelernt?</b>				
	Den Lernprozess und die Leistungen bewerten: Vorschlag für Zwischenreflexion bei Fortsetzung mit der Lernsituation 2. Wenn hier der Lernprozess endet, siehe Aufgabe 6 Lernsituation 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Was war gut? Was war schlecht? Wie geht es besser?</li> <li>Azubis schreiben Karten zu den ersten beiden Kategorien</li> <li>Azubis hängen die Karten auf und kommentieren sie</li> <li>Verbesserungsvorschläge diskutieren</li> <li>Lehrer/Lehrerin gibt ein Feedback über Einschätzung zu den Leistungen</li> <li>Azubis kommentieren die Einschätzungen</li> <li>Ggf. Diskussion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vereinbarungen aus Aufgabe 1</li> <li>Moderationswand mit drei Fragen: Was war gut? Was war schlecht? Wie geht es besser?</li> <li>Moderationskarten und Stifte</li> </ul>	45



## **IV Lernsituation 2: »Einen Kundenauftrag umsetzen«**

### **Überblick über die Lernsituation**

In der zweiten Lernsituation für das Lernfeld 2b wird ein Kundenauftrag von der Planung der auszuführenden Arbeiten bis hin zur Übergabe an den Kunden oder die Kundin bearbeitet.

Die Lernsituation im Überblick:

#### **Aufgabe 1: Was und wie wollen wir lernen? (2 UStd.)**

##### **(ab Seite 74)**

Die Auszubildenden verschaffen sich einen Überblick über die Lernziele und Inhalte des Lernfeldes 2b und einigen sich gemeinsam mit dem Lehrer oder der Lehrerin auf Regeln der Zusammenarbeit und auf Bewertungskriterien und –verfahren.

Die Schritte:

- Teams bilden
- Gemeinsam Lernziele formulieren
- Vereinbarungen zur Leistungsbewertung treffen
- Regeln der Zusammenarbeit vereinbaren

#### **Aufgabe 2: Die Ausführung planen (2 UStd.)**

##### **(ab Seite 75)**

Die Auszubildenden planen auf Grundlage der Angebotsbestätigung den Arbeitsablauf und erstellen eine Material- und Werkzeugliste sowie eine Bestellliste für fehlende Komponenten.

Die Schritte:

- Den Arbeitsablauf planen
- Eine Material- und eine Bestellliste erstellen
- Die Arbeitsplanung präsentieren
- Die Arbeitsergebnisse überprüfen und bewerten

**Aufgabe 3: Den Kleinauftrag ausführen (4 UStd.)  
(ab Seite 76)**

Die Auszubildenden stellen die Materialien und Werkzeuge zusammen und führen die Arbeiten möglichst wie geplant aus. Sie dokumentieren den Ablauf, vergleichen Planung und Ausführung und ziehen hieraus Schlüsse für die Planung von Arbeitsabläufen und die Qualität der Arbeit.

Die Schritte:

- Die Arbeitsmaterialien zusammenstellen
- Die Arbeiten ausführen
- Die Planung mit der Ausführung vergleichen

**Aufgabe 4: Die Übergabe an den Kunden / die Kundin (2 UStd.)  
(ab Seite 80)**

Die Auszubildenden setzen sich zunächst mit den Anforderungen, die an Übergabegespräche gestellt werden, auseinander. Anschließend bereiten sie das Übergabegespräch für ihren Kleinauftrag vor und üben es in Rollenspielen.

Die Schritte:

- Wissenswertes über das Führen von Übergabegesprächen
- Das Übergabegespräch vorbereiten
- Auf die Rollen vorbereiten und das Rollenspiel durchführen

**Aufgabe 5: Den Kundenauftrag nachbereiten (4 UStd.)  
(ab Seite 84)**

Zur Nachbereitung des Kundenauftrags gehört die Pflege der Kundendaten und das Erstellen einer Rechnung für die ausgeführten Arbeiten und die Materialien. Ergänzt wird die Nachbereitung durch die Auseinandersetzung mit der Frage, wie die Kundenzufriedenheit überprüft und gesichert werden kann.

Die Schritte:

- Kundendaten pflegen
- Eine Rechnung analysieren
- Eine Rechnung erstellen

- Kundenzufriedenheit sichern
- Die Auftragsbearbeitung prüfen und bewerten
- Die Ergebnisse präsentieren

**Aufgabe 6: Wie und was haben wir gelernt? (2 UStd.)  
(ab Seite 89)**

Diese Aufgabe dient dazu, über den Lernprozess rückblickend zu reflektieren sowie den Lernerfolg vor dem Hintergrund der zu Beginn formulierten Zielsetzungen zu bewerten.

Der Schritt:

- Den Lernprozess und die Leistungen bewerten

## Aufgabe 1: Was und wie wollen wir lernen? (2 UStd.)

Diese erste Aufgabe ist zu bearbeiten, wenn die erste Lernsituation „Einen Kundenauftrag einwerben“ nicht durchgeführt wurde. Anstatt der Fax-Anfragen erfolgt die Erteilung des Auftrags mittels eines Auftrags- und Arbeitszettels, der den Materialien auf der CD-ROM als Blanko-Datei beigelegt ist.

Weitere Hinweise zur Umsetzung dieser Aufgabe finden Sie in der detaillierten Beschreibung der Lernsituation 1 „Einen Kundenauftrag einwerben“ ab Seite 28. Die Vereinbarungen zur Leistungsbewertung sollten um den Aspekt „Ausführung der Arbeiten“ ergänzt werden:

Zu bewertende Leistung	Leistungsmerkmale	Wer bewertet?	Gewichtung
Arbeitsmappe	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sind die Unterlagen vollständig?</li> <li>▪ Sind die Unterlagen ordentlich und übersichtlich?</li> <li>▪ Sind Aussagen richtig bzw. sinnvoll?</li> </ul>	Lehrer/Lehrerin	25 %
Ausführung der Arbeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wurden die Arbeiten fachgerecht ausgeführt?</li> <li>▪ Wurde planmäßig vorgegangen?</li> <li>▪ Wurde der Ablauf vollständig dokumentiert?</li> </ul>	Lehrer/Lehrerin	15 %
Präsentationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wurden richtige bzw. sinnvolle Aussagen gemacht?</li> <li>▪ Waren die Präsentationen gut gestaltet?</li> <li>▪ Wurde der Inhalt verständlich präsentiert?</li> </ul>	Auszubildende	15 %
Rollenspiele	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wurde das Rollenspiel ernst genommen?</li> <li>▪ Wurden die jeweiligen Rollen übernommen?</li> <li>▪ War die Gesprächsführung angemessen?</li> </ul>	Auszubildende	15 %
Mitarbeit in Plenumsphasen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wie aufmerksam haben Sie mitgearbeitet?</li> <li>▪ Haben Sie sachliche Beiträge geleistet?</li> <li>▪ Haben Sie sich aktiv beteiligt? (z. B. im Rollenspiel)</li> </ul>	Lehrer/Lehrerin	15 %
Teamarbeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hat das Team gut zusammen gearbeitet?</li> <li>▪ Welche Qualität hatten die Produkte?</li> <li>▪ Hat das Team selbstständig gearbeitet?</li> </ul>	Auszubildende	15 %

Abb. 9: Beispiel für Vereinbarungen zur Leistungsbewertung für Lernsituation 2<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Wenn Sie auch die erste Lernsituation durchführen, sollten die zu bewertenden Leistungen um die Ausführung der Arbeiten ergänzt werden (siehe S. 33).

## **Aufgabe 2: Die Ausführung planen (2 UStd.)**

### **1. Schritt: Den Arbeitsablauf planen**

Nehmen Sie die Unterlagen, die Ihnen bislang zu dem Auftrag zur Verfügung stehen, zur Hand und planen Sie den Arbeitsablauf. Beginnen Sie mit der Entgegennahme des Kleinauftrags und enden Sie mit der Funktionsprüfung.

Mit dieser zweiten Aufgabe der Lernsituation sollen die Auszubildenden Erfahrung mit der systematischen Vorbereitung von Arbeitsabläufen sammeln. Ziel ist es, zu verdeutlichen, dass eine gute Arbeitsplanung dazu beiträgt, dass Aufträge schnell und effizient bearbeitet werden, die Qualität der Arbeit erhöht wird und somit die Kundenzufriedenheit steigt. Bei diesem 1. Schritt steht die systematische Analyse und Dokumentation des Arbeitsablaufs des Kleinauftrags im Mittelpunkt.

