



FAKULTÄT FÜR GEISTES-,
SOZIAL- UND ERZIEHUNGS-
WISSENSCHAFTEN

Blended Learning - Die neue Rolle der Ausbilder

Anja Schulz & Marcel Martsch

IBBP-Arbeitsbericht Nr. 79

Juli 2011

ISSN 1437-8493

@ffekt

Verknüpfende Vermittlung von Fach- und Medienkompetenzen



EUROPÄISCHE UNION

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Arbeitsberichte des Instituts für Berufs- und Betriebspädagogik

Herausgeber:

Institut für Berufs- und Betriebspädagogik (IBBP)
der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg
Prof.'en Dr. Dietmar Frommberger, Dr. Klaus Jenewein, Dr. Sibylle Peters

Anschrift:

Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg
Fakultät für Geistes-, Sozial- und Erziehungswissenschaften
Institut für Berufs- und Betriebspädagogik (IBBP)
Zschokkestr. 32
D-39104 Magdeburg

Tel.: +49 391 6716623

Fax: +49 391 6716550

Email: ibbp@ovgu.de

ISSN 1437-8493

Blended Learning - Die neue Rolle der Ausbilder

Anja Schulz & Marcel Martsch

IBBP-Arbeitsbericht Nr. 79

Juli 2011

ISSN 1437-8493

Vorwort

Das Projekt "effekt - Verknüpfende Vermittlung von Fach- und Medienkompetenz " ist ein von der Mein Unternehmen gemeinnützigen Gesellschaft mbH initiiertes Forschungsvorhaben im Rahmen des Förderprogramms "Neue Medien in der Bildung" des Bundesministeriums für Bildung und Forschung. Mit dem Projekt soll ein Beitrag zur Erforschung und zum Einsatz digitaler Medien in der beruflichen Ausbildung geleistet werden.

Ziele des Projektes sind die Entwicklung und Erprobung eines mediengestützten Ausbildungskonzeptes, das mit Lern- und Arbeitsaufgaben sowie Aufgaben zur Leistungskontrolle und -bewertung für die betriebliche Ausbildung in den neu geordneten Berufen Elektroniker/-in für Betriebstechnik (MVB GmbH, SWM GmbH), Elektroniker/-in für Gebäudetechnik (D-I-E Elektro AG) und Fachkraft im Fahrbetrieb (MVB GmbH) ausgestaltet wird. Die aufgeführten betrieblichen Projektpartner arbeiten als Entwicklungs- und Testanwender für die im Laufe des Vorhabens „effekt“ entstehende Lernplattform mit. Die konzeptionelle Entwicklung und die wissenschaftliche Begleitforschung werden vom Institut für Berufs- und Betriebspädagogik der Otto-von-Guericke-Universität und der Mein Unternehmen gGmbH getragen.

Mit dem medienbasierten Qualifizierungskonzept soll zudem zur Sicherung der Qualität der betrieblichen Ausbildung beigetragen werden. Dies betrifft sowohl die eigenen Auszubildenden der betrieblichen Partner als auch – in der Kooperationsausbildung – Auszubildende weiterer in der Ausbildung kooperierender Unternehmen. Von Interesse sind hier vor allem Lern-Lehr-Arrangements, mit denen die integrierte Vermittlung von fachlichen und medialen Kompetenzen ermöglicht und eine nachhaltige Entwicklung beruflicher Handlungskompetenz gefördert wird. Um den Wirkungsgrad digitaler Medien in der beruflichen Ausbildung zu erhöhen, orientiert sich das Projekt an der Idee des „Blended Learning“. Zudem wird das betriebliche Ausbildungspersonal mittels eines Fort- und Weiterbildungsangebots befähigt, das mediengestützte Konzept in der betrieblichen Ausbildung anzuwenden und mit neuen Inhalten auszubauen und zu erweitern. Intention des Projektes ist es, ein offenes System zu gestalten, das an neue technologische Anforderungen angepasst und nach entsprechender Anpassung in andere Ausbildungsberufe und -regionen übernommen werden kann.

Der vorliegende Bericht stellt das erarbeitete Fortbildungskonzept für das betriebliche Ausbildungspersonal vor, dessen Grundlage vor allem die didaktische Konzeption der eingesetzten Lernaufgaben sowie eine Analyse des Qualifizierungsbedarfs seitens der Ausbilder bildete. Darauf aufbauend finden Schulungen statt, welche die Ausbilder dazu befähigen, eigene Lernaufgaben zu konzipieren, verschiedene Methoden zur Unterstützung von Lernprozessen einzusetzen und ihre veränderte Rolle als Blended Learning Tutoren wahrzunehmen. In der kommenden Projektphase gilt es, eine Einweisung in die Bedienung und Pflege der entstandenen Lernplattform vorzunehmen, um es den Ausbildern zu ermöglichen, ihre erarbeiteten Lernaufgaben eigenständig zu implementieren.

Weitere Informationen zum Vorhaben „effekt“ finden sich unter <http://www.oeffekt.mu-ggmbh.de>.

Inhaltsverzeichnis

1. Vorbemerkung	1
2. Ausgangslage und Zielsetzung der Fortbildungsmaßnahme	1
3. Modul 1 – Grundlagen des didaktischen Konzeptes und die Rolle der Ausbilder beim Blended Learning	2
3.1 E-Learning: Potenziale und Probleme	2
3.2 Der Blended Learning Ansatz im Projekt „effekt“	3
3.3 Didaktische Konzeption	4
3.4 Die Rolle des Ausbilders beim Blended Learning	6
3.5 Methoden	9
4. Modul 2 – Konzeption von Lernaufträgen	14
5. Modul 3 – Bild- und Videomaterial: Urheberrecht	14
6. Ausblick: Gesamtkonzept der Weiterbildung	15
Literaturverzeichnis	16
Anlagen	18

1. Vorbemerkung

Das an dieser Stelle vorgestellte Weiterbildungskonzept ist der Mesoebene des „effekt“-Ausbildungskonzeptes zuzuordnen, welches hier als Makroebene verstanden wird und gemäß dem Blended Learning Ansatz gestaltet ist. Die Mikroebene betrifft die didaktischen Überlegungen der spezifischen Konzeption einzelner Weiterbildungsmodule.

