

Jörg-Peter Pahl, Maike-Svenja Pahl



Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren

Kompendium für Lehrkräfte in Schule und Betrieb

7. Auflage



Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren

Kompendium für Lehrkräfte in Schule und Betrieb

7. Auflage

Jörg-Peter Pahl, Maike-Svenja Pahl

Jörg-Peter Pahl, Maike-Svenja Pahl

Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren

Kompendium für Lehrkräfte in Schule und Betrieb

7. Auflage



© 2021 wbv Publikation
ein Geschäftsbereich der
wbv Media GmbH & Co. KG, Bielefeld

Gesamtherstellung:
wbv Media GmbH & Co. KG, Bielefeld
wbv.de

Umschlaggrafik:
shutterstock.com/Black Jack

Bestellnummer: 6004357d
ISBN (Print): 978-3-7639-6230-3
Bestellnummer: 6004357dw
ISBN (E-Book): 978-3-7639-6231-0

Printed in Germany

Das Werk einschließlich seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Insbesondere darf kein Teil dieses Werkes ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form (unter Verwendung elektronischer Systeme oder als Ausdruck, Fotokopie oder unter Nutzung eines anderen Vervielfältigungsverfahrens) über den persönlichen Gebrauch hinaus verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Für alle in diesem Werk verwendeten Warennamen sowie Firmen- und Markenbezeichnungen können Schutzrechte bestehen, auch wenn diese nicht als solche gekennzeichnet sind. Deren Verwendung in diesem Werk berechtigt nicht zu der Annahme, dass diese frei verfügbar seien.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Inhalt

Vorwort	9
Abstract	11
Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren	13
Akquisitionsaufgabe	23
Analyse technischer Systeme	31
Arbeitsorganisationsanalyse	39
Arbeitsplanungsanalyse	45
Arbeitsplanungsaufgabe	50
Arbeitsprozessanalyse	56
Auftragsanalyse	61
Außerbetriebnahme- und Stilllegungsanalyse	67
Ausstellungsrallye	73
Bedienungsanalyse	78
Bedienungsaufgabe	84
Beobachtungsaufgabe	90
Beschaffungs- und Einkaufsanalyse	95
Beschaffungs- und Einkaufsaufgabe	101
Betriebsbesichtigung mit Aspekterkundung	108
Designaufgabe	114
Diagnoseanalyse	119
Diagnoseaufgabe	125
Dokumentationsanalyse	132
Dokumentationsaufgabe	138
Entscheidungskonferenz	145
Entsorgungsanalyse	151
Entsorgungsaufgabe	159
Exkursion und Seminar	166
Expertenbefragung	172
Fachpraxisbericht	180

Fallstudie	186
Fehleranalyse	193
Fertigungsanalyse	199
Fertigungsaufgabe	204
Fragend-entwickelndes Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren	211
Funktionsanalyse	216
Funktionskontrolle	221
Gedankenexperiment	228
Historisch-genetisches Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren	235
Inbetriebnahmeanalyse	241
Inbetriebnahmeaufgabe	246
Inspektionsanalyse	252
Inspektionsaufgabe	258
Instandsetzungsanalyse	264
Instandsetzungsaufgabe	270
Interview	276
Konstruktionsanalyse	281
Konstruktionsaufgabe	287
Konstruktionsvergleich	294
Lehrervortrag	301
Lehrgang	308
Leittextmethode	315
Lernbüro	321
Mitarbeiterworkshop	327
Moderationsverfahren	333
Montageanalyse	338
Montageaufgabe	345
Nacherfindungsaufgabe	352
Naturstudie – Bionisches Lernverfahren	358
Planspiel	364
Planungsaufgabe	370
Problemlösungsverfahren	376
Produktanalyse	381

Projekt	386
Prüfungssimulation	393
Qualitätskontrollverfahren	400
Recyclinganalyse	407
Recyclingaufgabe	414
Rollenspiel	421
Schadensanalyse	427
Selbst gestalteter Lernprozess	434
Simulationsspiel	442
Streitgespräch	448
Systemanalyse	454
Szenariomethode	458
Technisches Experiment	465
Technisches Projekt und technische Projektierung	471
Verbesserungsanalyse	478
Verbesserungsaufgabe	483
Vergleich	488
Verkaufsanalyse	494
Verkaufsaufgabe	500
Verwendungsanalyse	506
Verwendungsaufgabe	512
Wartungsanalyse	517
Wartungsaufgabe	523
Wiederholungs- und Übungsverfahren	529
Wiederinbetriebnahmeanalyse	536
Zukunftswerkstatt	541
Zusatzaufgabe	548
Nachwort	554
Stichwortverzeichnis	557

Vorwort

Bis in die Siebzigerjahre des vorigen Jahrhunderts waren die pädagogischen Bemühungen weitgehend nur auf solche Methoden gerichtet, die eine Art Wegbahnung für den Vermittlungsprozess darstellten. Die Lernorte beruflicher Ausbildung bevorzugten dabei sehr verschiedene Methodenansätze. Die Betriebe bildeten im Wesentlichen nach dem Lehrgangskonzept und der Vierstufenmethode aus. Auch die berufsbildende Schule hatte nur ein relativ schmales Set von einigen wenigen Methoden. Insbesondere dominierten das fragend-entwickelnde Unterrichtsgespräch, der Lehrervortrag sowie Lehrerexperimente. Nur selten wurden projektähnliche Methoden versucht. Erst in der Folgezeit ging man davon ab, nur allein die Umsetzung der Inhalte mit methodischen Mitteln vorzunehmen, sondern auch Verfahren zu reflektieren, die dazu führen sollten, nicht ausschließlich inhaltliche, sondern ebenfalls prozessuale Ziele zu erreichen. Es entstanden Methodenansätze, die zu einem großen Teil an den beiden Lernorten „Betrieb“ und „Schule“ in fast gleicher Weise eingesetzt werden konnten. Aus diesem Grunde wurden sie auch als Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren bezeichnet. Diese neuen Verfahrensansätze wurden in den folgenden Jahren ständig weiter ausgestaltet und in Aufsätzen verschiedener Zeitschriften publiziert. Dabei entwickelte sich nicht zuletzt aus vielen Gesprächen mit Ausbildungs- und Unterrichtspraktikern ein Konzept für makromethodische Bausteine, das in den 1990er-Jahren als Buch herausgegeben wurde.

Das hier nun in der siebten und erweiterten Auflage vorliegende Buch „Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren“ enthält die im Laufe der Jahre geschaffenen und zum Teil vielfach erprobten mehr als siebenzig Konzepte in Kurzform. Dargestellt werden damit eine Vielfalt von Varianten und die Farbigkeit der Palette des Angebotes.

Für die interessierten, aber durch Zeitdruck und verschiedenste Tätigkeiten belasteten Lehrkräfte bieten sich mit diesen Verfahren Anregungen zu einer Ausbildungs- und Unterrichtsgestaltung, die monomethodische Ansätze vermeidet. Durch die gewählte Kurzform der Darstellung sind Möglichkeiten für einen guten Überblick und schnellen Zugriff auf neue methodische Vorgehen geschaffen. Insgesamt kann – wie aus vielen positiven Rückmeldungen bereits zur letzten Auflage ersichtlich – mit den vorgelegten Konzepten dazu beigetragen werden, berufliches Lehren und Lernen ansprechender und vielfältiger zu gestalten.

Dresden, im November 2020

Jörg-Peter Pahl/Maike-Svenja Pahl

Abstract

Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren sind an den verschiedenen Orten beruflichen Lehrens und Lernens einsetzbar. Mit Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren können spezielle Lehr- und Lernstrategien praktiziert werden, die eine besondere Leistungsfähigkeit und eine große didaktische Reichweite aufweisen. Der Begriff der Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren verweist darauf, dass einerseits der Lernweg, die Lernschritte methodisch bedeutsam sind und andererseits das Verfahren bzw. der Prozess zugleich übergeordneter Lerninhalt ist. Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren haben somit eine doppelte Dimension, indem sie Inhalt und Methode zugleich sind.