#### *Möglicher Verlauf*

Die Auszubildenden bearbeiten den ersten und zweiten Schritt der Aufgabe 2 selbstständig in ihren Teams. Sie werden vor allem bei methodischen Fragen unterstützt. Wenn die Auszubildenden noch nicht mit Methoden wie Mindmapping vertraut sind, bietet sich hier die Möglichkeit an, in diese Methoden einzuführen. Hierfür muss jedoch genügend Zeit eingeräumt werden.

#### *Durchführungshinweise*

- Machen Sie klare Zeitangaben, wann die Auszubildenden zur Präsentation ihrer Ergebnisse bereit sein sollen.
- Greifen Sie in den Prozess des selbstständigen Arbeitens möglichst nicht ein. Weisen Sie aber bei Bedarf auf die Regeln der Zusammenarbeit und die Leistungsbewertung hin.
- Weisen Sie auf das Mindmap-Beispiel hin. Es hat sich gezeigt, dass die Auszubildenden die Planung zum Teil oberflächlich angehen. An dem Beispiel wird deutlich, wie die Planung aussehen kann.

#### *Materialien*

- Auftrags- und Arbeitszettel zum Kleinauftrag
- Infotext 1: Gut vorbereitet ist halb ausgeführt!
- Infotext 2: Arbeitsplanung mit Hilfe eines Mindmaps
- Materialien zum präsentablen Aufbereiten der Planung (z. B. Folien und Folienstifte, Wandzeitung und Filzstifte)

## 2. Schritt: Eine Material- und eine Bestellliste erstellen

Erstellen Sie eine vollständige Materialliste und eine Bestellliste. Ordnen Sie die Materialien auf den Listen sinnvoll in Gruppen ein (z. B. Werkzeug, Verbrauchsmaterial, ...). Nutzen Sie die Vorlagen in Ihrer Arbeitsmappe.

Die Auszubildenden sollen lernen, auf Grundlage einer klaren Vorstellung von einem Arbeitsablauf systematisch die benötigten Materialien und Werkzeuge zusammen zu stellen. Im Laufe der folgenden Präsentation (3. Schritt) sollte noch einmal darauf eingegangen werden, warum eine systematische Planung von Bedeutung ist.

### *Möglicher Verlauf*

Wie bereits im 1. Schritt dieser Aufgabe erwähnt, arbeiten die Auszubildenden zu diesem Schritt selbstständig in ihren Teams und werden hauptsächlich in methodischen Fragen unterstützt.

### *Durchführungshinweise*

- Achten Sie darauf, dass die Zeitvorgaben aus dem 1. Schritt eingehalten werden und bei den Auszubildenden nicht aus den Augen geraten.
- Weisen Sie bei Bedarf auf die Material- und die Bestellliste in der Arbeitsmappe hin, die als Vorlage verwendet werden sollen.

### *Materialien*

- Materialliste
- Bestellliste
- Materialien zum präsentablen Aufbereiten der Listen (z. B. Kopie der Listen auf Folie)

## 3. Schritt: Die Arbeitsplanung präsentieren

Präsentieren Sie die Ergebnisse Ihrer Arbeitsplanung. Erklären Sie, warum Sie in der geplanten Weise vorgehen wollen und fragen Sie bei den anderen Teams kritisch nach, wenn Ihnen etwas unstimmig erscheint.

Die Auszubildenden sollen an dieser Stelle gegenseitig ihre Planungen vorstellen und kritisch überprüfen. Es geht hier nochmals darum, sie für den Sinn einer gu-

ten Planung zu sensibilisieren (wobei deutlich werden sollte, dass in den folgenden Lernfeldern immer wieder eine systematische Planung gefordert sein wird). Die Präsentation der Ergebnisse ist aber auch Grundlage für eine erste bzw. weitere Bewertung der Zusammenarbeit in den Gruppen und der Leistungen auf Grundlage der Vereinbarungen (siehe 4. Schritt dieser Aufgabe).



Abb. 10: Auszubildende präsentieren ihre Arbeitsplanung in Form eines Mindmaps

### *Möglicher Verlauf*

Die Teams präsentieren ihre Arbeitsplanung inklusive der zusammengestellten Material- und Bestelllisten. Nach jeder Präsentation wird kritisch hinterfragt, ob alle wichtigen Arbeitsschritte berücksichtigt und hieraus vernünftige Konsequenzen gezogen wurden.

### *Durchführungshinweise*

- Beginnen Sie mit einer kurzen Rückmeldung der Auszubildenden zur Qualität der jeweiligen Präsentation (insbes. Verständlichkeit und Darstellung der Ergebnisse)
- Bereiten Sie während der Arbeitsphase der Teams die Präsentationsmedien (z. B. Overhead-Projektor, Metaplanwände) vor.

### *Materialien*

- Plakate oder Folien zur Präsentation der Arbeitsplanung
- Medium zur Präsentation der Material- und Bestelllisten
- Material- und Bestelllisten

#### 4. Schritt: Die Arbeitsergebnisse überprüfen und bewerten

Überprüfen und bewerten Sie in Ihrer Klasse die Gruppenarbeit und Ihre Ergebnisse.

Diesem vierten Schritt kommt eine besondere Bedeutung zu, wenn die Lernsituation 1 nicht durchgeführt wurde. Wurde die erste Lernsituation durchgeführt und bereits an deren Ende eine intensive Reflexion und Bewertung durchgeführt, so kommt diesem Schritt die Funktion zu, zu prüfen, ob die Konsequenzen aus der Reflexion und Bewertung bis zum aktuellen Zeitpunkt berücksichtigt wurden.

Wurde die erste Lernsituation nicht durchgeführt, dann können die zu Beginn der Lernsituation 2 getroffenen Vereinbarungen zur Leistungsbewertung und zur Zusammenarbeit an dieser Stelle erstmals für die Auszubildenden Bedeutung und Orientierungsfunktion erlangen. Den Auszubildenden soll so die Möglichkeit gegeben werden, ihr Verhalten und ihr Engagement zu korrigieren.

##### *Möglicher Verlauf*

1. Verweisen Sie auf den 4. Schritt im Aufgabenheft und fragen Sie die Auszubildenden, wie sie bei der Überprüfung der Gruppenarbeit und ihrer Ergebnisse vorgehen würden. Einigen Sie sich auf eine Vorgehensweise.
2. Reflektieren Sie gemeinsam die Ergebnisse und den Verlauf. Geben Sie anschließend noch ein Feedback aus Ihrer Sicht und fassen Sie die Reflexionsergebnisse zusammen.

##### *Durchführungshinweise*

- Wenn Sie eine Bewertung vornehmen, steigen Sie mit positiven Bemerkungen ein und enden Sie auch wieder mit einer positiven Aussage.
- Geben Sie den Auszubildenden die Möglichkeit, Ihre Einschätzungen zu kommentieren und eine eigene Einschätzung vorzunehmen.
- Wenn weitgehend Einvernehmen hergestellt wurde, kann darüber gesprochen werden, was sich in Zukunft ändern sollte.

##### *Materialien*

- Vereinbarungen zur Leistungsbewertung und zur Zusammenarbeit
- Medium zur Dokumentation der Diskussionsergebnisse

## **Aufgabe 3: Den Kleinauftrag ausführen (4 UStd.)**

### **1. Schritt: Die Arbeitsmaterialien zusammenstellen**

Stellen Sie die zur Ausführung Ihres Kleinauftrags benötigten Materialien zusammen. Überprüfen Sie nochmals, ob alles vollständig vorhanden ist, um die Arbeiten fachgerecht auszuführen.

An dieser Stelle sollen die Auszubildenden die Möglichkeit erhalten, speziell für ihren Kleinauftrag das benötigte Material und die erforderlichen Werkzeuge zusammen zu stellen.

#### *Möglicher Verlauf*

Es besteht einerseits die Möglichkeit, die Auszubildenden in ihren Teams das benötigte Material zusammen stellen zu lassen und ihnen einen Werkzeugkasten auszuhändigen, den sie dann auf Vollständigkeit überprüfen müssten (es wäre hier auch denkbar, ein wichtiges benötigtes Werkzeug vorher zu entnehmen und so die Auszubildenden auf die Probe zu stellen). Oder die Auszubildenden stellen aus einer Auswahl von Werkzeugen und mit Hilfe ihrer Liste genau die Werkzeuge zusammen, die sie ihres Erachtens benötigen.

#### *Durchführungshinweise*

- Achten Sie darauf, dass für alle Gruppen das benötigte Werkzeug zur Verfügung steht. Die Erprobung der Lernsituation hat gezeigt, dass es zu erheblichen Verzögerungen kommen kann, wenn der Lehrer oder die Lehrerin erst kurz vorher feststellt, dass ein Werkzeug oder Material fehlt.