2. Ausgangslage und Zielsetzung der Fortbildungsmaßnahme

Die Qualität jeder betrieblichen Ausbildung korrespondiert mit den Kompetenzen und Qualifikationen der Ausbilder und Ausbildungsbetreuer, denn sowohl deren fachliche als auch persönliche Eignung ist entscheidend dafür, wie Auszubildenden berufsrelevante Kenntnisse, Fähigkeiten und Kompetenzen vermittelt werden. In Bezug auf eine nachhaltige Nutzung des entwickelten „effekt“-Ausbildungsansatzes bedeutet dies, dass die Ausbilder dessen Nutzen für die betriebliche Ausbildung erkennen und bereit sein müssen, diesen für Ausbildungszwecke einzusetzen. Dazu benötigen Sie jedoch entsprechende Kenntnisse und Fähigkeiten für die Umsetzung des didaktischen Konzeptes und insbesondere im Umgang mit den digitalen Medien.

Den Ausgangspunkt für die Erarbeitung des Weiterbildungskonzeptes bildet die im Rahmen einer Abschlussarbeit durchgeführte qualitative Analyse des Qualifizierungsbedarfs der betrieblichen Ausbilder. Diese macht deutlich, dass die betrieblichen Ausbilder Neue Medien zwar nutzen, jedoch keine genaue Vorstellung haben, was darunter zu verstehen ist. Hinzu kommt die Tatsache, dass die Nutzung zumeist nicht über die Verwendung des Internets oder von Textverarbeitungsprogrammen hinausreicht. Gleichzeitig zeigt die Anforderungsanalyse, dass im Vergleich zur Mediennutzung und Medienkritik nur im Bereich der Mediengestaltung Weiterbildungsbedarf besteht. Die Ausbilder erachten die Einführung der Lernplattform (LPF) generell für sinnvoll, da mit ihr Ausbildungsinhalte geschult, wiederholt und geprüft werden können. Auch die Nutzung der LPF zur Kommunikation und Datenübermittlung halten die Ausbilder für denkbar, jedoch erkennen sie persönliche Grenzen im Hinblick auf deren Pflege und Gestaltung.

Zentrales Ergebnis der Anforderungsanalyse ist der identifizierte Qualifizierungsbedarf insbesondere in den Themenbereichen Mediengestaltung und Umsetzungsmöglichkeiten von Blended Learning. Demnach ist der Fokus des Qualifizierungskonzeptes der Ausbilder danach auszurichten.

Im Rahmen der Fortbildungsmaßnahme sind deshalb zunächst der verfolgte Ausbildungsansatz (didaktisches und webdidaktisches Konzept) sowie dessen Vorteile zu erläutern. Anschließend ist den Ausbildern die Bedeutung ihrer Rolle im Rahmen des Blended Learning Konzeptes zu verdeutlichen, welche sich in verschiedene Aufgabenbereiche unterteilen lässt. Die Inhalte der Fortbildungsmaßnahme werden in einzelnen Modulen aufbereitet und – um die Ausbilder an die Arbeit mit der LPF heranzuführen (Schröder & Wankelmann 2002, S. 34) – in einem Blended Learning Arrangement sukzessive vermittelt.¹ Hauptanliegen der Weiterbildung ist die Befähigung der Ausbilder, eigene Lernaufgaben zu erstellen, diese in die LPF einzubinden sowie die Auszubildenden bei der Aufgabebearbeitung zu betreuen. Hiermit wird das Handlungsfeld 3 „Ausbildung durchführen“ nach § 2 der Ausbildereignungsverordnung angesprochen. Neben der Entwicklung betriebspezifischer Lern- und Arbeitsaufgaben sowie der Schaffung lernförderlicher Bedingungen und der Unterstützung von Lernprozessen umfasst dieses auch die Auswahl und den zielgruppengerechten Einsatz von Ausbildungs-

¹ Aufgrund der inhaltlichen Aufgabenteilung im Projekt „effekt“ beschäftigt sich dieser Entwurf ausschließlich mit der Frage der Vermittlung didaktischer Grundlagen, der veränderten Rolle der Ausbilder sowie der Konzeption von Lernaufgaben.

methoden und -medien (BMBF 2009). Demnach wird das Handlungsfeld 3 um Elemente der Online-Lehre erweitert.

Unter Berücksichtigung der betrieblichen Rahmenbedingungen wird eine Dauer von maximal einer Woche veranschlagt, wobei die Online-Phasen von den Ausbildern zeitlich flexibel absolviert werden können.

3. Modul 1 – Grundlagen des didaktischen Konzeptes und die Rolle der Ausbilder beim Blended Learning

Das erste Modul findet im Rahmen einer Präsenzveranstaltung statt. Mittels Präsentation und entsprechenden Handreichungen werden den Ausbildern die theoretischen Grundlagen des didaktischen Konzeptes vermittelt. Darüber hinaus wird ihnen verdeutlicht, wie sich ihre Rolle in dem Blended Learning Arrangement verändert, welche neuen Aufgabenbereiche sich ergeben und welche Aufgaben eine andere Qualität gewinnen. Abschließend werden den Ausbildern Lehr- und Lernmethoden vorgestellt, die in den Präsenzphasen der konzipierten Lernaufträge Anwendung finden bzw. finden können.

3.1 E-Learning: Potenziale und Probleme

E-Learning bezeichnet das Lernen mit elektronischen Medien jeglicher Art. Es umfasst beispielsweise Computer Based Training mit CD-ROM oder DVD, Web Based Training mit dem Internet sowie Kommunikationsformen wie E-Mails, Chats und Diskussionsforen. Darüber hinaus werden auch Bildungsfernsehen und Online-Seminare dem E-Learning zugerechnet (Stäudel 2008, S. 104).

Die Potentiale liegen vor allem in der Möglichkeit des zeit- und ortsunabhängigen Gebrauchs sowie in der individuellen Bestimmung des Lerntempos durch den Lernenden. Daraus ergibt sich eine individuellere Gestaltung der Lernprozesse, indem das Lernen beispielsweise an den eigenen Vorkenntnissen oder dem Lernverhalten ausgerichtet wird. Zusätzlich besteht beim E-Learning die Möglichkeit, Informationen auf verschiedene Weisen gleichzeitig zu vermitteln. Mittels Kombination von Audio-, Video-, Text- und Bildmaterial können die Inhalte anschaulicher dargestellt werden (Reinmann 2005, S. 76). Ebenso ist eine Vernetzung aller am Lernprozess beteiligten Personen (Lehrende und Lernende) außerhalb organisierter Lehrveranstaltungen über Chats und Foren im Internet möglich (Bartos 2004, S. 11 f). Neben der Nutzung solcher Kommunikationsformen kommt es beim E-Learning zur Bereitstellung von elektronischen Lernmaterialien, die der Lerner je nach Bedarf nutzen kann (Dreer 2008, S. 2). Durch eingebaute Lernerfolgskontrollen erhält der Lernende unmittelbares Feedback und Hilfestellung (Stäudel 2008, S. 104).