Training and classroom methods can be used in the various centres of vocational teaching and learning. Training and classroom methods enable special teaching and learning strategies, which have exceptional achievement potential and present a wide didactical range, to be put into practice. The concept of training and classroom methods indicates that, on the one hand, the learning path and its individual learning steps are significant in methodological terms and, on the other, the method, or process, also constitutes higher-level learning content. Thus, training and classroom methods have a double dimension, serving both as content and method.

Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren

1 Zum Begriff der Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren

Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren sind an den verschiedenen Orten beruflichen Lernens einsetzbar. Sie stellen Makromethoden dar, mit denen das Lerngeschehen über arbeits- und sachgebietsspezifische Verlaufsphasen sowie Lehr- und Lernwege über einen längeren Zeitraum hinweg umfassender und ganzheitlicher strukturiert werden. Die Verlaufsphasen sind häufig aus Prozessen und Verfahren des Sachgebietes gewonnen und in der Folge didaktisch, methodisch und lernpsychologisch bearbeitet und aufbereitet worden. Dadurch ergeben sich charakteristische Lernschritte, die den Handlungsablauf einer Lerneinheit bestimmen.

Mit Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren können spezielle Lehr- und Lernstrategien praktiziert werden, die eine besondere Leistungsfähigkeit und eine größere didaktische Reichweite aufweisen. Der Begriff der Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren wird gewählt, weil neben der Einsetzbarkeit an verschiedenen Lernorten damit eindeutiger als mit dem Methodenbegriff die Prozessorientierung beim Arbeiten und Lernen benannt wird. Arbeitsprozesse sollten bei Ausbildung und Unterricht vermehrt die Abfolge von Lernphasen bestimmen. Dagegen wird normalerweise die Methode nur als eine Folge von Schritten des Lernweges und als Form der Lerngestaltung gesehen. Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren haben grobstrukturell eine zweifache Aufgabe: Sie stellen einerseits den Lernweg, die Lernschritte, d. h. die Methoden im engeren Sinne, dar, und andererseits ist das Verfahren bzw. der Prozess zugleich übergeordneter Lerninhalt. Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren haben somit eine doppelte Dimension, indem sie Inhalt und Methode zugleich sind.

2 Inhaltstransport durch Verfahren

Aufgabe von Ausbildung und Unterricht sind die Vermittlung und Aneignung spezifischer Lerninhalte, die in den Ausbildungs- und Lehrplänen festgelegt sind. Mit Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren können bestimmte Themen und Lerninhalte vermittelt oder transportiert werden. Die Lerninhalte liegen schon vor der Auswahl eines Verfahrens fest. Zu fragen ist dann, mit welchem Verfahren der Unterrichtsgegenstand am besten vermittelt werden kann. Der Gegenstand macht zunächst die einfache Dimension des Verfahrens aus, d. h., didaktisch-methodisch ordnet sich alles dem engeren fachlichen Ziel und Inhalt unter. Darüber hinaus ist die weiter reichende und beständigere Dimension des Inhalts, d. h. die Prozessdimension, in Betracht zu ziehen, die mit dem Verfahrensnamen benannt ist.

Mit dem hier vorgelegten Angebot, Lerninhalte über Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren zu transportieren, wird versucht, möglichst offen und weitgehend anwendungsneutral vorzugehen. Dabei soll den Lehrenden zwar methodisch und fachlich grobstruktural eine gewisse Führung, jedoch keinesfalls eine rigide Vorschrift zur feinstrukturellen Behandlung der Lerninhalte gegeben werden. Mit den spezifischen Gestaltungsmöglichkeiten, die an den jeweiligen Lernorten vorzufinden sind, soll das Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren medial möglichst intensiv „eingekleidet“ werden. Dadurch kann die Lehrkraft – trotz der mit den Verfahren geleisteten Vorarbeit – weitreichende kreative Ausformungen verwirklichen, in denen zum einen die eigenen Vorstellungen zum Tragen kommen, zum anderen die durch das ausgewählte Verfahren vorgegebene Grobstruktur und die institutionellen Vorgaben materieller Art einfließen. Nicht zuletzt sollen Wünsche und Interessen der Lernenden beachtet werden. Es ist klar, dass bei einem bestimmten Thema nicht jedes Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren zur Anwendung kommen kann, selbst wenn beispielsweise ein Betrieb prinzipiell die zentral behandelte Tätigkeit in seinem Aufgabenspektrum führt. Ausschlaggebend wird am Lernort „Betrieb“ stets sein, von wem und mit welchen Mitteln jene Tätigkeit vollzogen wird, welche arbeitsspezifischen und zeitlichen Bedingungen vorherrschen, wie der Inhalt zu dem Verfahren passt und wie ausgeprägt der Bedarf an dieser Tätigkeit sein könnte. Am Lernort „Schule“ ist das anders. Dort ist mehr Zeit zum beruflichen Lernen vorhanden.

Für alle Lernorte ist außerdem zu untersuchen, ob es sich um instrumentelle, strategische oder kommunikative Tätigkeiten aus Arbeit und Sachgebiet in einem Berufsfeld handelt. Zu beachten ist, dass vermehrt kommunikative Fähigkeiten bei den Tätigkeiten gefordert sind, durch die der zwischenmenschliche Umgang nicht nur in der Berufs-, sondern auch in der Lebenswelt besser gepflegt werden kann. Unter dem fachlichen Gesichtspunkt ist unstrittig, dass beispielsweise die für ein technisches Objekt oder System zuständigen Fachkräfte ohne Absprachen – sowohl gegenseitig als auch mit benachbarten Struktureinheiten – ihre Aufgaben kaum erfüllen dürften. Kommunikative, strategische und soziale Kompetenzen sind über die instrumentellen Fähigkeiten und Fertigkeiten hinaus gefragt. Zur Schulung solcher Fähigkeiten bieten sich spezielle Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren an.

Darüber hinaus gilt für viele Arbeiten im Beschäftigungssystem ein relativ neues, nämlich das für die Mensch-Maschine-Schnittstelle relevantes Verständnis von Kommunikation. Damit ergeben sich Gestaltungsmöglichkeiten, aber auch Grenzen für den Bediener einer Maschine, die den Prozess über kognitiv gestützte Entscheidungen beeinflussen, die aber ebenso mittels Technik fest programmierte Verläufe auslösen. Wenn allgemein solche Kopplungen auch von Fachkräften zu bewältigen sein sollen – und die dazu erforderlichen Kompetenzen sind neben anderem mit Gestaltbarkeit von Arbeit und Sachgebiet gemeint –, werden zunächst umfangreiche Fähigkeiten zu sachgerechter Kommunikation notwendig.

Dieser Ansatz berührt zugleich die erweiterte Dimension der Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren, die dem Ziel der Ganzheitlichkeit vieler Lehr-/Lernsequenzen

dienen sollte. Es geht darum, zu den in jedem Beruf unverzichtbaren Grundkenntnissen und -fertigkeiten, die Kompetenz zur Betrachtung, Beurteilung, Teilnahme an Berufs- und Lebensweltprozessen wie auch Beeinflussung dieser Prozesse auszuformen. Solche hohen Ziele sind zwar schnell genannt und formuliert, aber in der Praxis beruflichen Lernens nur in kleinen Schritten zu erreichen.