#### *Materialien*

- Auftrags- und Arbeitszettel
- Material-, Werkzeug- und Bestellliste
- Werkzeug für die Kleinaufträge

## 2. Schritt: Die Arbeiten ausführen

Führen Sie die mit dem Kleinauftrag verbundenen Installations-, Wartungs-, Reparatur- oder Servicearbeiten aus. Lesen Sie dazu den Infotext „Worauf bei der Ausführung von Installations-, Wartungs- und Servicearbeiten zu achten ist“. Orientieren Sie sich an Ihrer Arbeitsplanung und notieren Sie den Arbeitsablauf. Füllen Sie am Ende der Arbeiten den Auftrags- und Arbeitszettel aus.

Es mag bislang eher unüblich sein, auch in der Berufsschule praktische Arbeiten auszuführen. Jedoch hat die Erprobung der Materialien deutlich gemacht, dass es sich auf die Motivation der Auszubildenden positiv auswirkt, wenn sie auch die geplanten Arbeiten durchführen. Zudem wird erst durch die Durchführung wirklich überprüfbar, wie gut die Planungen der Auszubildenden waren, und es wird ein Rahmen geschaffen, in dem die Übergabe an den Kunden oder die Kundin in Rollenspielen geübt werden kann. Ist die Ausführung der Arbeiten gut organisiert, nimmt sie auf Grund der Einfachheit der Aufträge auch nur relativ wenig Zeit in Anspruch.



Abb. 11: Eine defekte Waschtischarmatur wird ausgetauscht

### *Möglicher Verlauf*

Die Auszubildenden führen selbstständig die Arbeiten durch. Sie sollen die Ausführung und ihre Dokumentation selbst organisieren. Greifen Sie möglichst nicht in den Arbeitsprozess ein (außer es besteht Unfallgefahr) und lassen Sie es zu, dass die Auszubildenden Fehler machen. Sie sollen im anschließenden Schritt aus diesen Fehlern lernen können. Achten Sie aber darauf, dass der Verlauf der Arbeiten und insbesondere Ereignisse, die die Auszubildenden nicht erwartet haben, dokumentiert werden (z. B. wenn ein Werkzeug fehlt).

### *Durchführungshinweise*

- Sorgen Sie dafür, dass die Teams parallel arbeiten können und die Arbeiten nicht nacheinander durchgeführt werden müssen, weil z. B. nicht genügend Arbeitsplätze oder Werkzeug vorhanden ist.
- Als Stolperstein hat es sich erwiesen, wenn die installierten Komponenten nicht wirklich angeschlossen und in Betrieb genommen werden können. So kann z. B. eine Waschtischarmatur, die einfach nur auf einem Waschtisch montiert wird, nicht auf Dichtigkeit geprüft werden, womit ein wichtiger Teil der Funktionsprüfung bei diesem Kleinauftrag wegfällt.
- Als positiv hat es sich erwiesen, wenn die Übergabegespräche direkt an den installierten Komponenten etc. durchgeführt werden konnten. Hierzu ist es erforderlich, die Werkstatt entsprechend lange zu reservieren.
- Wenn es Ihnen möglich ist, können Sie auch mittels einer Digitalkamera den Arbeitsprozess in den Gruppen festhalten und die Bilder in der anschließenden Präsentation mittels Beamer zeigen.

### *Materialien*

- Infotext 3 „Worauf bei der Ausführung von Installations-, Wartungs- und Servicearbeiten zu achten ist“
- Unterlagen zur Arbeitsplanung
- Werkzeuge zur Ausführung der Arbeiten
- Komponenten zur Ausführung der Arbeiten
- Material zur Dokumentation des Arbeitsverlaufs (ggf. auch eine Digitalkamera)

## **3. Schritt: Die Planung mit der Ausführung vergleichen**

Vergleichen Sie den Arbeitsablaufplan mit dem dokumentierten Arbeitsablauf. Welche Schlüsse würden Sie aus den Erfahrungen ziehen, um den Arbeitsablauf und die Qualität der Arbeit zu verbessern? Präsentieren Sie Ihre Erfahrungen und Ihre daraus gezogenen Schlüsse in der Klasse.

Dieser Schritt hat zum Ziel, die Ausführung der Arbeiten zu bewerten und den Auszubildenden die Möglichkeit zu geben, aus eigenen Fehlern und Fehlern anderer zu lernen. Dabei stehen Probleme, die aufgetreten sind, und die Analyse von möglichen Ursachen im Mittelpunkt des Interesses.

### *Möglicher Verlauf*

1. Die Teams bekommen zunächst Zeit, um ihre Erfahrungen aus der Ausführung der Arbeiten zu reflektieren und präsentabel aufzubereiten (z. B. 30 Minuten). Ihnen werden entsprechende Materialien zur Verfügung gestellt.
2. Jedes Team präsentiert seine Ergebnisse in der Klasse. Die Klasse hat die Aufgabe, kritische Fragen zu stellen und den Arbeitsprozess der präsentierenden Gruppe zu bewerten (diese Bewertung kann auch in die Leistungsbewertung einfließen!). Wichtige Beobachtungen, Anmerkungen, Fragen etc. werden von dem Lehrer oder der Lehrerin an der Tafel oder auf Folie festgehalten.
3. Der Lehrer oder die Lehrerin fasst die wichtigsten Ergebnisse noch einmal zusammen. Die Auszubildenden dokumentieren die Ergebnisse in ihrer Arbeitsmappe.

### *Durchführungshinweise*

- Stellen Sie genügend Material zur kreativen Präsentation der Erfahrungen der Auszubildenden zur Verfügung. Wenn Sie die Arbeitsprozesse mit einer Digitalkamera festgehalten haben, können Sie die Bilder den Auszubildenden zur Verfügung stellen (digital oder in Papierform).
- Helfen Sie den Auszubildenden bei Bedarf dabei, eine geeignete Darstellungsform zu finden (z. B. eine Collage, die den Arbeitsprozess und die Erfahrungen dokumentiert oder auch eine Powerpointpräsentation, wenn eine entsprechende Ausstattung vorhanden ist).

### *Materialien*

- Präsentationsmaterial (große Papierbögen, Karten, ggf. Bilder vom Arbeitsprozess, Metaplankarten, Stifte, Kleber etc.)
- Folien und Overhead-Projektor oder Tafel zur Dokumentation der Diskussionsergebnisse.

## **Aufgabe 4: Die Übergabe an den Kunden / die Kundin (2 UStd.)**

### **1. Schritt: Wissenswertes über das Führen von Übergabegesprächen**

Sehen Sie sich den Videoclip „Der zufriedene Kunde!“ an. Diskutieren Sie Ihre Eindrücke von dem Übergabegespräch und formulieren Sie Anforderungen an Ziele, Inhalte und Verhalten bei Übergabegesprächen. Notieren Sie Ziele, sich daraus ergebende Inhalte und Verhaltensregeln in einem „Leitfaden für Übergabegespräche“.

Wie auch schon bei der Kundenberatung, sollen die Auszubildenden zunächst einen ersten Eindruck davon bekommen, wie ein Übergabegespräch geführt werden kann. Der Videoclip „Der zufriedene Kunde!“ bildet die Grundlage für die Planung der Übergabegespräche für die jeweiligen Kleinaufträge. Hierbei kommt es insbesondere darauf an, dass die Ziele (Warum führen wir Übergabegespräche?), die Inhalte (Was könnte den Kunden oder die Kundin interessieren?) und Verhaltensregeln (Wie sollten wir uns verhalten?) herausgearbeitet und für alle sichtbar festgehalten werden, damit sie im nächsten Schritt als Planungsgrundlage dienen können.

#### *Möglicher Verlauf*

1. Erläutern Sie zunächst den gesamten Ablauf dieser Aufgabe und besprechen Sie Ihre zeitliche Planung mit den Auszubildenden.
2. Bereiten Sie die Auszubildenden auf den 1. Schritt vor. Erläutern Sie, dass sie darauf achten sollen, was der Kunde im Videoclip erwartet und wie sich der Handwerker verhält. Notieren Sie mögliche Fragen an der Tafel.
3. Präsentieren Sie den Videoclip „Der zufriedene Kunde!“ und diskutieren Sie zunächst kurz den ersten Eindruck, den die Auszubildenden haben.
4. Gehen Sie dann gemeinsam den Fragen nach und entwickeln Sie hieraus Regeln zum Verhalten beim Übergabegespräch (z. B. an der Tafel oder auf Folie).

