

Der Verlaufsplan von Lernsituation 2 in der Übersicht

Aufgabe 1: Was und wie wollen wir lernen?				
Nr.	Schritt	Lehr-Lern-Aktivitäten	Materialien	Dauer
	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"> • Das Lernmaterial zur Lernsituation 2 verteilen • Den Ablauf und die zeitliche Planung besprechen • Auf Rückfragen der Azubis eingehen 	<ul style="list-style-type: none"> • Lernmaterial zur Lernsituation 2 • Verlaufsplan (siehe Aufgabe 1, Lernsituation 1) 	15
Aufgabe 2: Die Ausführung planen				
Nr.	Schritt	Lehr-Lern-Aktivitäten	Materialien	Dauer
1	Den Arbeitsablauf planen	<ul style="list-style-type: none"> • Selbstständiges Arbeiten der Azubis • Lehrer/Lehrerin unterstützen methodisch 	<ul style="list-style-type: none"> • Auftrags- und Arbeitszettel • Infotext 1 • Infotext 2 • Material für Mindmap o. ä. 	30
2	Eine Material- und eine Bestellliste erstellen	<ul style="list-style-type: none"> • Die Azubis erstellen selbstständig in ihren Teams die Material- und die Bestellliste • Lehrer/Lehrerin unterstützen methodisch 	<ul style="list-style-type: none"> • Auftrags- und Arbeitszettel • Materialliste • Bestellliste • Material zur späteren Präsentation 	20
3	Die Arbeitsplanung präsentieren	<ul style="list-style-type: none"> • Die Teams präsentieren nacheinander ihre erarbeiteten Ergebnisse • Rückmeldung der Zuhörer und Zuhörerinnen • Präsentation gemeinsam inhaltlich prüfen 	<ul style="list-style-type: none"> • Erarbeitete Präsentationen 	30
4	Die Arbeitsergebnisse überprüfen und bewerten	<ul style="list-style-type: none"> • Vorschlag: Was war gut? Was war schlecht? Wie geht es besser? • Azubis schreiben Karten zu den ersten beiden Kategorien • Azubis hängen die Karten auf und kommentieren Sie • Gemeinsam werden Verbesserungsvorschläge diskutiert 	<ul style="list-style-type: none"> • Vereinbarungen aus Aufgabe 1 • Moderationswand mit drei Fragen: Was war gut? Was war schlecht? Wie geht es besser? • Moderationskarten und Stifte 	10

Aufgabe 3: Den Kleinauftrag ausführen				
Nr.	Schritt	Lehr-Lern-Aktivitäten	Materialien	Dauer
1	Die Arbeitsmaterialien zusammenstellen	<ul style="list-style-type: none"> • Lehrer/Lehrerin stellt Material zur Verfügung • Azubis stellen das Material zusammen 	<ul style="list-style-type: none"> • Auftrags- und Arbeitszettel • Installationsmaterial • Werkzeuge • Materialliste 	15
2	Die Arbeiten ausführen	<ul style="list-style-type: none"> • Azubis lesen Infotext 3 • Azubis führen die Arbeiten nach ihrer Planung durch • Azubis dokumentieren den Verlauf der Arbeiten • Lehrer/Lehrerin gibt Hilfestellung und achtet darauf, dass Arbeit dokumentiert wird 	<ul style="list-style-type: none"> • Installationsmaterial • Werkzeuge • Planungsunterlagen • Material zur Dokumentation • Infotext 3 	120
3	Die Planung mit der Ausführung vergleichen	<ul style="list-style-type: none"> • Azubis reflektieren die Arbeiten im Team und bereiten die Reflexion präsentabel auf • Teams präsentieren die Ergebnisse, Lehrer/Lehrerin und Klasse fragen kritisch nach • Lehrer/Lehrerin fasst wichtigste Ergebnisse zusammen 	<ul style="list-style-type: none"> • Planungsunterlagen • Dokumentation des Arbeitsablaufs • Material für die Präsentation 	45
Aufgabe 4: Die Übergabe an den Kunden / die Kundin				
Nr.	Schritt	Lehr-Lern-Aktivitäten	Materialien	Dauer
1	Wissenswertes über das Führen von Übergabegesprächen	<ul style="list-style-type: none"> • Kurz über Verlauf der Aufgabe verständigen und Ziel der Übergabe erläutern • Erläutern, worauf beim Betrachten des Videoclips zu achten ist • Videoclip ansehen • Ersten Eindruck erfragen • Leitfaden für ein Übergabegespräch formulieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Videoclip „Der zufriedene Kunde!“ • Beamer, DVD-Player oder PC • OH Projektor, Folie, Folienstift für Leitfaden 	15
2	Das Übergabegespräch vorbereiten	<ul style="list-style-type: none"> • Selbstständiges vorbereiten der Übergabegespräche unter Nutzung <ul style="list-style-type: none"> a) der Prospekte etc. b) des Leitfadens c) der Charakterisierung d) der Infotexte 	<ul style="list-style-type: none"> • Infotext 4 • Infotext 5 • Charakterisierung von Kundentypen 	30