Zur didaktischen Leistungsfähigkeit von Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren gehört, dass die erworbenen Kompetenzen von den Lernenden als angehende Fachleute möglichst fallspezifisch variiert auf einen anderen, aber vergleichbaren Vorgang oder Prozess übertragen werden können. Aktivitäten, die mit dem Begriff „Transfer“ belegt werden, sollen von den Lernenden verinnerlicht werden, sodass sich die Handlungsmuster eines bestimmten Falles auf andere Zusammenhänge übertragen lassen. Horizontal wirkt dieses leichter, und zwar in verhältnismäßig verwandten beruflichen Tätigkeitsfeldern, vertikal dagegen wird neben der Nutzung des Transferierbaren noch eine weitere und sogar stetige, eigenständige Kompetenzerhöhung benötigt. Die Überlegungen, welche Lerninhalte transferierbar sind, machen einen wesentlichen didaktischen Planungsaspekt aus. Sie richten sich auch auf die Arbeits- bzw. Geschäftsprozesse, auf welche die Lernenden frühzeitig vorbereitet werden sollen.

3 Zum Einsatz in der Ausbildungs- und Unterrichtspraxis

Ein Wandel bei der Ausbildungs- und Unterrichtsgestaltung kommt keineswegs überraschend. Bestrebungen zur Einführung moderner Verfahren, die spezielle Lernakte ermöglichen, gab es in den unterschiedlichen pädagogischen Bereichen schon seit Längerem. So wurde bereits in den 1970er-Jahren besorgt diskutiert, wie es um Gegenwart und Zukunft insbesondere des Unterrichts bestellt sei. Auch in der Folgezeit waren diese Fragen für Berufspädagogen ein zusätzlicher Anstoß, mit immer neuen Ansätzen zum Themenfeld „Arbeit und Sachgebiet“ sowie darüber hinaus für alle Bereiche der Berufsbildung aufzuwarten.

Für den beruflichen Lernbereich von Arbeit und Sachgebiet wird schon seit Längerem die Orientierung an den Handlungsfeldern im Beschäftigungssystem angemahnt. Der damit geforderte Wandel der Sichtweisen hat unter anderem in den didaktischen Leitideen der Handlungs- und darüber hinaus Gestaltungsorientierung seinen Niederschlag gefunden. Diese Leitideen können als eine wichtige didaktische Kategorie beruflichen Lernens für Lehrende und Lernende eingeschätzt werden.

Um die damit verbundenen Prinzipien auch bei den Lehrenden zu verwirklichen, könnten „Handreichungen“ für die Lehrkräfte als Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren für typische Verläufe des Handlungslernens in der berufs- bzw. betriebspraktischen Unterweisung und im berufsschulischen Unterricht durchaus hilfreich sein. Die Gespräche an vielen Lernorten beruflicher Bildung zeigen, dass dort solche Handlungsanleitungen zur Entlastung von den täglichen Planungsaufgaben für Ausbildung und Unterricht gesucht werden. Einschränkend muss allerdings

festgestellt werden, dass häufig ganz pragmatisch die Betonung auf Lernkonzepte für spezielle fachlich-inhaltliche Details bis hin zu Arbeitsblättern gelegt wird. Dieses zu leisten wäre nicht nur eine Mammutaufgabe, die für die allgemeinbildenden Schulen kaum erfüllbar ist, gar nicht aber für die sehr differenzierten und vielgestaltigen Bereiche und Orte beruflichen Lehrens und Lernens. Solche engen Ausführungshilfen würden außerdem vermutlich viel zu starre Handlungsmuster darstellen. Dazu wäre außerdem eine Generalkritik wie bei den Formalstufen von Rein und Ziller aus dem 19. Jahrhundert angebracht. Insofern sollte und kann nur ein Strukturrahmen als Anregung vorgelegt werden. Selbst hierbei ist darauf zu achten, dass die Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren von den Lehrkräften beim spezifischen Einsatz auf die besonderen Voraussetzungen und Bedingungen variabel zugeschnitten werden.

Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren im Lernbereich von Arbeit und Sachgebiet im Allgemeinen sind in ihrer Zielsetzung entweder fachlich-inhaltlich, fachlich-prozessual oder fachunabhängig angelegt. Bei der jeweiligen Gestaltung durch die Anwender wird es jedoch häufig Mischformen geben. Zudem gilt, dass gerade über die Vielfalt bzw. Mischung am besten dem Anspruch auf Vermittlung beruflicher Handlungskompetenz gefolgt wird, weil fächerübergreifend mit arbeits- und sachgebietsbezogenen Methodenangeboten gearbeitet und gelernt werden kann. Fächerübergreifend sind auch viele der Anforderungen im Beschäftigungssystem. Für die Vermittlungspraxis gilt, dass der Einsatz der Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren so erfolgen sollte, dass er flexibel und auf die situativen Gegebenheiten des Lerngeschehens ausgerichtet ist.

4 Kennzeichen von Verfahren als Hilfe zur Vorauswahl

Was in den einzelnen Verfahren zur Einordnung beschrieben ist, richtet sich in erster Linie auf die Merkmale, die zur fachlichen Unterstützung bei der Auswahl der zu verwendenden Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren beitragen können. Dazu werden auch die inhaltlichen Bezüge des Themas zum Beschäftigungssystem betrachtet. Weiterhin geht es darum, die Lernhaltigkeit der Verfahren aufzuzeigen. Mit der Kennzeichnung wird eine genauere Differenzierung versucht, die nach ausgewählten Merkmalen vorgenommen wird und über die dem Anwender die Planung der weiteren Gestaltung erleichtert werden soll.

Der Form nach lassen sich viele Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren entweder einem synthetisierenden oder einem analysierenden Prozess zuordnen.¹

Diese Differenzierung kann außer zu speziellen kognitiven Vorgängen auch zu bestimmten vorrangig auftretenden Handlungssequenzen führen. Darüber hinaus gibt es Mischformen der analytisch-synthetischen Art und solche Verfahren, denen

¹ Schon bei Johann Amos Comenius ging es um grundsätzliche didaktische Prinzipien, die heute zu didaktischem Allgemeinut geworden sind. So betrachtet er bereits in dem Werk „Didactica magna“ ([1632] 1905, S. 77) die Anwendungsmöglichkeiten der analytischen und synthetischen Methode für berufliches Lernen.

keine derartig eindeutige Zuordnung zugeschrieben werden kann. Für das künftige Arbeitsgeschehen und die Berufsarbeit haben alle Verfahrenstypen ihre Berechtigung. Während z. B. bei den synthetisierenden die konkrete Handlungsorientierung ausgeprägt ist, unterstützen die mehr analysierenden Verfahrensschritte zumeist das abstrakt-handlungsorientierte Lern- und Arbeitsgeschehen. Analytische und synthetische Anteile zugleich sind in vielen Verfahren aber in unterschiedlichem Maße vorhanden. Die explizit genannten Kennzeichen eines Ausbildungs- und Unterrichtsverfahrens geben dem Interessenten und potenziellen Anwender eine Auskunft darüber, welche Art von fachlichem Prozesswissen den Lernenden über das jeweilige Verfahren vermittelt werden kann. Insofern zeigen sich diese Kennzeichen nahezu mit einer Etikettfunktion, weil jene Methodenvermittlung mit den eigentlichen Lerngegenständen als gleichrangig bedeutsam angestrebt wird.

Ziel ist einerseits, die Auszubildenden bzw. Schüler/-innen langfristig mit einer fachlich nutzbaren Methodenkompetenz auszustatten, andererseits soll schon unmittelbar im Lerngeschehen eine am spezifischen Inhalt ausgerichtete Handlungsorientierung erreicht werden. Das beispielhaft Prozessuale, das dank didaktisch-methodisch fundierter Ausformung innerhalb eines Ausbildungs- und Unterrichtsverfahrens beim Entwickeln einer Lösung von den Lernenden erkannt und eventuell internalisiert wird, hilft geradezu handlungsbegleitend bei weiteren Problemstellungen, die in vielen Fällen vergleichbaren Prinzipien folgen und somit von den jungen Fachkräften annähernd selbstständig bewältigt werden können.