### *Durchführungshinweise*

- Der kurze Videoclip kann gemeinsam in der Klasse angesehen werden. Aufgrund der Kürze kann er auch abschnittsweise mehrmals angesehen werden.
- Schalten Sie das Vorführgerät nicht zu früh ab, damit Sie bei Bedarf noch einmal nachsehen können, ob Aussagen zum Verlauf des Übergabegesprächs zutreffend sind.
- Halten Sie die Antworten auf die Fragen schriftlich fest, sodass die Auszubildenden sie in ihre Arbeitsmappe übertragen und für die Planung ihres eigenen Übergabegesprächs nutzen können.

### *Materialien*

- Videoclip „Der zufriedene Kunde!“ auf CD-ROM oder DVD
- Beamer oder Fernsehgerät, PC oder DVD-Player
- Medium zur Dokumentation des Leitfadens für ein gutes Übergabegespräch (z. B. Folie)

## **2. Schritt: Das Übergabegespräch vorbereiten**

Bereiten Sie sich auf ein Übergabegespräch für Ihren Kleinauftrag mit Hilfe des Infotextes 4 „Übergabegespräche führen“ und der Charakterisierung Ihres Kunden / Ihrer Kundin vor. Halten Sie Ihre Planung schriftlich fest. Wenn Sie etwas über Kundentypen erfahren möchten, lesen Sie den Infotext 5 „Erwartungen von Kundinnen und Kunden an eine Übergabe“.

Das Führen von Übergabegesprächen ist für die Auszubildenden – zumindest auf der Seite des Handwerkers oder der Handwerkerin – meist eine ebenso neue Erfahrung wie das Beratungsgespräch in Lernsituation 1. Die Auszubildenden sollen sich in diesem Schritt daher mit dem Ablauf und den Inhalten eines Übergabegesprächs befassen und dieses selbstständig planen.

### *Möglicher Verlauf*

Die Auszubildenden sollen selbstständig in ihren Gruppen arbeiten. Wichtig ist wiederum eine zeitliche Orientierung und das Ziel der Vorbereitung: kompetent ein Übergabegespräch zu führen. Unterstützen Sie die Auszubildenden bei methodischen Fragen. Bei Fragen nach konkreten Inhalten verweisen Sie – wenn möglich – auf die vorhandenen Materialien (Infotexte 4 und 5).

### *Durchführungshinweise*

- Achten Sie darauf, dass die Auszubildenden den vorher erstellten Leitfaden für Übergabegespräche nutzen und die Übergabe auf die Bedürfnisse ihres Kunden bzw. ihrer Kundin abstimmen.
- Wenn möglich, sollte die Übergabe direkt dort stattfinden, wo die Komponenten installiert oder die Reparaturen durchgeführt wurden.

### *Materialien*

- Infotext 4 „Übergabegespräche führen“
- Infotext 5 „Erwartungen von Kundinnen und Kunden an eine Übergabe“
- Charakterisierung des Kunden/der Kundin

## **3. Schritt: Auf die Rollen vorbereiten und das Rollenspiel durchführen**

Stellen Sie sich auf ihre Aufgaben im Rollenspiel zur Übergabe ein und führen Sie das Rollenspiel durch:

### **a) Als Handwerker**

Gehen Sie den Ablauf des Übergabegesprächs noch einmal durch. Üben Sie einzelne Gesprächsabschnitte, die Ihnen schwierig erscheinen.

### **b) Als Kunde/Kundin**

Nehmen Sie die Ihnen ausgehändigte Charakterisierung zur Hand. Stellen Sie sich vor, Sie wären der Kunde oder die Kundin. Welche Informationen würden Sie in einem Übergabegespräch erwarten? Notieren Sie die Fragen in der Form „Ich möchte informiert werden über...“.

### **c) Als Beobachter/Beobachterin**

Je genauer Sie beobachten und je besser Sie erklären können, was Sie an dem Übergabegespräch gut oder schlecht fanden, um so mehr können alle aus Übergabegesprächen lernen. Schauen Sie sich darum den Beobachtungsbogen „Beobachtungsbogen für ein Übergabegespräch“ in der Arbeitsmappe genau an.

Wenn Sie mit den Auszubildenden auch die erste Lernsituation durchführen bzw. durchgeführt haben, müsste diesen der Ablauf eines Rollenspiels schon bekannt sein. Es ist auch hier wieder erforderlich, dass sich die Auszubildenden bewusst auf die unterschiedlichen Aufgaben (Rollenspieler/-spielerin, Beobachter/Beobachterin) im Übergabegespräch vorbereiten.

### *Möglicher Verlauf*

Die Auszubildenden setzen ihre selbstständige Arbeit in den Gruppen fort. Ihre Aufgabe ist es hauptsächlich, nachzufragen, wie weit sie mit ihren Vorbereitungsarbeiten fortgeschritten sind und die Zeit im Auge zu behalten, um bei der „eigentlichen“ Durchführung des Rollenspiels entsprechend vorbereitet zu sein.

Es kann erforderlich und sinnvoll sein, die Auszubildenden, die die Rollen von Kundinnen oder Kunden übernehmen, in einer Gruppe zusammenfassen, damit sie sich auf diese Rolle vorbereiten.

Sind die Vorbereitungsarbeiten abgeschlossen, könnten Sie folgendermaßen vorgehen:

1. Einigen Sie sich mit den Auszubildenden zuerst auf einen Ablauf (z. B. Spielsituation, Einschätzung des Kunden/der Kundin, Einschätzung des/der Handwerkers/der Handwerkerin, Einschätzung durch die Beobachtenden, Festhalten der Abmachungen durch den Lehrer/die Lehrerin an der Tafel). Fragen Sie nach, ob noch etwas unklar ist.
2. Die Rollenspiele sollten nacheinander durchgeführt und reflektiert werden. Die Reflexion sollte möglichst direkt nach dem jeweiligen Rollenspiel erfolgen, damit die jeweils nachfolgenden Gruppen aus den Beobachtungen der vorangegangenen Rollenspiele lernen können. Fragen Sie ganz konkret nach den Bewertungen, die die Auszubildenden mit dem Beobachtungsbogen vorgenommen haben und lassen Sie ihre Bewertungen begründen.
3. Wenn Sie nur die zweite Lernsituation durchführen, besprechen Sie am Ende, ob die Methode „Rollenspiel“ den Auszubildenden etwas gebracht hat und wenn ja, was.

### *Durchführungshinweise*

- Zur Vorbereitung auf das Rollenspiel sind vor allem Hilfestellungen seitens des Lehrers oder der Lehrerin bei der Rollenfindung und der Handhabung des Beobachtungsbogens gefragt. Die Auszubildenden sollten nach einem festgelegten Zeitraum von z. B. 30 bis 40 Minuten die inhaltliche Planung des Beratungsgesprächs abgeschlossen haben (2. Schritt) und dann zur Vorbereitung der Gesprächsführung und -beobachtung übergehen (3. Schritt). Auch hier sollte wieder ein klarer zeitlicher Rahmen gesteckt sein.

- Die Kundinnen oder Kunden sollten jeweils aus einer anderen Gruppe wie die Handwerkerinnen oder Handwerker kommen. Es ist jedoch auch möglich, dass sie jeweils aus der gleichen Gruppe kommen.
- Achten Sie darauf, dass sich die Auszubildenden mit ihren unterschiedlichen Aufgaben gezielt vorbereiten. Sie können erforderlichenfalls auch Gruppen von Auszubildenden mit gleichen Aufgaben bilden (Beobachtende, Kundinnen oder Kunden, Handwerkerinnen oder Handwerker).
- Es hat sich gezeigt, dass es den Auszubildenden leichter fällt, in die Rolle des Kunden oder der Kundin zu schlüpfen, wenn sie eine Vorstellung von der Person haben, die sie verkörpern sollen. Händigen Sie darum den Auszubildenden, die eine Kundin oder einen Kunden spielen (wenn dies noch nicht in der ersten Lernsituation geschehen ist), die Charakterisierung für ihre Kundenrolle aus. Weisen Sie nötigenfalls noch einmal auf das Material zu unterschiedlichen Kundentypen hin (Infotext 5 „Wissenswertes über Erwartungen von Kundinnen und Kunden“).
- Achten Sie darauf, dass der Kunde oder die Kundin zuerst seine oder ihre Eindrücke von dem Übergabegespräch schildert!
- Es ist kein Problem, wenn ein Übergabegespräch nicht so gut verläuft. Wichtig ist, dass es seitens der beobachtenden Auszubildenden eine konstruktive Rückmeldung gibt. Darum ist es auch wichtig, darauf zu achten, dass die Auszubildenden aufmerksam beobachten.
- Thematisieren Sie am Ende dieses Schrittes – wenn dies noch nicht in der ersten Lernsituation geschehen ist – das Rollenspiel als Methode. Besprechen Sie, was an dieser Methode gut ist und ggf. was dazu beitragen kann, dass die Wirkung dieser Methode verbessert werden kann.