In Bezug auf die betriebliche Ausbildung wird jedoch schnell ersichtlich, dass die herausgestellten Potenziale nicht uneingeschränkt gelten (vgl. Tab. 1).

Beispielsweise müssen Ausbilder koordinieren, wann und wo die Auszubildenden etwas lernen, wonach der zeit- und ortsunabhängige Einsatz nicht uneingeschränkt realisierbar ist. Weiterhin ist die Berufsausbildung an die jeweiligen Ausbildungsverordnungen (AVO) und Rahmenlehrpläne (RLP) gebunden und selbstgesteuertes Lernen somit nur innerhalb der Schranken dieser möglich. Schließlich ist es die Aufgabe der betrieblichen Ausbilder, den Lernprozess der Auszubildenden zum Zweck der Erreichung der Ausbildungsziele zu unterstützen und entsprechende Lehr-Lernmaterialien zur Verfügung zu stellen.

Demzufolge kann die Nutzung von E-Learning in der betrieblichen Ausbildung ohne eine sorgfältige Planung nur beschränkt erfolgreich sein. Besonders in der Anfangsphase ist eine Begleitung der Lernenden erforderlich, um die Möglichkeiten des E-Learning aufzuzeigen und die Akzeptanz dafür herzustellen. Das Ziel des selbstgesteuerten Lernens lässt sich nur mit Hilfe einer ausgereiften didaktischen Konzeption erreichen (Dreer 2008, S. 2). Diese umfasst nicht nur die Entwicklung entsprechender Lehr-Lernmaterialien und die technische Gestaltung von Lernumgebungen, sondern auch die Organisation einer angemessenen Betreuung der Lernenden (Ojstersek 2007, S. 14).

Tab. 1: Potenziale und Probleme von E-Learning in der betrieblichen Ausbildung.

Potenziale	Probleme
zeit- und ortsunabhängiger Gebrauch	Wer koordiniert, wann und wo die Auszubildenden etwas lernen?
individuelles Lerntempo	Wer betreut und unterstützt das selbstgesteuerte Lernen der Auszubildenden (RLP, AVO)?
individuelle Gestaltung des Lernprozesses	
Vernetzung der Lernenden	Wer unterstützt das kooperative Lernen?
Vermittlung von Informationen durch Kombination von Audio-, Video-, Text- und Bildmaterial	Wer erstellt die verschiedenen Lernangebote und bereitet die Lernmaterialien didaktisch-methodisch auf?
Elektronische Lernmaterialien und Lernerfolgskontrollen	

3.2 Der Blended Learning Ansatz im Projekt „effekt“

Beim Blended Learning handelt es sich um eine Konzeptionsmöglichkeit des E-Learning zur Förderung des selbstorganisierten Lernens. Die Methode des Blended Learning besteht aus der „[...] Variation von Präsenzphasen und virtuellen Phasen in einer Lernumgebung, um die Vorteile beider Lehr-Lern-Formen für eine optimale Wissensvermittlung zu nutzen.“ (Mandl & Kopp 2006, S. 2). Zur Unterstützung der Lernprozesse werden didaktisch aufbereitete Lehrmaterialien und mediale Lernangebote kombiniert (Reinmann 2005, S. 103). Um eine größtmögliche Qualität und Effizienz des Blended Learning zu erreichen, bedarf es – wie beim E-Learning – eines ausgereiften didaktischen Konzeptes, in dem die verschiedenen methodischen und medialen Elemente sinnvoll miteinander kombiniert werden. Dies impliziert, dass Blended Learning auf unterschiedlichen Wegen realisiert werden kann, wobei wichtig ist, dass die einzelnen Komponenten integriert und in ein soziales Umfeld eingebettet werden (Mandl & Kopp 2006, S. 6). Zu berücksichtigen ist ebenfalls, dass Lernende, die über keine Erfahrung mit Blended Learning verfügen, anfänglich durch Betreuung und regelmäßiges Feedback an die selbständige Organisation und Strukturierung von Lernprozessen herangeführt werden müssen (Stäudel 2008, S. 105).

Sind diese Voraussetzungen erfüllt, ergeben sich aus dem Blended Learning Ansatz mehrere Vorteile. Durch das integrierte E-Learning sind die Lerner nicht nur passive Rezipienten von Wissen, sondern haben die Möglichkeit, ihr Lernen aktiv und nach eigenen Prioritäten zu organisieren. Dabei können sie sich für verschiedene Lernwege entscheiden, indem sie beispielsweise zwischen auditiven oder visuellen Darstellungsformen der Lerninhalte wählen. Weiterhin ermöglicht die Integration von reali-

tätsnahen Anforderungssituationen in die Präsenzphasen, eine konstruktive Auseinandersetzung mit dem angeeigneten Wissen. Dies begünstigt den Transfer auf reale Problemsituationen. Sowohl in den Präsenzphasen als auch in den E-Learning-Phasen ist die Option gegeben, zwischen individuellen und kooperativen Lernformen zu wählen (Friedrich, Eigler, Mandl, Schnotz, Schott & Seel 1997, S. 21 ff). Schließlich ist beim Blended Learning stets eine Betreuung der Lernprozesse gewährleistet (Friedrich et al. 1997, S. 22).

Durch die Variation der Methoden und Medien beim Blended Learning werden den Lernenden prinzipiell verschiedene Zugänge zum Lerngegenstand eröffnet. Dadurch wird der Lerngegenstand ganzheitlich erschlossen, wodurch kritische Aspekte der Anforderungssituation eher erkannt werden. Zusätzlich werden die Lernenden durch das selbstorganisierte Lernen in den E-Learning-Phasen an die Prozesse der Planung, Durchführung und Kontrolle des Lernprozesses herangeführt (Mandl & Kopp 2006, S. 8 ff).

3.3 Didaktische Konzeption

Für die Entwicklung der Lernaufgaben in „effekt“ sind zwei didaktische Prinzipien grundlegend: das Prinzip der Arbeitsprozessorientierung sowie das Prinzip der Handlungsorientierung.

Die Idee der Arbeitsprozessorientierung besteht darin, dass an komplexen, authentischen oder zumindest realitätsnahen Problemstellungen gelernt wird. Im Gegensatz zum traditionellen Unterricht, bei dem Wissen in systematischer, jedoch abstrakter Weise vermittelt wird, erwerben es die Lernenden also in direktem Bezug zum Anwendungskontext. Das Prinzip der Handlungsorientierung beschreibt, dass eine Verknüpfung von Lernen und Handeln erfolgt. Daher orientieren sich die im Projekt „effekt“ entwickelten Lernaufgaben an Arbeitsprozessen, Problemen und Fragestellungen, denen die Auszubildenden im betrieblichen Alltag begegnen. Zudem werden die Lernaufgaben auftragsorientiert gestaltet (Salzer et al. 2010, S. 3 f).