Dabei können die zur Organisationsform des Lernens getroffenen Aussagen von den Lernenden reflektiert werden, wirken doch die im Beispiel eines Ausbildungs- und Unterrichtsverfahrens angenommenen Bedingungen in der beruflichen Praxis meist anders und bedürfen einer differenzierten Beachtung.

5 Informationsmöglichkeiten

Die dargestellten Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren sind sehr kurz gefasst. Dennoch wird für die im Einzelnen aufgeführten Verfahren vertieft auf die speziellen „Kennzeichen“ eingegangen. Hier können darüber hinaus die übrigen Kriterien für eine Auswahl bzw. Beurteilung des jeweiligen Ausbildungs- und Unterrichtsverfahrens betrachtet werden. So fasst die Übersicht außer den Merkmalen auch die Anforderungen tabellarisch zusammen, wobei Beteiligte, also zum einen Lernende, zum anderen Lehrkräfte, unterschieden werden. Des Weiteren wird ein Einblick in die erreichbaren bzw. angestrebten Lernziele gegeben. Relativ ausführlich wird auf die didaktische Bedeutung eingegangen, und für eine mögliche Kopplung an weitere Verfahren gibt es erste Anregungen.

Als ausgesprochen sinnvoll zeigt sich ein Artikulationsschema, das die Strukturierung des im Verfahren vorgeschlagenen Handlungsablaufes unabhängig von dem jeweils konkreten Lerninhalt ausweist. Diesem Schema gilt beim Einsatz des Verfahrens durch die Praktiker das zentrale Interesse, birgt es doch – falls nicht schon fein-

strukturiert – ein großes Anpassungspotenzial für die individuellen didaktisch-methodischen Varianten des Themas am jeweiligen Lernort. Schließlich wird in der tabellarischen Übersicht grob auf die Einflussgrößen des erforderlichen organisatorischen Aufwandes eingegangen.

6 Zur Auswahl des Verfahrens und zum Abgleich mit dem Lerninhalt

Einer detaillierteren Planung durch die Lehrkraft geht in jedem Fall die begründete Auswahl der methodischen Gesamtkonzeption, einer sogenannten Makromethode wie die der Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren, voraus. Unter Makromethode wird dabei ein Verfahrensansatz verstanden, der – in Etappen aufteilbar – mit typischen Verlaufsphasen einem bestimmten Problem und Inhalt gewidmet ist und eine besondere didaktische Bedeutung aufweist. Eine Makromethode kann zur fachlichen Methoden- und Verfahrenskompetenz beitragen. Sie ist im Regelfall gekennzeichnet durch eine besondere Lehr-/Lernstrategie und ein typisches Artikulationschema.

Die Lehrkraft sollte den Lerninhalt oder das Thema klar vor Augen haben und dann rational, aber auch intuitiv, unter Berücksichtigung ihrer Erfahrungen sowie zeitökonomischer Gegebenheiten, ein dazu passendes Verfahren auswählen. Zudem muss das bei den Lernenden vorhandene Potenzial beachtet werden. Insgesamt können Aspekte benannt werden, unter denen der Auswählende das Bedingungsgefüge untersuchen sollte: Dazu gehören u. a. der Inhaltsbezug, Lernerbezug sowie der Prozess- bzw. Verfahrensbezug. Die Auswahl sollte nicht so erfolgen, dass durch die Lehrkräfte den vertrauten und sogenannten bewährten Methoden der Vorrang gegeben wird. Vielmehr sollte Methodenvielfalt angestrebt werden, auch wenn die Ausbildungs- und Unterrichtspraxis an den verschiedenen Lernorten zeigt, dass sich Innovationen ihren Platz und ihre Etablierung meist durch langwierige „Bewährung“ buchstäblich verdienen müssen.

Wenn nun auf der Makroebene die Entscheidung für eine Ausbildungs- und Unterrichtsmethode getroffen wurde, kann sich die Lehrkraft den differenzierenden Abwägungen zuwenden. Dieses sind die eigentlichen Sequenzen oder Lernphasen, die dem Handlungsablauf, einschließlich der zugeordneten Kommentare, zu entnehmen sind. Sind die Lernphasen im angebotenen Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren nur grob strukturiert, sollte schrittweise erwogen werden, wie meso- oder mikromethodisch vorzugehen ist. Dazu muss sich die Lehrkraft darüber im Klaren sein, auf welcher Ebene – also der fachlich-prozessualen oder der fachlich-inhaltlichen – gelernt werden soll.

Bei der Entscheidung für oder gegen eine Meso- oder Mikromethode fließen alle bekannten Bedingungen der geplanten Ausbildungs- bzw. Unterrichtssituation mit ein. Die Lehrkraft hat die Lernvorgänge so zu arrangieren, dass die gesetzten Lernziele mit den Lernenden zu erfüllen sind. Als Interaktionsprozess gesehen, kommuniziert die Gruppe der Lernenden mittels ihnen zugänglicher Methoden

über ein Thema oder einen Lerninhalt. Im Idealfall moderiert die Lehrkraft dann nur noch.

Die Funktionstauglichkeit der gewählten Methode kann im Detail geprüft werden. Dazu gehört, ob die Methode hinreichend inhaltsadäquat ist oder zumindest inhaltsnah wirkt, ob die Ziele zu erreichen sind und ob aufseiten der Lernenden genügend Voraussetzungen existieren. Weiterhin sollte die Lehrkraft ihre eigene Kompetenz zur Handhabung jener Methode einschätzen, die organisatorischen Bedingungen für den Methodeneinsatz abklären sowie sich der Methodenrelevanz für den Sachbereich vergewissern.

7 Ablaufschema als Strukturvorgabe für die ausbildungs- und unterrichtspraktische Anwendung

Im Bemühen, ein exemplarisches Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren für einen speziellen Lerninhalt auszuwählen, müssen in der Praxis beruflichen Lernens häufig Kompromisse eingegangen werden. Zwar sind die Verfahren meist eindeutig, und etliche Schritte des Handlungsablaufes treffen mit hoher Wahrscheinlichkeit gerade auf diesen Inhalt oder das Thema zu, als Einheit jedoch stellt das Angebot lediglich den Vorschlag zu einer Vermittlungsstrategie dar und ist nicht unbedingt in allen Einzelschritten zu befolgen. Der Vorteil allgemein gehaltener Stufung von Lernschritten liegt unbestritten in der Ableitbarkeit allgemein gültiger Verfahrensregeln. Allerdings sollen auch Freiräume für situative Eingriffe erhalten bleiben.