### *Materialien*

- Planungsunterlagen zur Kundenberatung
- Charakterisierung von Kundentypen für die Kunden/Kundinnen
- Charakterisierung des Kunden/der Kundin für die Handwerker/Handwerkerinnen
- Materialien, die die Handwerkerinnen oder Handwerker für das Übergabegespräch benötigen (z. B. Gebrauchsanleitungen und Auftrags- und Arbeitszettel)
- Beobachtungsbogen aus der Arbeitsmappe

## **Aufgabe 5: Den Kundenauftrag nachbereiten (4 UStd.)**

### **1. Schritt: Kundendaten pflegen**

Aktualisieren Sie die Kundendaten für Ihren Kleinauftrag im Programm TopKontor 3.0. Machen Sie sich dazu nötigenfalls zunächst mit dem Programm vertraut. Lesen Sie dazu die Infotexte 6 „Nützliche Software für das Handwerk“, 7 „Kundenaufträgen nachbereiten erhöht die Kundenzufriedenheit“ und 8 „Kundendaten im Programm TopKontor 3.0 pflegen“. Halten Sie die Daten im Arbeitsblatt „Aktualisierte Kundendaten im Programm TopKontor 3.0“ in Ihrer Arbeitsmappe fest.

Auch mit der Ausführung eines Kleinauftrags ergeben sich Veränderungen in den Kundendaten. Die Auszubildenden sollen in dieser Aufgabe überlegen, welche neuen oder veränderten Informationen sie mit der Ausführung des Kleinauftrags erhalten haben und welche davon für das Handwerksunternehmen *SHK Vision GmbH* zukünftig dokumentiert werden sollten.

#### *Möglicher Verlauf*

1. Schalten Sie die erforderlichen Rechner frühzeitig ein, damit nicht unnötig Zeit mit Startproblemen verschwendet wird.
2. Sorgen Sie dafür, dass jeweils eine Gruppe an einem Rechner arbeitet (dann aber nicht mehr als vier oder fünf Auszubildende). Im Mittelpunkt steht nicht, dass jeder oder jede Auszubildende lernt, die Handwerkersoftware zu bedienen, sondern, dass alle einen Eindruck von den Funktionen und Möglichkeiten eines solchen Programms bekommen können. Es hat sich als günstig erwiesen, wenn sich die Auszubildenden mit Hilfe der Anleitung im Infotext 8 gegenseitig Hilfestellung geben.
3. Geben Sie bei Bedarf Hilfestellung am Rechner.

#### *Durchführungshinweise*

- Erläutern Sie im Übergang von Aufgabe 4 zu Aufgabe 5 nochmals die Ziele und die Zeitvorgaben für die Präsentation der Ergebnisse der Aufgabe 5.

- Egal, ob Sie mit der Handwerkersoftware arbeiten oder nicht, gehen Sie kurz auf die Nutzung derartiger Software ein und erläutern Sie, warum Sie die Software einsetzen möchten oder warum nicht.
- Machen Sie sich selbst mit der Software vertraut. Wenn Sie sich als Administrator anmelden (Kennwort „Admin“), können Sie auch eigene Kunden und Projekte anlegen, die Sie im Unterricht nutzen können.
- Damit das Programm funktioniert, muss auf dem jeweiligen Rechner ein Druckertreiber installiert und ausgewählt sein! Nötigenfalls genügt auch ein PDF-Maker.
- Lassen Sie den Auszubildenden genügend Zeit, sich mit der Software vertraut zu machen. Weisen Sie aber bei Bedarf darauf hin, dass die Infotexte die Arbeit erheblich vereinfachen (das hat die Erprobung der Lernsituation deutlich gemacht).
- Dieser Schritt ermöglicht es, kurz auf den Projektbegriff im Handwerk einzugehen.

### *Materialien*

- Unterlagen aus der Ausführung und Übergabe des Kleinauftrags (z. B. Produktinformationen, Auftrags- und Arbeitszettel)
- Infotext 6 „Nützliche Software für das Handwerk“
- Infotext 7 „Kundenaufträgen nachbereiten erhöht die Kundenzufriedenheit“
- Infotext 8 „Kundendaten im Programm TopKontor 3.0 pflegen“
- Vier PCs oder Notebooks mit der Handwerkersoftware TopKontor 3.0
- Ggf. einen Rechner und einen Beamer zur Demonstration der Arbeit mit der Handwerkersoftware

## **2. Schritt: Eine Rechnung analysieren**

Analysieren Sie die unten abgebildete Rechnung Nr. 00004/04 vom 12.10.2004 an Frau Sabine Schlüter. Aus welchen Bestandteilen besteht die Rechnung? Vollziehen Sie deren Berechnung nach und erstellen Sie eine entsprechende Liste für Ihren Kleinauftrag. Nutzen Sie das Arbeitsblatt „Kostenarten einer Rechnung“ in Ihrer Arbeitsmappe. Was fehlt in der Rechnung? (Infotext 9)

Bevor die Auszubildenden eine Rechnung erstellen, sollen Sie sich mit den Inhalten und der Form, in der eine Rechnung erstellt wird, vertraut machen. Hierzu

sollen Sie eine Rechnung analysieren, die mit der Handwerkersoftware erstellt wurde (die Rechnung ist auch in den Materialien der Auszubildenden abgedruckt, siehe Abbildung 10). Sie sollen weiterhin prüfen, ob alle formal erforderlichen Inhalte in der Beispielrechnung aufgeführt sind.

### *Möglicher Verlauf*

Die Auszubildenden sollen selbstständig in ihren Teams weiter arbeiten. Sie stehen insbesondere in methodischen Fragen mit Rat und Tat zur Seite. Die Auszubildenden erarbeiten die Rechnung in ihrer Gruppe. Das Ergebnis ihrer Analyse fließt dann in die Erstellung der Rechnung ein und wird in der Arbeitsmappe dokumentiert.

### *Durchführungshinweise*

- Die Erprobung der Lernsituation hat gezeigt, dass es nicht unbedingt erforderlich ist, dass die Ergebnisse dieses Schrittes bereits vollständig bzw. richtig sind. Da sie in die Rechnungserstellung einfließen, werden die „Fehler“ später einer Reflexion zugänglich gemacht und können so zum Teil einen intensiveren Lerneffekt hervorrufen, als eine „fehlerfreie“ Arbeit.

### *Materialien*

- Abbildung 10: „Die Beispielrechnung 00004/04 an Frau Sabine Schlüter“
- Infotext 9 „Inhalte von Rechnungen über 100 Euro: Checkliste“
- Arbeitsblatt „Kostenarten einer Rechnung“

## **3. Schritt: Eine Rechnung erstellen**

Erstellen Sie mit Hilfe des Programms TopKontor 3.0 eine Rechnung über Ihren Kleinauftrag. Beachten Sie dabei Infotext 10 zum Erstellen von Rechnungen im Programm Topkontor 3.0.

Mit diesem Schritt sollen die Auszubildenden die Erkenntnisse ihrer Analyse aus dem 2. Schritt in eine präsentable Rechnung umsetzen. Wenn Sie mit der Handwerkersoftware arbeiten und vorher die erste Lernsituation durchgeführt wurde, wird die Rechnung aus dem Angebotsschreiben erstellt. Da sich jedoch in der Regel Veränderungen gegenüber den Angebot ergeben, müssen die Auszubildenden noch entsprechende Korrekturen vornehmen.

### *Möglicher Verlauf*

Die Auszubildenden arbeiten weiter selbstständig in ihren jeweiligen Teams. Ihre Aufgabe ist es vor allem, sie bei Problemen mit der Handwerkersoftware zu unterstützen, die mittels der Anleitung in den Infotexten nicht gelöst werden können.

### *Durchführungshinweise*

- Achten Sie darauf, dass die Auszubildenden den Zeitrahmen einhalten.
- Testen Sie vorher, ob die Rechnungen auch ausgedruckt werden können – möglicherweise auch in ein PDF-Dokument, dass später per Beamer gezeigt werden kann.