Es wurde ein modularer Aufbau der Lernaufgaben gewählt, um diese variabel an sich verändernde Rahmenbedingungen anpassen respektive erweitern zu können. Dazu wurden die erarbeiteten Lern- und Arbeitsaufgaben in Kern- und Teilaufträge strukturiert. Ein Kernauftrag stellt dabei eine möglichst komplexe Aufgabe dar, die den betreffenden Arbeitszusammenhang kennzeichnet und gleichzeitig in weiteren Ausbildungsbereichen Verwendung findet. Er ist derart definiert, dass er in einzelne, separat zu bearbeitende, jedoch inhaltlich verbundene und aufeinander aufbauende Teilaufträge unterteilt werden kann (Salzer 2008, S. 7 f).

Im Zuge des Projektes wurde zunächst ein Bestand an inhaltlich abgeschlossenen Kern- und Teilaufträgen definiert, die so strukturiert wurden, dass sie aufeinander aufbauen können, jedoch nicht müssen. Auf diese Weise können die Auszubildenden selbstorganisiert einzelne Teilaufträge lösen, die sie oder ihre Ausbilder beispielsweise im Hinblick auf die individuelle Prüfungsvorbereitung als relevant einschätzen. Für die Unternehmen ergibt sich aus dieser Aufgabenstrukturierung die Möglichkeit, Teilaufträge bearbeiten zu lassen, die wesentlich für die betriebsspezifischen Arbeitszusammenhänge sind (Salzer et al. 2010, S. 5 f). Weiterhin ist ein variabler Schwierigkeitsgrad vorgesehen, der in Abhängigkeit der inhaltlichen Ausgestaltung der Aufträge variiert. Ebenso kann ein im ersten Ausbildungsjahr durchgeführter Kernauftrag als Teilauftrag des zweiten Ausbildungsjahrs fungieren.

→ *An dieser Stelle des Vortrags erhalten die Ausbilder eine erste Handreichung mit der Beschreibung des Kernauftrags (Elektroniker für Gebäudetechnik oder Fachkraft im Fahrbetrieb) sowie der einzelnen Teilaufträge. Erstere enthält die jeweilige Kernauftragsbeschreibung, eine Zuordnung der inhaltlichen Schwerpunkte zu den entsprechen-*

den Positionen der Ausbildungsordnung, Hinweise zur ausbildungsorganisatorischen Umsetzung sowie eine Gesamtübersicht über die Struktur des Kernauftrags. Die Beschreibung der Teilaufträge erhalten die Ausbilder in Form einer tabellarischen Übersicht, welche als zusätzliche Orientierung fungiert und den Kernauftragstitel, das dazugehörige Ausbildungsjahr, die Auftragsbeschreibung, die spezifischen Aufgabenstellungen, die angestrebten Bildungs- und Qualifizierungsziele sowie die Anforderungen des jeweiligen Auftrags an die Auszubildenden beinhaltet (vgl. Anlage 1). Aus der Übersicht lassen sich einerseits Empfehlungen hinsichtlich der zu verwendenden Methoden, Werkzeuge und Medien ableiten sowie Angaben über die zur Auftragserfüllung erforderlichen Lernorte und Inhalte entnehmen, welche an diesen vermittelt werden (Salzer et al. 2010, S. 8 f). Diese Übersicht dient den Ausbildern auch als Orientierung bei der Konzeption eigener Lernaufträge.

Die Strukturierung der Ausbildungsmaterialien, die zu den einzelnen Teilaufträgen gehören, ergibt sich aus der Kombination der Leittextmethode und insbesondere dem Modell der vollständigen Handlung mit der handlungsorientierten Lern- und Reflexionsschleife (Ott 2007, S. 234 f).

Letztere ist in vier Phasen untergliedert, wozu die Auftragsübergabesituation, die selbständig-produktive Erarbeitung sowie die Präsentations- und Besprechungssituation gehören, die sukzessive zu bearbeiten sind. Demnach wird den Auszubildenden zunächst der Auftrag erteilt und das Arbeitsziel vorgegeben. Danach bearbeiten die Auszubildenden das Problem allein oder in der Gruppe, wobei ihnen mehrere methodische Lösungsvarianten zur Verfügung stehen. Ihre Ergebnisse sowie den gewählten Problemlöseprozess stellen die Auszubildenden anschließend vor. Abschließend werten sie ihr Ergebnis aus und reflektieren den Lernprozess unter Berücksichtigung der selbständigen Bearbeitung des Auftrags.

Eine Integration der handlungsorientierten Arbeitsverfahren erfolgt, indem die Phase der selbständig-produktiven Erarbeitung in die sechs aufeinander folgenden Schritte der vollständigen Handlung unterteilt wird. In der ersten Phase informieren sich die Auszubildenden zunächst über die Aufgabe, die gegebene Situation und das Ziel (Dehnbostel 2005, S. 535). Durch systematisch aufgebaute Leitfragen werden sie anschließend animiert, sich gezielt Informationen zu beschaffen, die ihnen bei der Aufgabenbewältigung helfen. Das benötigte Informationsmaterial wird den Lernenden in Form von Leittexten gesammelt zur Verfügung gestellt (Stäudel 2008, S. 102). Im Anschluss an die Informationsbeschaffung erfolgt das Planen von Teilzielen und – im Fall mehrerer Alternativen – des methodischen Vorgehens (Dehnbostel 2005, S. 535). Orientierung bei der Planung erhalten die Auszubildenden erneut durch Leitfragen, die in dieser Phase einen schriftlich fixierten Arbeitsplan erarbeiten. Anschließend wird in einem Fachgespräch mit dem Ausbilder eine Entscheidung über das konkrete Vorgehen getroffen. Als Hilfsmittel stehen dabei der Arbeitsplan sowie die Beantwortung der Leitfragen zur Verfügung (Stäudel 2008, S. 102). Unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen und mit Hilfe der eigenen Planung erfolgt daraufhin die praktische Ausführung der Aufgabe (Dehnbostel 2005, S. 535), währenddessen der Ausbilder als fachlicher Ansprechpartner stets zur Verfügung steht. Danach werden die erzielten Ergebnisse von den Lernenden kontrolliert und dokumentiert. Abschließend bewertet der Ausbilder in einem weiteren Fachgespräch die Durchführung der Aufgabe und die Resultate. Währenddessen wird das Gelernte gemeinsam reflektiert sowie diskutiert, wie aufgetretene Fehler zukünftig vermieden werden können (Stäudel 2008, S. 102 f).