3	Auf die Rollen vorbereiten und das Rollenspiel durchführen	<ul style="list-style-type: none"> • Bei Bedarf noch einmal kurz auf Ablauf und Aufgaben beim Rollenspiel eingehen • Vorbereiten auf die unterschiedlichen Aufgaben bei den Rollenspielen (ggf. Gruppen mit gleichen Aufgaben bilden) • Durchführen der Rollenspiele mit jeweils direkt anschließender Reflexion • Die Methode Rollenspiel besprechen und bewerten 	<ul style="list-style-type: none"> • Planungsunterlagen • Charakterisierung von Kundentypen • Ggf. Infotext 5 • Notizmaterial für Beratende • Informationsmaterial für Kunde oder Kundin • Auftrags- und Arbeitszettel • Beobachtungsbogen • Ggf. Folie zum Sammeln der Bewertungen mittels Beobachtungsbogen 	45
---	--	--	---	----

Aufgabe 5: Den Kundenauftrag nachbereiten

Nr.	Schritt	Lehr-Lern-Aktivitäten	Materialien	Dauer
1	Kundendaten pflegen	<ul style="list-style-type: none"> • Azubis arbeiten selbstständig Kundendaten auf und geben Sie in Handwerkersoftware ein 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 PC mit Handwerkersoftware • Infotext 6 • Infotext 7 • Infotext 8 • Arbeitsblatt zu Kundendaten 	30
2	Eine Rechnung analysieren	<ul style="list-style-type: none"> • Azubis analysieren eine Rechnung im Team 	<ul style="list-style-type: none"> • Abbildung 10 • Infotext 9 • Arbeitsblatt „Kostenarten einer Rechnung“ 	30
3	Eine Rechnung erstellen	<ul style="list-style-type: none"> • Azubis erstellen im Team eine Rechnung 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 PC mit Handwerkersoftware • Infotext 10 • Arbeitsblatt zu Kostenarten 	30
4	Kundenzufriedenheit sichern	<ul style="list-style-type: none"> • Azubis überlegen sich Maßnahmen zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit 	<ul style="list-style-type: none"> • Infotext 11 • Material zur Darstellung von Ideen 	30
5	Die Auftragsbearbeitung prüfen und bewerten	<ul style="list-style-type: none"> • Azubis reflektieren selbstständig ihre Arbeit an dem Kleinauftrag • Lehrerin/Lehrer gibt Anstöße zum Nachdenken 	<ul style="list-style-type: none"> • Motto der <i>SHK Vision GmbH</i> • Arbeitsblatt in der Arbeitsmappe 	30

6	Die Ergebnisse präsentieren	<ul style="list-style-type: none"> • Die Teams präsentieren ihre Ergebnisse • Die Azubis fragen bei anderen Teams kritisch nach • Lehrer/Lehrer gibt Tipps und Hinweise zur Reflexion 	<ul style="list-style-type: none"> • Motto der <i>SHK Vision GmbH</i> • Kundendaten • Erstellte Rechnung • Konzept zum Thema Kundenzufriedenheit • Bewertung der Durchführung des Kleinauftrags 	30
Aufgabe 6: Wie und was haben wir gelernt?				
	Den Lernprozess und die Leistungen bewerten	<ul style="list-style-type: none"> • Lehrerin/Lehrer erklärt Vorgehensweise • Kartenabfrage zum Lernprozess • Azubis ordnen ihre Karten ein und erläutern sie kurz • Auf einer Skala von 1 bis 6 wird das Erreichen der Lernziele gemeinsam bewertet und anschließend diskutiert • Leistungen der Auszubildenden gemäß Vereinbarungen bewerten • Verbesserungsvorschläge für weiteren Unterricht sammeln und dokumentieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Anregungen aus den vorangegangenen Reflexionen • Raster zur Auswertung des Lernprozesses • Liste mit Lernzielen und Bewertungsskala • Klebepunkte • Vereinbarungen zur Leistungsbewertung • Folie mit Bewertungsraster 	90