### *Materialien*

- Vier PCs oder Notebooks mit der Handwerkersoftware TopKontor 3.0
- Infotext 10 „Rechnungen im Programm TopKontor 3.0 erstellen“
- Drucker oder Software zur Erstellung von PDF-Dateien

## **4. Schritt: Kundenzufriedenheit sichern**

Überlegen Sie sich in Ihrem Team,

- a) wie überprüft werden kann, ob Kundinnen und Kunden mit der Arbeit eines SHK-Fachbetriebs zufrieden sind und
- b) welche Möglichkeiten es gibt, auf unzufriedene Kundinnen und Kunden einzugehen.

Lassen Sie Ihren Ideen freien Lauf! Als Anregung können Sie den Infotext 11 lesen.

Mit dem Erstellen der Rechnung ist der Kundenauftrag noch nicht abgeschlossen, auch wenn dies heutzutage für viele Handwerksbetriebe die letzte „Amtshandlung“ ist. Denn der Pflege des Kundenbestands kommt eine immer größere Bedeutung zu. Die Auszubildenden sollen sich darum Gedanken darüber machen, wie Handwerksbetriebe Kundinnen und Kunden an sich binden können.

### *Möglicher Verlauf*

Lassen Sie die Teams auch hier wieder selbstständig arbeiten. Geben Sie ihnen bei Bedarf Tipps, wie sie die Aufgabe bearbeiten können und vermeiden Sie inhaltliche Hilfestellungen!

### *Durchführungshinweise*

- Lassen Sie es zu, dass die Auszubildenden auch „verrückte“ oder „unrealistische“ Ideen entwickeln. Diskutieren Sie lieber in der späteren Präsentation der Gruppenergebnisse, ob die vorgeschlagene Maßnahme sinnvoll und/oder in der Praxis realisierbar ist. So haben nicht nur die Teammitglieder etwas davon, sondern die ganze Klasse.

### *Materialien*

- Infotext 11 „Kundenzufriedenheit sichern: Ein Beispiel aus der Automobil-Branche“
- Material zur Darstellung von Ideen der Auszubildenden (Papierbögen, Filzstifte, Folien und Folienstifte etc.)

## **5. Schritt: Die Auftragsbearbeitung prüfen und bewerten**

Prüfen und bewerten Sie den Erfolg Ihres Kleinauftrags. Legen Sie der Prüfung das Motto der *SHK Vision GmbH* zu Grunde. Gehen Sie folgenden Fragen nach:

- a) Welche Schlüsse sind aus den Erfahrungen bei der Auftragsbearbeitung zu ziehen, um die Bearbeitung weiterer Kundenaufträge zu verbessern?
- b) Hätte sich der Auftrag, so wie er durchgeführt wurde, für die *SHK Vision GmbH* gerechnet?

Nutzen Sie die Tabelle in Ihrer Arbeitsmappe zur Prüfung und Bewertung des Auftrags.

Am Ende ihres Kleinauftrages sollen die Auszubildenden diesen in seiner Gesamtheit prüfen und bewerten. Sie sollen hierdurch lernen, ihre eigene Arbeit kritisch zu reflektieren und aus der Reflexion Schlüsse für ihre weitere Arbeit zu ziehen. Als Bewertungskriterium wird das in Aufgabe 1 vorgestellte Motto der *SHK Vision GmbH* herangezogen. In diesem werden neben dem Kriterium der Wirtschaftlichkeit die Kriterien Kundenzufriedenheit, gute Beratung, Qualität der Arbeit und Beitrag zum Schutz des Menschen und der Umwelt genannt.

### *Möglicher Verlauf*

Lassen Sie die Teams weiter selbstständig arbeiten. Wenn Sie den Eindruck haben, dass einzelne Teams die Reflexion „auf die leichte Schulter nehmen“, weisen Sie darauf hin, dass auch die selbstkritische Reflexion der Auftragsbearbeitung bewertet wird und dass die anderen Teams bei der Präsentation aufgefordert

werden, zur Auftragsbearbeitung (insbesondere der Beratung, der Angebotsübergabe, der Ausführung und der Übergabe) Stellung zu nehmen.

### *Durchführungshinweise*

- Auch wenn sich Auszubildende zunächst mit einer selbstkritischen Bewertung ihrer Arbeit schwer tun, sollte dieser Schritt doch nicht vernachlässigt werden. Es ist sowohl im Sinne der Qualitätssicherung als auch im Sinne der Persönlichkeitsentwicklung wichtig, dass Auszubildende diese Fähigkeit (weiter) entwickeln. Je früher damit begonnen wird, um so besser.
- Greifen Sie auf die Präsentation des Mottos der *SHK Vision GmbH* aus Aufgabe 1, 2. Schritt zurück und heben Sie die Bewertungskriterien hervor, die dahinter stecken.

### *Materialien*

- Motto der *SHK Vision GmbH*
- Arbeitsblatt „Prüfung und Bewertung der Auftragsbearbeitung“ in der Arbeitsmappe der Auszubildenden

## **6. Schritt: Die Ergebnisse präsentieren**

Präsentieren Sie die Ergebnisse der Nachbereitung Ihres Kleinauftrags in der Klasse:

- a) Welche Kundendaten haben Sie eingegeben?
- b) Wie sieht Ihre Rechnung aus? Was beinhaltet sie?
- c) Wie würden Sie die Kundenzufriedenheit sichern?
- d) Wie bewerten Sie die Bearbeitung Ihres Kleinauftrags?

Im letzten Schritt präsentieren die Auszubildenden die Ergebnisse aus Aufgabe 5. Hier besteht nun die Möglichkeit, inhaltlich auf die einzelnen Ergebnisse einzugehen und sie kritisch zu überprüfen:

- Wurden sinnvolle Kundendaten erfasst?
- Ist die Rechnung realistisch, richtig und vollständig?
- Wie sind die Ideen zur Sicherung der Kundenzufriedenheit zu bewerten?
- Ist die Einschätzung der eigenen Arbeit realistisch und selbstkritisch?

### *Möglicher Verlauf*

1. Fordern Sie die Auszubildenden rechtzeitig auf, sich auf die Präsentation ihrer Ergebnisse vorzubereiten. Weisen Sie dabei auf den sechsten Schritt der Aufgabe 5 hin.
2. Bereiten Sie die erneute Präsentation des Mottos der *SHK Vision GmbH* vor.
3. Nun können die Auszubildenden jeweils komplett die Ergebnisse ihres Teams präsentieren.
4. Hinterfragen Sie gemeinsam kritisch die Ergebnisse der Präsentation mit den Auszubildenden.

### *Durchführungshinweise*

- Die Diskussion über die Präsentationen der Ergebnisse kann sich an den oben genannten Fragen orientieren.
- Machen Sie klare Zeitvorgaben für die Präsentation der Ergebnisse inklusive der Diskussion.

### *Materialien*

- Von den Auszubildenden erarbeitete Ergebnisse
- Motto der *SHK Vision GmbH*
- Präsentationsmedien (z. B. Overhead-Projektor oder PC mit Beamer)

## **Aufgabe 6: Wie und was haben wir gelernt? (2 UStd.)**

### **Den Lernprozess und die Leistungen bewerten**

Diskutieren Sie in Ihrer Klasse folgende Fragen:

Lernprozess:

- a) Wie zufrieden waren Sie mit dem Arbeitsmaterial?
- b) Wann waren Sie motiviert, wann weniger motiviert?
- c) Wie war die Zusammenarbeit in der Gruppe?
- d) Waren die Regeln der Zusammenarbeit brauchbar?

Lernergebnisse:

- a) Wurden alle Ziele erreicht? Welche nicht?
- b) Wie schätzen Sie Ihre Leistungen ein?
- c) Wie schätzen Sie die Leistungen Ihrer Gruppe ein?

Einigen Sie sich in Ihrer Klasse auf Verbesserungsvorschläge für die kommenden Unterrichtseinheiten.

Die Bedeutung dieser Aufgabe wird oftmals unterschätzt. Sie ist jedoch unerlässlicher Bestandteil einer vollständigen Handlung, wie sie im handlungsorientierten Unterricht vollzogen werden soll. Mit dieser Aufgabe wird den Auszubildenden die Möglichkeit gegeben

- darüber zu reflektieren, wodurch der Lernprozess gefördert oder gestört wurde,
- den Lernerfolg individuell und in der Gruppe zu überprüfen und
- Anregungen für die Gestaltung späterer Lernprozesse zu geben.

Sie üben somit durch die Reflexion den kritisch-konstruktiven Umgang mit eigenen Erfahrungen.

#### *Möglicher Verlauf*

1. Erklären Sie zunächst, wie Sie vorgehen wollen (z. B. zuerst „Wie haben wir gelernt?“ und dann „Was haben wir gelernt?“).
2. Führen Sie eine Kartenabfrage zu unten stehendem Raster durch. Machen Sie eine klare Zeitvorgabe (z. B. 10 Minuten).