Aus der Synthese der beiden Arbeitsverfahren ergibt sich der in Abbildung 1 dargestellte Phasenverlauf, nach dem sämtliche Arbeitsmaterialien der Teilaufträge strukturiert sind. Während der Bearbei-

tung der Teilaufträge wechseln sich gemäß dem Blended Learning Ansatz Präsenz- und E-Learning-Phasen ab. Dabei erfolgt die Zuordnung der Phasen zu den Lernorten der jeweiligen Teilaufträge situativ, wonach beispielsweise die Informations- und Planungsphase mit Hilfe der LPF bearbeitet werden kann, während die Entscheidungs- und Kontrollphase in der Lehrwerkstatt und die Durchführungsphase im betrieblichen Einsatz organisiert wird (Salzer et al. 2010, S. 11). Unter Berücksichtigung der didaktischen Prinzipien werden jeweils drei Phasen zwingend als virtuelle bzw. Präsenzlernphasen durchlaufen. Bei der Zuordnung der übrigen Phasen zu einer Lernumgebung existiert hingegen ein gewisser Gestaltungsspielraum, wonach es Bearbeitungsschritte gibt, die sich sowohl als E-Learning- als auch als Präsenzlernphase umsetzen lassen (vgl. Abb. 1).

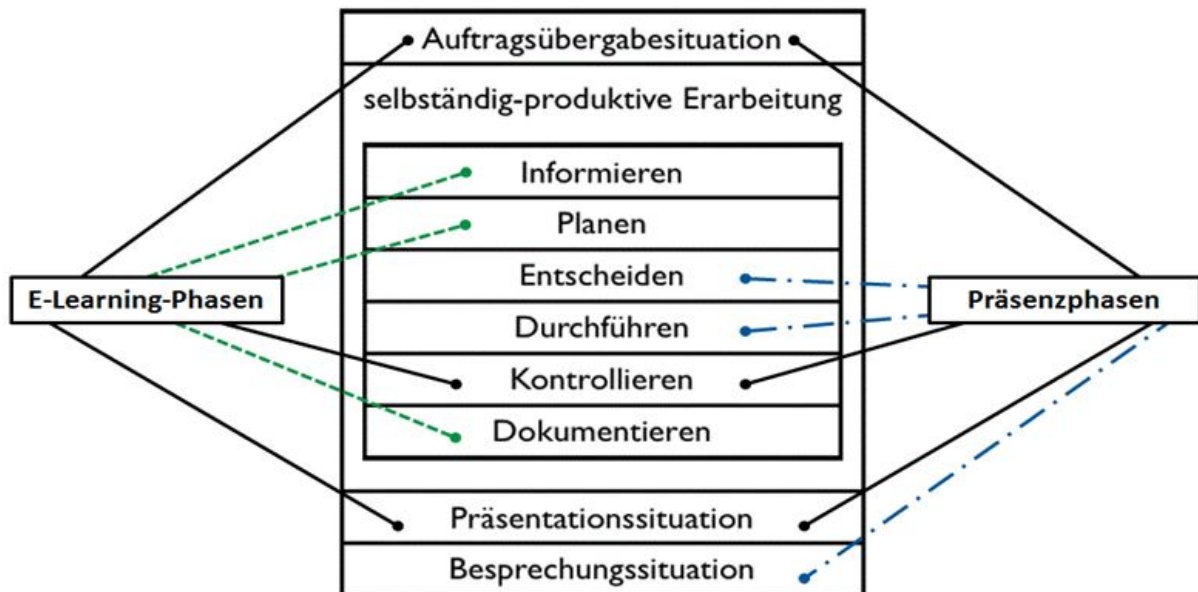


Abb. 1: Phasenverlauf der Teilaufträge mit Gestaltungsempfehlungen (schwarze Linie: Präsenz- oder E-Learning-Phase; Grüne Linie: E-Learning-Phase; Blaue Linie: Präsenzphase).

So ist die Gestaltung der Auftragsübergabesituation davon abhängig, inwieweit die Auszubildenden bereits Erfahrungen im Umgang mit der „effekt“ LPF sammeln konnten. Haben diese noch nie Lernaufträge mit Hilfe der LPF bearbeitet, wird empfohlen, sie zunächst im Rahmen einer Präsenzphase einzuweisen und anschließend den entsprechenden Auftrag zu übergeben.

→ Die Ausbilder erhalten nach der Vorstellung des Phasenverlaufs und der Erläuterung der Gestaltungsempfehlungen die zweite Handreichung in Form der Unterlagen eines exemplarischen Teilauftrags (Elektroniker für Gebäudetechnik oder Fachkraft im Fahrbetrieb). Anschließend wird den Ausbildern jede einzelne Phase anhand dieser Unterlagen erläutert (vgl. Anlage 2). Wie in Abbildung 2 und 3 veranschaulicht, wird dabei sowohl auf das übergeordnete Ziel der Phasen bzw. den theoretischen Hintergrund eingegangen, als auch konkrete Aufgabenstellungen und Bilder zur Veranschaulichung der Umsetzung der didaktischen Konzeption herangezogen.

3.4 Die Rolle des Ausbilders beim Blended Learning

Beim Blended Learning nimmt der Ausbilder – anders als im klassischen Frontalunterricht – die Rolle des Lernberaters ein, der den Prozess der Aufgabenbearbeitung begleitet und unterstützt. Dabei muss er sein Vorgehen sowie die Art seines Eingreifens genau planen und Feedback (vgl. Kap. 3.5.) so geben, dass die Lernenden es akzeptieren und bestmöglich zur Selbststeuerung hingeführt werden

(Stäudel 2008, S. 103). Aus diesem anderen Rollenverständnis ergeben sich neue Aufgaben der Lernbetreuung und -beratung im Rahmen der so genannten E-Moderation, also der Begleitung und Unterstützung von Individuen und Gruppen beim Blended Learning in Präsenz- und Online-Phasen.