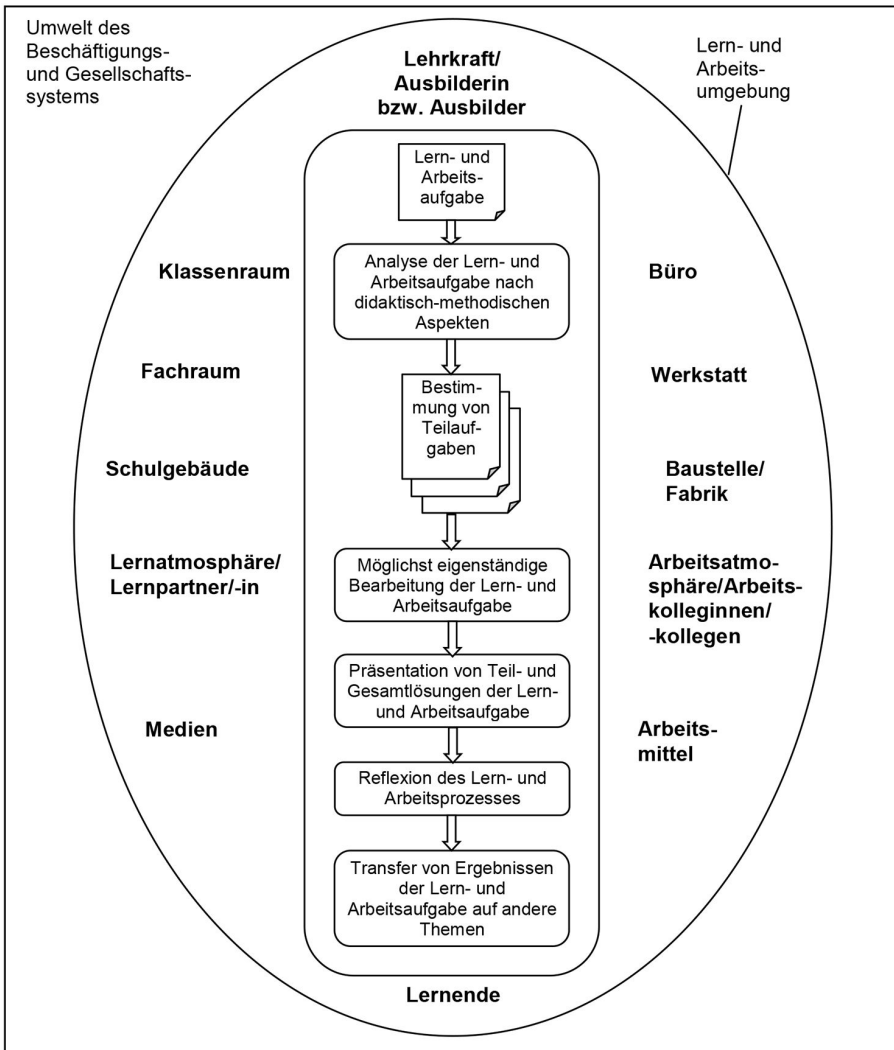
Wie bereits ausgeführt, ist für kreative Erweiterungen noch genügend Raum gelassen worden, und der Initiative sowie den Ideen der Nutzer/-innen sind beim Ausgestalten eines Verfahrens kaum Grenzen gesetzt. Gilt die Artikulation beispielsweise den Lernschritten an einem mechatronischen System und wird allein die mögliche Zahl von in der Mechatronik gekoppelten Energieformen betrachtet, lassen sich aus einem Handlungsablauf durch Abwandlung zahlreiche und dabei äußerst verschiedenartige Ansätze für die Ausbildungs- und Unterrichtsplanung entwickeln – je nach den betrieblichen bzw. am schulischen Lernort vorzufindenden Bedingungen. Zudem kann bei einem vorgelegten Ablauf als Grobstrukturierung in fast jedem Fall eine Feinstruktur entwickelt werden, die – wie oben genannt – individuelle Vorzüge aufweisen dürfte. Die Strukturierung gestattet, auch bei fächerübergreifenden Lernzielen eine arbeits- und sachgebietspezifische Systematik anzuwenden. Diese strukturelle Ausformung kann der angestrebten Sichtweise auf allgemeine Prozesse entgegenkommen. Über eine solche Kategorisierung lässt sich dann auch leichter der Bezug zur (künftigen) Arbeit der Berufstätigen herleiten.

Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren können nicht nur in der Form variiert werden. Auch eine Kopplung verschiedener Verfahren ist möglich. So kann in einem umfassenderen Verfahren ein Teilverfahren eingeschlossen sein. Über die Grenzen eines Ausbildungs- und Unterrichtsverfahrens hinaus eröffnen sich damit weitere Möglichkeiten für die Kombination von Lernsequenzen.

8 Lern- und Arbeitsaufgaben in Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren

Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren sind durch Themen sowie Inhalte und damit vielfach durch spezifische Lern- und Arbeitsaufgaben bestimmt. Bei den Planungsentscheidungen für Ausbildung und Unterricht geht es bei der Bewertung der beruflichen und curricularen sowie inhaltlichen und methodischen Bedeutung um die Angemessenheit und die didaktische Tragfähigkeit des Verfahrens und der Aufgabe (Abb. 1).

Abbildung 1: Lern- und Arbeitsaufgabe in der Lern- und Arbeitsumgebung



Die Lern- und Arbeitsumgebung, ob im Betrieb oder in der Schule, sollte für die jeweilige Aufgabe spezifische Lern- oder Arbeitsräume aufweisen, in der sich eine lernförderliche Atmosphäre entwickeln kann.

Darüber hinaus sind die lernorganisatorischen, fachlichen Möglichkeiten und die technische Ausstattung am Lernort zu berücksichtigen. Zu prüfen ist, ob die Bedingungen der Lern- und Arbeitsumgebung für die je spezifische Aufgabenstellung und das Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren hilfreich und förderlich sind. Wesentliche Voraussetzung ist, dass für das Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren die benötigten Medien und Arbeitsmittel verfügbar sind. Zeigt sich, dass entsprechende Bedingungen mit der Lern- und Arbeitsumgebung vorhanden sind, kann die Lern- und Arbeitsaufgabe in der Einführungsphase durch die Lehrkraft eventuell auch unter Mitwirkung der Lernenden formuliert werden.

Für die dann folgenden Lernphasen haben die Ausstattung und die Nutzungsmöglichkeiten der jeweiligen Lern- und Arbeitsumgebungen große Bedeutung für das Engagement der Lernenden, die Lösung der Aufgabe und die Ergebnisse des Ausbildungs- und Unterrichtsverfahrens insgesamt.

9 Möglichkeiten und Grenzen eines verfahrensorientierten Ansatzes – Schlussbetrachtung

Wird in der Praxis beruflichen Lernens versucht, das in den Lehrplänen festgelegte Pensum mehr oder weniger ausführlich mit den Auszubildenden bzw. Schülerinnen und Schülern durchzuarbeiten und diese darüber hinaus nicht nur für die Berufs-, sondern auch für die Lebenswelt zu befähigen, so ist das Exemplarische der Lehr- und Lerninhalte stärker in den Blick zu nehmen. Die entwickelten Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren stellen hierzu eine didaktisch und methodisch innovative Möglichkeit dar. Damit können weiter reichende Ansprüche an die Berufsbildung eingelöst werden.

Ein umfassender Erfolg der an den verschiedenen Lernorten eingesetzten Lernangebote ist sicher erst dann zu verzeichnen, wenn das Fundamentale, die fächerübergreifenden, ganzheitlichen Sinnbezüge hergestellt und akzeptabel unter Beweis gestellt werden. Notwendig ist jedoch stets, dass die Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren bei Auswahl und Einsatz analysiert werden, und zwar besonders in Bezug auf die Lernvoraussetzung der Adressaten, den Inhalt, die Praxisrelevanz, die Medien und die zur Verfügung stehende Zeit. Um das Lerngeschehen optimal vorzubereiten, bedarf es auch der Erfahrungen der unmittelbar Betroffenen. Gespräche mit den Lernenden können zu einer Optimierung der Ausbildungs- und Unterrichtsvorhaben beitragen. Dabei ist das organisatorisch-strukturell Problematische unter dem Aspekt der Bedingungen am Lernort auszuwerten. Im Vordergrund stehen die Interessen der Lernenden, jedoch soll die Position der Lehrkräfte selbst nicht unbeachtet bleiben.