	Was war gut?	Was könnte besser werden?	Vorschlag
Arbeitsmaterialien und Videoclips			
Präsentationen und Rollenspiele			
Zusammenarbeit in den Teams			
Ausführung der Installationsarbeiten			
Zeiten und Organisation			
Verschiedenes			

Abb. 12: Vorschlag für ein Raster zur Reflexion des Lernprozesses

3. Lassen Sie die Auszubildenden ihre Karten einordnen und erläutern und diskutieren Sie anschließend die Einschätzungen der Auszubildenden.
4. Greifen Sie nun die im 2. Schritt von Aufgabe 1 formulierten Lernziele wieder auf (siehe S. 31 in der ersten Lernsituation). Zeichnen Sie neben jedes an den Schritten der Kundenauftragsbearbeitung orientierte Lernziel eine Skala von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend) und lassen Sie die Auszubildenden das Erreichen der Lernziele mittels Klebepunkte bewerten.
5. Diskutieren Sie das Ergebnis mit den Auszubildenden.
6. Es folgt die Leistungsbewertung orientiert an den im 3. Schritt von Aufgabe 1 getroffenen Vereinbarungen (siehe nochmals Abb. 3, S. 34). Die Leistung der Teams und der einzelnen Auszubildenden könnte wie unten dargestellt erfolgen.

Lernsituation 2: »Einen Kundenauftrag umsetzen«

Zu bewertende Leistung	Gewichtung (Punkte)	Team 1	Team 2	Team 3	Team 4
Ausführung der Arbeiten (LehrerIn)	10	8	7	6	7
Präsentationen (Auszubildende)	10	7	6	7	8
Rollenspiele (Auszubildende)	10	8	6	6	8
Mitarbeit in Plenumsphasen (LehrerIn)	15	Azubi 1: 12 Azubi 2: 10 Azubi 3: 10 Azubi 4: 13	Azubi 5: 11 Azubi 6: 9 Azubi 7: 10 Azubi 8: 12 Azubi 9: 10	Azubi 10: 10 Azubi 11: 8 Azubi 12: 10 Azubi 13: 11	Azubi 14: 12 Azubi 15: 10 Azubi 16: 11 Azubi 17: 12 Azubi 18: 13
Teamarbeit (Auszubildende)	15	Ø: 12 Azubi 1: 12 Azubi 2: 12 Azubi 3: 9 Azubi 4: 15	Ø: 10 Azubi 5: 10 Azubi 6: 7 Azubi 7: 10 Azubi 8: 13 Azubi 9: 10	Ø: 11 Azubi 10: 10 Azubi 11: 9 Azubi 12: 13 Azubi 13: 12	Ø: 13 Azubi 14: 12 Azubi 15: 11 Azubi 16: 14 Azubi 17: 14 Azubi 18: 14
Summe (ohne Arbeitsmappe und Erkundung)	Max. 60	Azubi 1: 47 Azubi 2: 45 Azubi 3: 42 Azubi 4: 51	Azubi 5: 40 Azubi 6: 35 Azubi 7: 39 Azubi 8: 44 Azubi 9: 39	Azubi 10: 39 Azubi 11: 36 Azubi 12: 42 Azubi 13: 42	Azubi 14: 47 Azubi 15: 44 Azubi 16: 48 Azubi 17: 49 Azubi 18: 50
Arbeitsmappe (LehrerIn)	25	Spätere Einzelbewertung			
Erkundung (LehrerIn)	15	Spätere Einzelbewertung			
Gesamtpunktzahl	Max. 100	Azubi 1: Azubi 2: Azubi 3: Azubi 4:	Azubi 5: Azubi 6: Azubi 7: Azubi 8: Azubi 9:	Azubi 10: Azubi 11: Azubi 12: Azubi 13:	Azubi 14: Azubi 15: Azubi 16: Azubi 17: Azubi 18:

Abb. 13: Beispiel für die Leistungsbewertung gemäß den Vereinbarungen aus Aufgabe 1

Die Bewertung der Arbeitsmappen erfolgt durch eine intensive Durchsicht durch den Lehrer oder die Lehrerin. Selbiges gilt für die Ergebnisse der Erkundung. Die Qualität der Präsentationen und der Rollenspiele wird im angeführten Beispiel von den Auszubildenden selbst bewertet. Jedes Team bewertet sich zunächst selbst und bekommt dann ein Feedback von den anderen Teams und vom Lehrer oder der Lehrerin. Die Mitarbeit der einzelnen Auszubildenden in den Plenumsphasen wird von der Lehrerin oder vom Lehrer vorgenommen. Die Auszubildenden können Stellung nehmen. Zuletzt wird die Teamarbeit bewertet. Zunächst bewerten die Teams ihre Leistung insgesamt selbst. Der Lehrer oder die Lehrerin und die anderen Teams geben Rückmeldung zu der Selbstbewertung. Ist Einigkeit hergestellt, bekommen die Auszubildenden der einzelnen Teams die Aufgabe, die vergebenen Punkte in ihrer Gruppe zu verteilen. Dabei müssen die Auszubildenden darauf achten, dass einzelne nicht mehr als die vereinbarte Maximalpunktzahl von 15 Punkten erhalten und andere dementsprechend we-

niger Punkte bekommen. Der Punktedurchschnitt für das Team muss bei der teaminternen Vergabe der Punkte erhalten bleiben (siehe Zeile Teamarbeit in Abb. 13).

7. Wenn weitgehend Einvernehmen hergestellt wurde, kann darüber gesprochen werden, was sich in Zukunft ändern sollte.

### *Durchführungshinweise*

- Orientieren Sie sich bei der Leistungsbewertung und Reflektion über den Lernprozess an den in der ersten Aufgabe dokumentieren Lernzielen und Vereinbarungen.
- Wählen Sie Methoden, die die Beteiligung aller Auszubildenden am Reflexionsprozess fördern und dokumentieren Sie die Ergebnisse für alle sichtbar.
- Wenn Sie Einschätzungen vornehmen, steigen Sie mit positiven Bemerkungen ein und enden Sie auch wieder mit einer positiven Aussage.
- Die Bewertung der Arbeitsmappe kann auf unterschiedliche Weise erfolgen. Eine Möglichkeit ist die Bewertung jeder einzelnen Mappe der Auszubildenden. Eine weitere Möglichkeit ist die Bewertung einer Mappe jedes Teams. Hier kann die Bewertung entweder so vorgenommen werden, dass die Teams Verantwortlichkeiten für einzelne Abschnitte der Arbeitsmappe festlegen und die Punkte dementsprechend vergeben werden. Es ist jedoch auch denkbar, dass jedes Team zusammen bewertet wird und sich die einzelnen Auszubildenden in den Teams einigen müssen, wer welchen Anteil an der Leistung hat (so, wie dies bei der Bewertung der Teamleistung vorgeschlagen wurde).

### *Materialien*

- Vereinbarungen zur Zusammenarbeit
- Liste der Lernziele
- Vereinbarungen zur Leistungsbewertung
- Anregungen aus den vorangegangenen Reflexionen
- Medium zur Dokumentation der Ergebnisse der Diskussion

## Der Verlaufsplan von Lernsituation 2 in der Übersicht

<b>Aufgabe 1: Was und wie wollen wir lernen?</b>				
<b>Nr.</b>	<b>Schritt</b>	<b>Lehr-Lern-Aktivitäten</b>	<b>Materialien</b>	<b>Dauer</b>
	Überblick über die 2. Lernsituation geben: Vorschlag für Einstieg in Lernsituation 2, wenn vorher die Lernsituation 1 durchgeführt wurde. Wenn hier der Lernprozess beginnt, siehe Aufgabe 1, Lernsituation 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Lernmaterial zur Lernsituation 2 verteilen</li> <li>• Den Ablauf und die zeitliche Planung besprechen</li> <li>• Auf Rückfragen der Azubis eingehen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lernmaterial zur Lernsituation 2</li> <li>• Verlaufsplan (siehe Aufgabe 1, Lernsituation 1)</li> </ul>	15
<b>Aufgabe 2: Die Ausführung planen</b>				
<b>Nr.</b>	<b>Schritt</b>	<b>Lehr-Lern-Aktivitäten</b>	<b>Materialien</b>	<b>Dauer</b>
1	Den Arbeitsablauf planen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selbstständiges Arbeiten der Azubis</li> <li>• Lehrer/Lehrerin unterstützen methodisch</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auftrags- und Arbeitszettel</li> <li>• Infotext 1</li> <li>• Infotext 2</li> <li>• Material für Mindmap o. ä.</li> </ul>	30
2	Eine Material- und eine Bestellliste erstellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Azubis erstellen selbstständig in ihren Teams die Material- und die Bestellliste</li> <li>• Lehrer/Lehrerin unterstützen methodisch</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auftrags- und Arbeitszettel</li> <li>• Materialliste</li> <li>• Bestellliste</li> <li>• Material zur späteren Präsentation</li> </ul>	20
3	Die Arbeitsplanung präsentieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Teams präsentieren nacheinander ihre erarbeiteten Ergebnisse</li> <li>• Rückmeldung der Zuhörer und Zuhörerinnen</li> <li>• Präsentation gemeinsam inhaltlich prüfen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erarbeitete Präsentationen</li> </ul>	30