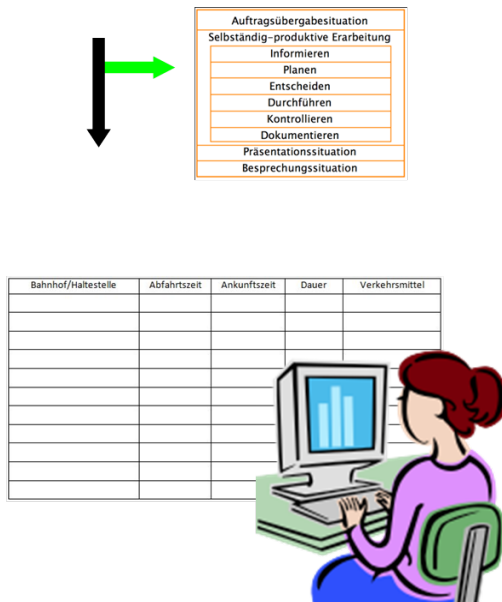


Abb. 2: Erläuterung der einzelnen Phasen eines Teilauftrags für die Fachkraft im Fahrbetrieb und deren beispielhafte Umsetzung.

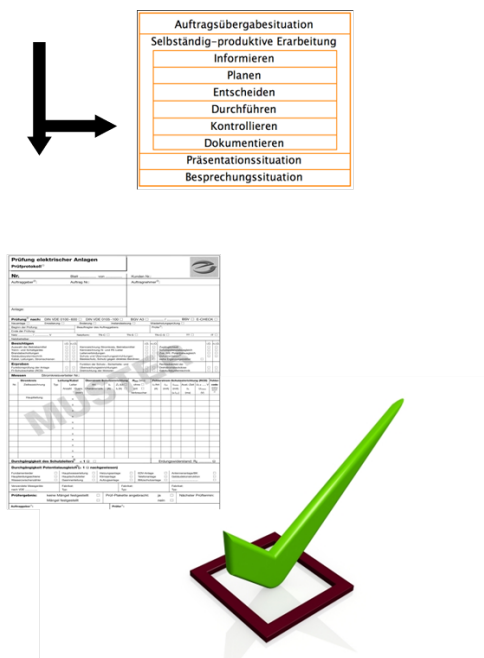


Abb. 3: Erläuterung der einzelnen Phasen eines Teilauftrags für den Elektroniker für Gebäudetechnik und deren beispielhafte Umsetzung.

Diese ergeben sich vor allem aus der Differenz von E-Learning und Präsenzlehre, woraus sich zugleich die Notwendigkeit der Weiterbildung der Ausbilder ergibt. Die Abbildung 4 veranschaulicht die verschiedenen Aufgabenbereiche eines Blended Learning Tutors. Diese sind nicht immer klar voneinander abzugrenzen, sondern weisen Überschneidungen auf, wonach die Darstellung in der Literatur

Selbständige Bearbeitung des Auftrags

Auftragsplanung – Lernplattform:

- Auszubildende erhalten konkrete Arbeitsanweisungen zur Erarbeitung eines Arbeitsplans
- Hinweise zur Nutzung von Kreativitätstechniken (Brainstorming, Mind Mapping) oder Möglichkeiten der Lernplattform (Chat, Forum)
- Hinweise auf Hilfsmittel und Links

Teilauftrag 3:

- Insgesamt 2 Arbeitsblätter zu den Themen „Routenplanung“ und „Fragenkatalog“
- Arbeitsanweisungen, wie:
 - Zwei mögliche Routen für das Rentnerehepaar planen
 - mögliche Fragen des Kunden sammeln und geeignete Antworten überlegen

Selbständige Bearbeitung des Auftrags

Auftragskontrolle:

- Auszubildende informieren sich auf der Lernplattform über die Vorgehensweise beim Prüfen elektrischer Anlagen
- Durchführung der nach DIN VDE 0100 Teil 610 erforderlichen Prüfungen an der errichteten Anlage
- Bereitstellung von Hinweisen und Hilfsmitteln

Teilauftrag 5:

- Aufforderung zur Durchführung der Besichtigung bei abgeschalteter Anlage und zur Auswahl passender Messinstrumente
- Aufforderung zur Dokumentation der Prüfung in einem Prüfprotokoll

variiert (Ojstersek 2007, S. 75 f, Markowski & Nunnenmacher 2003, S. 159 ff, Hinze 2004, S. 87 ff, Schröder & Wankelmann 2002 S. 19 ff).

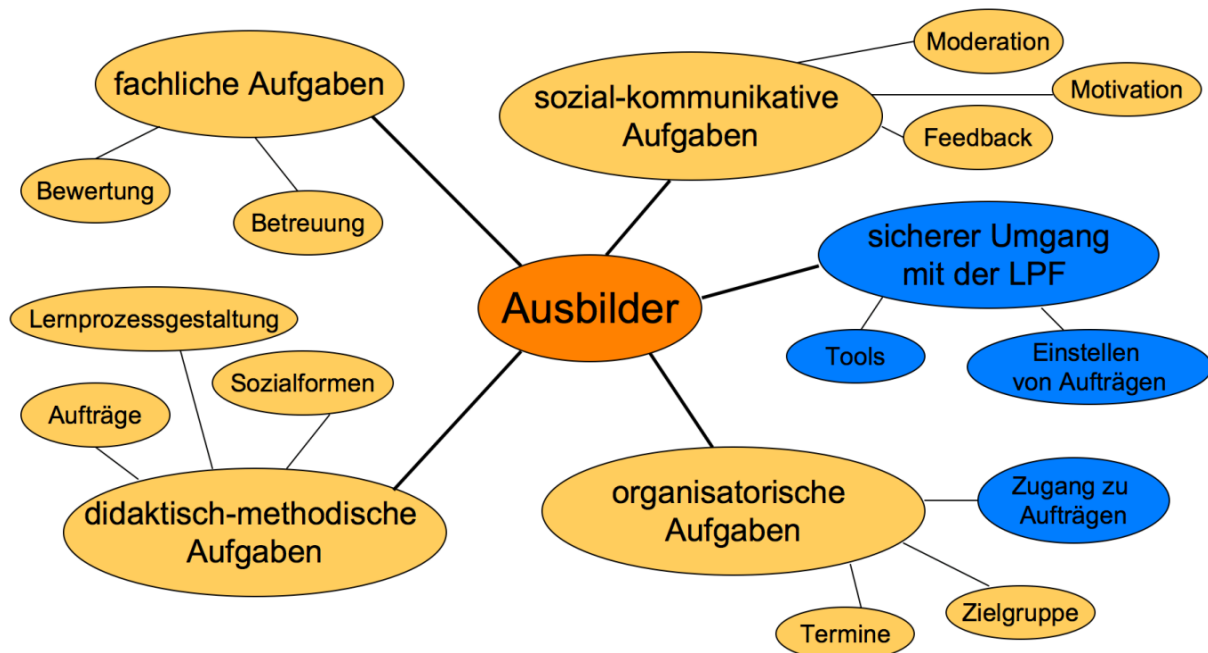


Abb. 4: Aufgaben des Ausbilders als Blended Learning Tutor im Projekt „effekt“. Orange markiert: Aufgabenbereiche werden bereits wahrgenommen, erhalten jedoch durch das integrierte E-Learning z. T. andere Qualität. Blau markiert: neue Aufgabenbereiche.