Wenn zukünftig prozessuales Denken und Arbeitsprozesswissen stärker gefördert sowie gefördert und wenn bisherige Grenzen der Organisation der Arbeitsprozesse im Beschäftigungssystem bewusst überschritten werden, kann diese Herangehensweise auch im Lernprozess angewandt werden. Damit ist zugleich ein Anstoß gegeben, fächerübergreifende und handlungsorientierte sowie ganzheitliche Lernkonzepte zu entwickeln. Mit entsprechenden Konzepten werden die beruflichen Anforderungen überschaubar nachgestellt, und es ergeben sich gute Chancen dafür, dass die angehenden Fachkräfte mit dem erarbeiteten Fach- und Methodenwissen ihre späteren Aufgaben angemessen bewältigen können. Entsprechende Effekte lassen sich verstärken, wenn sich an den unterschiedlichen Lernorten zunehmend Kooperationsinitiativen entwickeln sowie gemeinsam die geeigneten Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren ausgewählt und für den Einsatz angepasst werden. Beim Einsatz der Verfahren sollte beachtet werden, dass Freiräume innerhalb der vorbereiteten Lern- bzw. Arbeitsschritte verbleiben, die den Lernenden Möglichkeiten für neue Erfahrungen gewähren und in günstigen Fällen sogar Ansätze zu eigener kreativer Arbeits- und Lernorganisation entstehen lassen.

Allgemein bestehen zwischen Inhalten bzw. Zielen, Methoden sowie Medien enge wechselseitige Beziehungen, die durch die Einwirkungen von Organisation und Interaktion zusätzlich beeinflusst werden. Insofern werden neben vielfältigen Möglichkeiten auch Grenzen deutlich, die u. a. darin liegen, dass die Lernvoraussetzungen stets erst vor Ort – durch die konkrete Lernergruppe, mit der und für die Ausbildung und Unterricht geplant wird – bestimmbar sind. Dieses steht in einem unauflösbaren Widerspruch dazu, dass bei den entwickelten Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren Aussagen zu den Lernvoraussetzungen hingegen eine gewisse Verallgemeinerung erfahren müssen. Darüber hinaus gilt für jede spezifische Lerngruppe: Ob es sich nun um fachliche, arbeits- oder sachgebietstypische methodische Ausbildungs- und Unterrichtsvorbereitungen handelt, immer ist der anfallende Zeitbedarf bzw. -aufwand zu bedenken, auch wenn die zur Verfügung stehende Zeit unter Umständen die Methodenwahl von vornherein eingrenzt.

Akquisitionsaufgabe

1 Einordnung

Die Akquisition stellt die Tätigkeit von Auftragnehmern dar, einen Auftrag zu erhalten. Sie ist ein wichtiger Arbeits- und Geschäftsprozess, der für Unternehmen von existenzieller Bedeutung ist. Mit diesem Tätigkeitsbereich sind alle unternehmerischen Aktivitäten einzuordnen, die auf die Gewinnung von Kunden und Aufträgen als Teil des Vertriebs gerichtet sind.

Das betriebliche oder unternehmerische Absatzinteresse und -verständnis ist dadurch gekennzeichnet, dass potenziellen Kunden Produkte mit dem Ziel nahegebracht werden, diese zu erwerben. Die Produkte können materielle Objekte oder Dienstleistungen sein. Die Akquise soll durch systematische Vorgehensweisen sowie eine freundliche, überzeugende und zeitgemäße Kundenansprache erfolgen.

Voraussetzung für eine erfolgreiche Akquisition ist sowohl ein qualifiziertes Berufshandeln als auch ein standardgerechtes Produkt oder ein besonderes Dienstleistungsangebot. Diese Sichtweise schließt ein, dass vom Akquisiteur die Tragweite der Berufshandlung so umfassend wie möglich verinnerlicht wird. Eine durch häufige Akquise erwachsene Routine darf unter keinen Umständen die Seriosität des Kundenwerbers schmälern. Fachliche Sicherheit und Kundenfreundlichkeit bestimmen den Geschäftsprozess wesentlich.

Von der Erfassung bis zum Abschluss eines Vertrages durchlaufen Kundenkontakte einen Prozess, den man grobstrukturell untergliedern kann. Für den konkreten Geschäftsprozess werden bei der Erfassung gezielt nur potenzielle Kunden in das Visier genommen, die vermutlich vom Unternehmensprodukt oder der Dienstleistung überzeugt werden können. Bei der Auswahl dienen u. a. Geschäftsberichte und andere Informationsquellen, um Informationen über das Unternehmen zu erlangen. Die potenziellen Kunden werden kontaktiert (per E-Mail, Brief, Telefon) mit dem Ziel, eine Geschäftsbeziehung aufzubauen. Es werden die Bedürfnisse des potenziellen Kunden erfasst, die zur Bedarfsbildung beitragen können.

Im Auswahlprozess werden die Informationen der bereits früher eingereichten Angebote vom Akquisiteur noch einmal gesichtet, geprüft und bewertet. Die persönlichen, telefonischen oder postalischen Kontakte mit eventuellen Kunden können sich bei der Akquisition über einen längeren Zeitraum hinziehen. Die eigentliche Entscheidungsphase bis zur Auftragsvergabe ist vom Verkäufer kaum zu beeinflussen.

Für berufliches Lernen geht es darum, Akquisitionstätigkeiten, wie sie bei Geschäftsprozessen vorkommen, zu sichten, zu systematisieren und Exemplarisches herauszuheben. Wenn die allgemeingültigen Prozesse und Abfolgeschritte erkennbar werden, sind möglichst typische Nuancen der Arbeitsschritte zu didaktisieren.

Da bisher die Akquisition kaum didaktisch und methodisch aufbereitet wurde, liegt es nahe, mittels Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren solche Vermittlungsformen zu entwickeln, mit denen die geforderten allgemeinen Ausbildungsziele wie Selbstständigkeit und Handlungsorientierung verwirklicht werden können.

2 Kennzeichnung

Das überwiegend synthetisierende Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren „Akquisitionsaufgabe“ kann als eine typische Methode zum Erlernen eines spezifischen Geschäftsprozesses angesehen werden. Akquisitionsaufgaben findet man vorwiegend im praktischen Teil der beruflichen Ausbildung als konkret-handlungsorientierte Tätigkeit vor. Schwerpunkte sind die Kundenorientierung und das Wissen über das zu akquirierende Objekt. Neben dem Erwerb kognitiven Fachwissens wird die affektive und psychomotorische Dimension im Umgang mit dem Kunden beim Lerngeschehen angesprochen. Durch das Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren Akquisitionsaufgabe können allgemeine Methoden (wie beispielsweise Techniken bei der Expertenbefragung) erweitert werden.

Akquisition fördert das zwischenmenschliche Agieren, Denken und Verstehen sowie die Kritikfähigkeit von Lernenden durch die Auseinandersetzung mit der Sache und dem Kunden. Vorteilhaft für das prinzipielle Verständnis sind Akquisitionsaufgaben mit exemplarischem Charakter. Die im späteren Berufsleben gestellten Anforderungen beim Akquirieren der verschiedenen Produkte müssen während der beruflichen Ausbildung reflektiert und geübt werden, um Professionalität zu erlangen. Akquisitionsaufgaben stellen meist spezifische Anforderungen an die Lernenden. Bei selbstständiger Bearbeitung durch die Lernenden ergeben sich gute Lernanreize, die zum Erkenntnisgewinn, zur Wissensanwendung und -erweiterung sowie zur Problemlösungsfähigkeit beitragen können. Wer zum Beispiel schon einmal eine Akquisition begleitet hat, wurde mit wesentlichen Grundzügen und Gesetzmäßigkeiten bei den Kundenkontakten konfrontiert, was nützlich sein kann, um weitere Kunden zu gewinnen.

Die Akquisitionsaufgabe sollte eine problemorientierte Aufgabenstellung beinhalten und auf wichtige berufliche Anforderungen zielen. Das Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren ist auf Geschäftsprozesse gerichtet. Es ist damit konkret-handlungsorientiert und trägt dazu bei, den didaktischen Grundsatz der Handlungs- und eventuell sogar den der Wissenschaftsorientierung umzusetzen. Beide Prinzipien stellen wichtige „Aspekte des Lernens dar, die einander wechselseitig bedingen und stützen“ (Deutscher Bildungsrat 1974, S. 53).