Der Verlaufsplan von Lernsituation 2 in der Übersicht

4	Die Arbeitsergebnisse überprüfen und bewerten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorschlag: Was war gut? Was war schlecht? Wie geht es besser?</li> <li>• Azubis schreiben Karten zu den ersten beiden Kategorien</li> <li>• Azubis hängen die Karten auf und kommentieren sie</li> <li>• Gemeinsam werden Verbesserungsvorschläge diskutiert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vereinbarungen aus Aufgabe 1</li> <li>• Moderationswand mit drei Fragen: Was war gut? Was war schlecht? Wie geht es besser?</li> <li>• Moderationskarten und Stifte</li> </ul>	10
<b>Aufgabe 3: Den Kleinauftrag ausführen</b>				
Nr.	Schritt	Lehr-Lern-Aktivitäten	Materialien	Dauer
1	Die Arbeitsmaterialien zusammenstellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lehrer/Lehrerin stellt Material zur Verfügung</li> <li>• Azubis stellen das Material zusammen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auftrags- und Arbeitszettel</li> <li>• Installationsmaterial</li> <li>• Werkzeuge</li> <li>• Materialliste</li> </ul>	15
2	Die Arbeiten ausführen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Azubis lesen Infotext 3</li> <li>• Azubis führen die Arbeiten nach ihrer Planung durch</li> <li>• Azubis dokumentieren den Verlauf der Arbeiten</li> <li>• Lehrer/Lehrerin gibt Hilfestellung und achtet darauf, dass Arbeit dokumentiert wird</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installationsmaterial</li> <li>• Werkzeuge</li> <li>• Planungsunterlagen</li> <li>• Material zur Dokumentation</li> <li>• Infotext 3</li> </ul>	120
3	Die Planung mit der Ausführung vergleichen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Azubis reflektieren die Arbeiten im Team und bereiten die Reflexion präsentabel auf</li> <li>• Teams präsentieren die Ergebnisse, Lehrer/Lehrerin und Klasse fragen kritisch nach</li> <li>• Lehrer/Lehrerin fasst wichtigste Ergebnisse zusammen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planungsunterlagen</li> <li>• Dokumentation des Arbeitsablaufs</li> <li>• Material für die Präsentation</li> </ul>	45

<b>Aufgabe 4: Die Übergabe an den Kunden / die Kundin</b>				
<b>Nr.</b>	<b>Schritt</b>	<b>Lehr-Lern-Aktivitäten</b>	<b>Materialien</b>	<b>Dauer</b>
1	Wissenswertes über das Führen von Übergabegesprächen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurz über Verlauf der Übergabe verständigen und Ziel der Übergabe erläutern</li> <li>• Erläutern, worauf beim Betrachten des Videoclips zu achten ist</li> <li>• Videoclip ansehen</li> <li>• Ersten Eindruck erfragen</li> <li>• Leitfaden für ein Übergabegespräch formulieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Videoclip „Der zufriedene Kunde!“</li> <li>• Beamer, DVD-Player oder PC</li> <li>• OH Projektor, Folie, Folienstift für Leitfaden</li> </ul>	15
2	Das Übergabegespräch vorbereiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selbstständiges Vorbereiten der Übergabegespräche unter Nutzung               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) der Prospekte etc.</li> <li>b) des Leitfadens</li> <li>c) der Charakterisierung</li> <li>d) der Infotexte</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infotext 4</li> <li>• Infotext 5</li> <li>• Charakterisierung von Kundentypen</li> </ul>	30
3	Auf die Rollen vorbereiten und das Rollenspiel durchführen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei Bedarf noch einmal kurz auf Ablauf und Aufgaben beim Rollenspiel eingehen</li> <li>• Vorbereiten auf die unterschiedlichen Aufgaben bei den Rollenspielen (ggf. Gruppen mit gleichen Aufgaben bilden)</li> <li>• Durchführen der Rollenspiele mit jeweils direkt anschließender Reflexion</li> <li>• Die Methode Rollenspiel besprechen und bewerten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planungsunterlagen</li> <li>• Charakterisierung von Kundentypen</li> <li>• Ggf. Infotext 5</li> <li>• Notizmaterial für Beratende</li> <li>• Informationsmaterial für Kunde oder Kundin</li> <li>• Auftrags- und Arbeitszettel</li> <li>• Beobachtungsbogen</li> <li>• Ggf. Folie zum Sammeln der Bewertungen mittels Beobachtungsbogen</li> </ul>	45
<b>Aufgabe 5: Den Kundenauftrag nachbereiten</b>				
<b>Nr.</b>	<b>Schritt</b>	<b>Lehr-Lern-Aktivitäten</b>	<b>Materialien</b>	<b>Dauer</b>
1	Kundendaten pflegen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Azubis arbeiten selbstständig Kundendaten auf und geben sie in Handwerkersoftware ein</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 PC mit Handwerkersoftware</li> <li>• Infotext 6</li> <li>• Infotext 7</li> <li>• Infotext 8</li> <li>• Arbeitsblatt zu Kundendaten</li> </ul>	30
2	Eine Rechnung analysieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Azubis analysieren eine Rechnung im Team</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abbildung 10</li> <li>• Infotext 9</li> <li>• Arbeitsblatt „Kostenarten einer Rechnung“</li> </ul>	30

Der Verlaufsplan von Lernsituation 2 in der Übersicht

3	Eine Rechnung erstellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Azubis erstellen im Team eine Rechnung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 PC mit Handwerker-Software</li> <li>• Infotext 10</li> <li>• Arbeitsblatt zu Kostenarten</li> </ul>	30
4	Kundenzufriedenheit sichern	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Azubis überlegen sich Maßnahmen zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infotext 11</li> <li>• Material zur Darstellung von Ideen</li> </ul>	30
5	Die Auftragsbearbeitung prüfen und bewerten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Azubis reflektieren selbstständig ihre Arbeit an dem Kleinauftrag</li> <li>• Lehrerin/Lehrer gibt Anstöße zum Nachdenken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motto der <i>SHK Vision GmbH</i></li> <li>• Arbeitsblatt in der Arbeitsmappe</li> </ul>	30
6	Die Ergebnisse präsentieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Teams präsentieren ihre Ergebnisse</li> <li>• Die Azubis fragen bei anderen Teams kritisch nach</li> <li>• Lehrer/Lehrer gibt Tipps und Hinweise zur Reflexion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motto der <i>SHK Vision GmbH</i></li> <li>• Kundendaten</li> <li>• Erstellte Rechnung</li> <li>• Konzept zum Thema Kundenzufriedenheit</li> <li>• Bewertung der Durchführung des Kleinauftrags</li> </ul>	30
<b>Aufgabe 6: Wie und was haben wir gelernt?</b>				
Nr.	Schritt	Lehr-Lern-Aktivitäten	Materialien	Dauer
	Den Lernprozess und die Leistungen bewerten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lehrerin/Lehrer erklärt Vorgehensweise</li> <li>• Kartenabfrage zum Lernprozess</li> <li>• Azubis ordnen ihre Karten ein und erläutern sie kurz</li> <li>• Auf einer Skala von 1 bis 6 wird das Erreichen der Lernziele gemeinsam bewertet und anschließend diskutiert</li> <li>• Leistungen der Auszubildenden gemäß Vereinbarungen bewerten</li> <li>• Verbesserungsvorschläge für weiteren Unterricht sammeln und dokumentieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anregungen aus den vorangegangenen Reflexionen</li> <li>• Raster zur Auswertung des Lernprozesses</li> <li>• Liste mit Lernzielen und Bewertungsskala</li> <li>• Klebepunkte</li> <li>• Vereinbarungen zur Leistungsbewertung</li> <li>• Folie mit Bewertungsraster</li> </ul>	90