Didaktisch-methodische Aufgaben

Aufgrund des höheren Stellenwertes des medialen Einzellernens beim E-Learning bestehen deutliche Unterschiede hinsichtlich der methodischen Ausgestaltungsmöglichkeiten. Wie bei der Gestaltung und Durchführung von Präsenzlehre muss der Ausbilder in der Lage sein, Lerninhalte und Lernziele aufeinander abzustimmen, Lerninhalte aufzubereiten und verschiedene Methoden respektive Sozialformen zur Vermittlung und zum Erwerb der Inhalte auszuwählen. Dabei soll er den Lernprozess der Lernenden optimal unterstützen und den jeweiligen Lerntyp erkennen und berücksichtigen (Fassnacht 2008, S. 1). Die Entwicklung der Lernmaterialien für die Online-Lehre ist oft deutlich anspruchsvoller als für den Präsenzunterricht, da sie eine höhere didaktisch-methodische Funktion abdecken müssen (Schröder & Wankelmann 2002, S. 19).

Fachliche Aufgaben

Neben der Lernaufgabenerstellung sind Blended Learning Tutoren für die Beantwortung von Rückfragen und die Bewertung der Lösungen verantwortlich. Ebenso gehört das Geben von Feedback zum Lernfortschritt oder von Hinweisen zur weiteren Lernplanung zu ihren Aufgaben (Ojstersek 2007, S. 99). Um diese wahrzunehmen, sind ausreichende inhaltlich-fachliche Kenntnisse erforderlich, wobei davon ausgegangen wird, dass die betrieblichen Ausbilder im Projekt „effekt“ in fachlicher Hinsicht bereits Experten der Ausbildungssituation sind.

Sozial-kommunikative Aufgaben

Da Gestik, Mimik und Tonfall nur eingeschränkt über die LPF übermittelt werden können, erreichen die zur Verfügung stehenden synchronen und asynchronen Kommunikationsmittel nicht die Qualität der Face-to-Face-Kommunikation in Präsenzphasen (Schröder & Wankelmann 2002, S. 19). Folglich benötigen Personen, die das Lernen in virtuellen Lernumgebungen unterstützen, neben spezifischen

fachlichen, technischen und didaktisch-methodischen Kenntnissen sehr gute Kommunikationsfähigkeiten. Diese umfassen neben dem Vermögen, sich im Rahmen von Audio- und Videokonferenzen sowie Präsenzveranstaltungen mündlich einwandfrei zu äußern, auch den Bereich der schriftlichen Ausdrucksfähigkeit, welche vor allem für einen klaren Austausch via Forum und Chat notwendig ist (Schröder & Wankelmann 2002, S. 22 f). Darüber hinaus ist die Erzeugung und Aufrechterhaltung der Motivation der Auszubildenden während der E-Learning-Phasen eine wichtige Aufgabe des Ausbilders.

Sicherer Umgang mit der Lernplattform (Technik)

Für das Aufbereiten der Lernaufträge sind auf Seiten der betrieblichen Ausbilder praktische Kenntnisse im Umgang mit dem Internet, Groupware, der eingesetzten Hard- und Software sowie der Online- und Offline-Publikation erforderlich (Schröder & Wankelmann 2002, S. 19 ff). Darüber hinaus benötigen sie Grundlagenwissen über Informations- und Kommunikationsmedien, um einen problemlosen Umgang mit der Technik (Hinze 2004, S. 89) sowie insbesondere eine funktionierende technische Betreuung gewährleisten zu können. Dies impliziert den sicheren Umgang mit den verschiedenen Tools der LPF (Schröder & Wankelmann 2002, S. 19 ff).

Organisatorische Aufgaben

Ebenso ergeben sich im organisatorischen Bereich neuartige Anforderungen, da der Ausbilder die Lernprozesse nun über die LPF initiieren kann, indem er beispielsweise Termine für die Bearbeitung von Teilaufträgen festlegt, diese frei schaltet und die Auszubildenden an Abgabetermine erinnert (Göddertz, Treeck & Wieg 2008, S. 4). Die LPF und die didaktische Konzeption der Aufträge bietet ihm zudem die Möglichkeit, verschiedene Teilaufträge (z. B. differenziert nach Ausbildungsberuf oder Lehrjahr) gleichzeitig zu vergeben.

3.5 Methoden

In den Präsenzphasen des didaktischen Konzeptes stehen den Ausbildern prinzipiell verschiedene Methoden zu Verfügung, die sie zur Vermittlung der Inhalte sowie zur Gestaltung der Lernprozesse einsetzen können. Anliegen der Weiterbildung ist es, jene Methoden zu erläutern, welche bereits in den Teilaufträgen Verwendung finden und darüber hinaus Empfehlungen zu geben, inwieweit sich diese anbieten, um verschiedene Inhalte zu vermitteln.

Sozialformen

Für den didaktischen Ansatz sind grundsätzlich die Sozialformen der Einzelarbeit, Partnerarbeit und Gruppenarbeit relevant, welche den Ausbildern zu skizzieren sind. Dabei steht die Eignung der jeweiligen Sozialform in Abhängigkeit der Lernziele im Vordergrund (vgl. Abb. 5).

Einzelarbeit eignet sich insbesondere zur selbständigen Erarbeitung von Wissen sowie zur Übung und Wiederholung bereits behandelter Inhalte, wodurch selbige vertieft und gefestigt werden. Diese Sozialform ist vor allem als Methode zum Einstieg in selbstorganisiertes Lernen bedeutend, blendet jedoch soziale Faktoren aus. Insbesondere zu Beginn der Bearbeitung der Teilaufträge kann Einzelarbeit den Auszubildenden jedoch helfen, einen individuellen Arbeitsstil zu finden (Iberer & Müller 2002, S. 5).

Hingegen sollte Partnerarbeit zur Lösung schwieriger Aufgaben, die gegenseitige Hilfestellung verlangen, eingesetzt werden. Der Vorteil ist, dass beide Partner zu Wort kommen und sich gegenseitig austauschen und ergänzen können. So profitieren sie vom Wissen und den Vorerfahrungen des an-

deren.² Da der Aufbau und die Klärung von Beziehungen nur wenig Zeit beansprucht, können Lernpartner in der Regel schnell und unproblematisch zusammenarbeiten (Iberer & Müller 2002, S. 6). Eine vorherige arbeitsteilige Gestaltung der Arbeitsaufträge ist allerdings Voraussetzung für das Gelingen der Partnerarbeit.