Mit Akquisitionsaufgaben können auch verfahrensbezogene Lernziele verfolgt werden, wie z. B. das Entwickeln verschiedener Problemlösungsvarianten, Verfahren der Aufgabenbewältigung sowie die Auswertung von Informationen, um nur einige zu nennen. Verhaltensbezogene Lernziele wie Kommunikations- und Kooperationsfähigkeit sind durch Akquisitionsaufgaben anzustreben. Wird z. B. versucht, den

Anspruch selbstständigen (beruflichen) Handelns einzulösen, müssen künftige berufliche Tätigkeiten, die mit möglicherweise anderen Anforderungen verbunden sind, von angehenden Fachkräften umsichtig und vorausschauend bedacht werden. Wichtige Phasen sind Marketingplanung, Interessentenerfassung, Kontaktaufnahme, Kontaktvertiefung und Nachfassen (vgl. Verweyen 2017).

Die folgende Abbildung ermöglicht einen Überblick über das Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren „Akquisitionsaufgabe“ (Abb. 1).

Abbildung 1: „Akquisitionsaufgabe“ in der Übersicht

Beurteilungskriterien	Akquisitionsaufgabe
Kennzeichnung und Kurzbeschreibung	Das Ausbildungs- und Unterrichtsverfahren hilft den Auszubildenden bzw. Schülerinnen und Schülern, Grundlegendes über Geschäftsprozesse im Umgang mit potenziellen Kunden zu erwerben. Im Vordergrund steht die Akquise eines konkreten Objektes oder einer Dienstleistung. Darüber hinaus kann eine Vielzahl von Erkenntnissen gesammelt werden, die für fachlich-prozessuale Erfordernisse in der weiteren beruflichen Arbeit nutzbar sein können. So kann Produktwissen und Kundenorientierung entwickelt und erweitert werden. Zudem kann es den Lernenden gelingen, komplexe Geschäftsprozesse zu strukturieren und damit deren unternehmerische Bedeutung zu erfassen.
Erreichbare Lernziele	Die Lernenden können ... <ul style="list-style-type: none"> • synthetisierend den Akquisitionsvorgang für ein Produkt kennenlernen sowie verantwortungsvoll und sicher ausführen, • Kunden- und Bedarfserfassung, Kundenkontakt, Erfassung spezifischer Kundenwünsche und den Kundenkontakt bis zur Auftragsvergabe als wichtige Schritte der Akquisition analysieren, • sich mit dem strukturellen Ablauf des Geschäftsprozesses vertraut machen und erschließen, • Besonderheiten der zu akquirierenden Produkte oder Dienstleistungen beschreiben, • geeignete Handlungsabfolgen für eine optimale Akquisition herausfinden, • das Exemplarische an Akquisitionsvorgängen erkennen.
Didaktische Bedeutung	Akquisitionsaufgaben „koppeln“ den Ausführenden an die anzubietenden Objekte oder Dienstleistungen. Wegen dieser Besonderheit können Lernende die Verflechtungen von Geschäftsprozessen bei Kundenerfassung, Kundenkontakten, Kundenbedarf erleben und in bestimmtem Umfang auch gestalten. Dank hoher Exemplarik ergibt sich der didaktische Wert nicht nur für das unmittelbare Lerngeschehen. Über solche Lernschritte kann das nötige Verantwortungsgefühl aufgebaut werden, das bei einer Akquisition und für den Umgang mit Kunden erwartet werden muss. Darüber hinaus kann ein Nutzen für spezielle Aufgaben erfolgen, zu dem auch in anderen Arbeitszusammenhängen die Kundenberatung zählt.
Stellung zu anderen Verfahren und Einordnungsmöglichkeiten für andere Verfahren und Methoden	Eine Akquisitionsaufgabe lässt sich mit einer Expertenbefragung, Produktanalyse, einem Interview oder einem Rollenspiel verbinden. Dazu empfiehlt es sich, dass sich die Lernenden als Expertinnen oder Experten über das zu akquirierende Objekt oder die Dienstleistung in besonderer Weise informieren.

(Fortsetzung Abbildung 1)

Beurteilungskriterien	Akquisitionsaufgabe
Artikulationsschema (Strukturierung)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aufgaben- und Problemstellung 2. Planung der Akquisitionsaufgabe 3. Durchführung der Akquisitionsaufgabe <ul style="list-style-type: none"> • Markterfassung • Kunden- und Kundeninteressenerfassung • Kundenkontakt • Kundenbedarf • Kontaktvertiefung und Nachfassen zum Auftragserhalt 4. Auswertung der Akquisitionsaufgabe 5. Reflexion und Transfer
Anforderungen an die Lernenden	Von den Lernenden wird Wissen zum Produkt und Fähigkeiten im Umgang mit Kunden erwartet. Sie benötigen Einfühlungsvermögen, Überzeugungskraft und Umsicht. Sie sollten strategische und verständigungsorientierte Fähigkeiten zur Kommunikation mitbringen.
Anforderungen an die Lehrkraft	Der Lehrkraft obliegt die Auswahl der zu akquirierenden Objekte oder Dienstleistungen, die eine Lernhaltigkeit aufweisen sollten. Sie muss das Objekt theoretisch und mit allen wichtigen Handlungsvarianten beherrschen sowie auf weiter reichende Fragen zur Kundenorientierung seitens der Lernenden professionell reagieren können
Art und Höhe des organisatorischen Aufwandes	Der organisatorische Aufwand ergibt sich aus der eventuell notwendigen Beschaffung des zu verkaufenden Produkts und der dazugehörigen Unterlagen sowie des Informationsmaterials über den Akquisitionsprozess.

3 Verlaufsphasen

Für die Grobstruktur einer entsprechenden Lerneinheit bieten sich drei Phasen an:

Einstieg: Die Eröffnungs- und Vorbereitungsphase beinhaltet das Stellen der Aufgabe sowie vorbereitende und planende Aktivitäten.

Hauptteil: Die Durchführung der Akquisitionsaufgabe bestimmt diese Phase.

Schluss: In der Schluss- bzw. Verifikationsphase erfolgen ein Bewerten der Vorgänge und eine Reflexion, auch zu einem angestrebten Transfer.

Der Anwender des Ausbildungs- und Unterrichtsverfahrens hat vielfältige Strukturierungsmöglichkeiten zur Artikulation, die sich aus dem Geschäftsprozess ergeben. Die folgende Darstellung dient lediglich als Anregung für die Planung des Verfahrens „Akquisitionsaufgabe“ (Abb. 2).

Abbildung 2: Schema einer Ausbildungs- und Unterrichtsplanung für die Akquisitionsaufgabe

Handlungsablauf	Didaktischer Kommentar
1) Aufgaben- und Problemstellung	
<p>Die Lehrkraft stellt den Lernenden die Notwendigkeit verstärkter Akquisitionsbemühungen eines Betriebes vor. Für den Akquisitionsprozess soll eine Checkliste erstellt werden.</p> <p>Die Lernenden bringen Vorschläge als Struktur-begriffe zu einem möglichen Prozessablauf und eine Systematisierung ein. Es wird ein Konsens darüber erreicht, dass zur Lösung des Problems eine systematische Abarbeitung der Prozessschritte vorgenommen werden muss.</p>	<p>Die Darstellung unternehmerischer Notwendigkeiten weckt Interesse und Lernbereitschaft, mit denen die Lernenden sich für das zu behandelnde Problem motivieren werden. Die Aufgabenstellung soll hinsichtlich ihrer Komplexität so ausgelegt sein, dass einerseits das grundsätzliche Problem, Aufträge hereinzuholen, sofort ersichtlich wird, andererseits aber auch erkannt wird, dass ein strukturierter Geschäftsprozess erforderlich ist. Spontane Äußerungen der Lernenden sollen aufgegriffen und diskutiert werden.</p>
2) Planung der Akquisitionsaufgabe	
<p>Auf Anregung der Lehrkraft wird erörtert, welche Anforderungen generell an eine Akquisitionsaufgabe für Alt-, aber auch Neukunden zu erfüllen sind. Zur Problemlösung erforderliche Informationen werden gesammelt. Gemeinsam werden mögliche Ablaufschritte festgelegt und die einzelnen Schritte benannt. Es werden mögliche Abfolgen diskutiert, bis man sich für eine Variante entschieden hat. Vom Plenum wird der Ablauf der Akquise abgestimmt. Die einzelnen Prozessschritte sollen arbeitsteilig in Gruppen vorgenommen werden.</p>	<p>Möglichst alle Lernenden werden am Gespräch beteiligt, die spontan eingebrachten Aussagen werden noch nicht bewertet. Sie werden aufgefordert, sich die Informationen möglichst selbstständig zu beschaffen. Sie sollen unter dem Aspekt des Firmennutzens Alternativen zum Vorgehen erkennen, die systematisch gesichtet werden müssen. Dabei kann die Kritikfähigkeit der Lernenden geschult werden. Die Planung des Ablaufs verlangt eine hohe Antizipationsleistung.</p>
3) Durchführung der Akquisitionsaufgabe Dieser Teil stellt den Kern der Akquisitionsaufgabe dar. Die Durchführung der Akquisitionsaufgabe kann in Phasen erfolgen, die ineinander übergehen.	
<p>a) Markterfassung Die Lernenden diskutieren in ihrer Gruppe die inhaltlichen, organisatorischen und rechtlichen Möglichkeiten, sich ein Bild über den Kundenmarkt zu machen. Sie differenzieren zwischen Alt- und Neukunden. Bei den Altkunden werden sie auf die in der Firma vorhandenen Erfahrungen und Unterlagen verweisen.</p> <p>Bei potenziellen Neukunden werden sie erkennen, dass die Informationen, die aus Selbstdarstellungen der Firmen gewonnen werden (z. B. Geschäftsberichte, Bilanzen), begrenzt sind und aus rechtlichen Gründen eventuell ein externer Informant (Callcenter, Marktforschungsinstitut) eingeschaltet werden sollte.</p>	<p>Die Arbeitsgruppe muss die verschiedenen Voraussetzungen für eine Akquisition bei Alt- und Neukunden berücksichtigen. Den Lernenden sollte es gelingen, den Arbeitsbereich kritisch zu durchdringen und zu erkunden, um Wissenszugänge über die Kunden eröffnen zu können. Gegebenfalls werden die Lernenden dazu angeregt, sich ein Stück weit von ihren festgelegten Vorstellungen und Zielen zu distanzieren. Es ist darauf zu achten, dass die Lernenden die Grenzen für eine Erfassung des Marktes erkennen und auch nicht überschreiten.</p>

(Fortsetzung Abbildung 2)

Handlungsablauf	Didaktischer Kommentar
<p>b) Erfassung der Kunden und Kundeninteressen Die Schüler/-innen erörtern, wie sie Kundendaten erfassen können. Soweit eine Kartei der Kunden in der Firma vorhanden ist, werden durch die Sichtung der Geschäftsunterlagen die Altkunden erfasst und Rückschlüsse auf die alten oder sich wandelnden Kundeninteressen gezogen. Erarbeitet wird, dass bei den Altkunden eine persönliche Befragung, eine telefonische Befragung, eine Online-Umfrage und eine herkömmliche Befragung per Fragebogen vorgenommen werden kann.</p> <p>c) Kundenkontakt Die Schüler/-innen werden aufgrund ihrer bisherigen Erfahrungen herausfinden, dass möglichst schnell auf den Kunden reagiert werden muss, Freundlichkeit wichtig ist, individuelle Wünsche berücksichtigt werden müssen, Auskünfte umfassend sein müssen und auch bei schwierigen Kontakten die Haltung und Fassung bewahrt bleiben muss.</p>	<p>Insbesondere dann, wenn die Lernenden noch nicht in der Erstellung von Dokumentationen geübt sind, ist es sinnvoll, dass die Lehrkraft gegebenenfalls Hilfestellungen gibt, um Frustrationen zu vermeiden. Bei der Diskussion der Lerngruppe zur konkreten Kundenerfassung kann die Lehrkraft eventuell darauf hinweisen, dass Dokumentationsheuristiken abgeleitet werden können, die transferierbar sind und die Erstellung zukünftiger Dokumentationen unterstützen.</p> <p>Es ist davon auszugehen, dass die Lernenden sich aufgrund ihrer betrieblichen Erfahrungen über wichtige Verhaltensweisen beim Kundenkontakt austauschen können.</p> <p>Die Lehrkraft sollte – falls notwendig – Impulse dazu geben, welche Verhaltensweisen für den Kundenkontakt förderlich sein können. Gegebenenfalls ist auch darauf hinzuweisen, dass bei den Gesprächen ein Spagat zwischen Firmen- und Kundeninteressen unumgänglich ist.</p>
<p>d) Kundenbedarf Die Lernenden diskutieren über Bedürfnisse von Kunden. Sie erfassen, dass die Orientierung am Kundenbedarf und das Ermitteln des Bedarfs für das Unternehmen eine sehr wichtige Aktivität ist. Sie sollen hierzu darlegen, dass der Kundenbedarf durch direkte persönliche und telefonische Gespräche mit den Kunden erfasst werden kann und man sich gegenüber den Kundenwünschen offenhalten muss, um entsprechende Angebote offerieren zu können.</p> <p>Die Schüler/-innen benennen Probleme, die sich bei dem Versuch ergeben, den Kundenbedarf im Voraus zu ermitteln.</p>	<p>Den Lernenden ist eventuell zu verdeutlichen, dass es darum geht, den Bedarf der Kunden möglichst genau zu erkunden. Gegebenenfalls sollte die Gruppe von der Lehrkraft darauf hingewiesen werden, dass die Kontaktpersonen beim Gespräch mit den Kunden aktiv und konzentriert zuhören, um die oftmals umfangreichen und vielfältigen Informationen aufzunehmen, zu verarbeiten und durch weitere Fragen zu vertiefen. Als Impuls sollte von der Lehrkraft – wenn nötig – eingegeben werden, dass Kundenbedarf auch durch Außendienstmitarbeiter und E-Mail-Kampagnen ermittelt werden kann.</p>
<p>e) Kontaktvertiefung und Nachfassen zum Auftragserhalt Die Schüler/-innen arbeiten heraus, dass eine ständige Angebotsverfolgung notwendig ist. Durch Nachfassen kann das bereits vorliegende Angebot ergänzt und zugleich können noch weitere Fragen geklärt werden. Außerdem können die Gründe erfahren werden, weshalb ein Auftrag bisher nicht zustande gekommen ist und wo die Probleme liegen. Dabei lässt sich das Angebot eventuell korrigieren oder komplett neu gestalten. Durch intensive Kundenkontakte und beharrliches Nachfassen können die Chancen für den Auftragserhalt verbessert werden.</p> <p>Die Lernenden werden abschließend argumentieren, dass mit dem Erhalt des Auftrags der Akquisitionsprozess abgeschlossen ist.</p>	<p>Die Lerngruppe sollte weitgehend selbstständig arbeiten. Eventuell sollte die Lehrkraft den Impuls einbringen, dass das Nachfassen beharrlich, aber auch sehr sensibel erfolgen sollte.</p> <p>Die Lehrkraft kann ergänzend darauf hinweisen, dass die Kontakte mit dem Kunden auch bei der Auftragsabwicklung und später gepflegt werden sollten.</p>