Methoden

Zu welchen Anlässen wähle ich...

Einzelarbeit eignet sich zur:

- selbständigen Erarbeitung von Wissen
- Übung und Wiederholung
- Vertiefung und Festigung von Gelerntem

Partnerarbeit eignet sich zur:

- Lösung schwieriger Aufgaben, die gegenseitige Hilfestellung verlangen
- Bearbeitung von Aufgaben, die arbeitsteilig angelegt sind

Gruppenarbeit eignet sich zur:

- Lösung komplexer Probleme
- Bearbeitung kooperativ angelegter Aufgabenstellungen
- Bearbeitung von Aufgaben, in denen etwas diskutiert, produziert und recherchiert werden muss

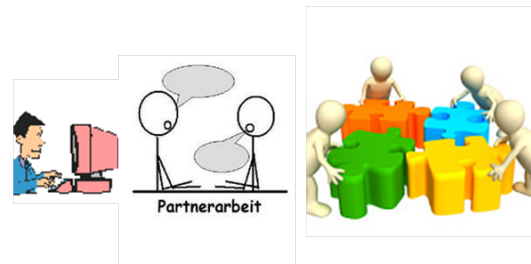
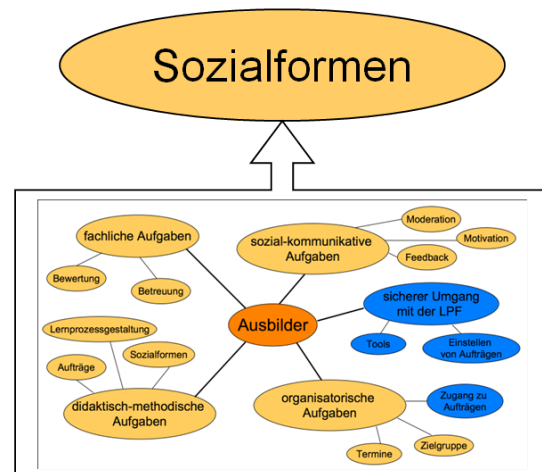


Abb. 5: Erläuterung der Sozialformen Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit.

Die Sozialform der Gruppenarbeit wird zur Lösung komplexer Probleme empfohlen. Dies subsumiert Aufgaben, deren Bearbeitung die Diskussion über verschiedene Themen verlangt, zu denen recherchiert werden muss oder bei denen ein Produkt entstehen soll. „Aktives Lernen in Gruppen geschieht durch Argumentieren und Diskutieren. Jeder Lerner muss hierbei sein Wissen verständlich strukturieren, organisieren und vorbringen, das eigene Wissen wird geklärt und stabilisiert. Gleichzeitig muss er aber auch sein Wissen explizit machen, er zeigt seine Verständnisschwierigkeiten, unterschiedliche Interpretationen und Einschätzungen. Das eigene Wissen wird so immer wieder überprüft, ergänzt und verändert.“ (vgl. Iberer & Müller 2002, S. 7). Die dazugehörigen Aufgabenstellungen müssen so konzipiert sein, dass die jeweiligen Gruppenmitglieder das geforderte Ergebnis nur erreichen können, indem sie miteinander kooperieren und kommunizieren.³

Triadengespräche

Das Triadengespräch ist ein „[...] räumlich und zeitlich begrenztes Gespräch zu einem vorher vereinbarten Thema, an dem drei Personen in spezifischen Rollen freiwillig mit dem Ziel teilnehmen, erfahrungsbasiertes Wissen weiterzugeben.“ (Dick 2006, S. 141 ff).

Die jeweilige Rolle der Teilnehmenden ergibt sich aus dem Verhältnis zum gewählten Thema.

² <http://uni-koeln.de/hf/konstrukt/didaktik/uebersicht.html> (Stand: 04.06.2011)

³ Ebd.

Der Experte übernimmt die Rolle des Erzählers. Dieser besitzt in Bezug auf das Thema die meiste Erfahrung und die größte Expertise. Er steht für die Gültigkeit des Wissens in dem mit dem Novizen geteilten Handlungszusammenhang und achtet darauf, dass dieses Wissen für den Novizen relevant und nützlich ist.

Der Novize übernimmt die Rolle des thematischen bzw. fachlichen Zuhörers. Er hat den Anspruch und die Erwartung, aus den Ausführungen des Experten Informationen über das Themenfeld zu entnehmen. Seine Funktion ist es, den Praxisbezug des Wissens zu sichern und sich in die Erzählung des Experten hinein zu versetzen, um etwas aus dessen Erfahrungen zu lernen.

Der Laie übernimmt die Rolle des methodischen Zuhörers. Diese Person ist hinsichtlich des Themas kein Fachmann. Der Laie ist weder Teil des gemeinsamen Handlungsfeldes von Experte und Novize noch hat er das Bedürfnis, während des Gesprächs Wissen zu erwerben. Als Moderator sichert er das Verständnis und die Aneignung von Wissen. Er unterstützt die Interaktion zwischen Experten und Novizen und hinterfragt das selbstverständlich gewordene Wissen aus deren gemeinsamen Verwendungszusammenhang. Weiterhin nutzt er seine Außenperspektive, um den Erzähler zu detaillierten Erläuterungen seiner Erfahrungen zu bewegen. Darüber hinaus ist er dafür verantwortlich, den Rahmen für das Triadengespräch herzustellen. Im Einzelnen bedeutet das, die Gesprächspartner zusammen zu bringen, den Termin herbeizuführen, einen ungestörten Ort sicherzustellen, die Gesprächspartner über das Vorgehen zu informieren sowie die vereinbarten Bedingungen abzusichern.

Das Triadengespräch schafft einen Rahmen, innerhalb dessen die Weitergabe und Übernahme erfahrungsbasierten Wissens zwischen Experten und Novizen im betrieblichen Alltag unterstützt werden kann. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, im Triadengespräch Erzählungen über Vorgänge und Sachverhalte auszulösen, welche ein aneignendes Nachvollziehen durch den Novizen und teilweise auch durch den Laien ermöglichen. Beispielsweise kann ein Triadengespräch die Weitergabe von Erfahrungen im Umgang mit beruflichen Problemstellungen unterstützen. Der Anspruch des Experten besteht in diesem Fall darin, den Novizen in die Lage zu versetzen, künftige Anforderungssituationen besser bewältigen zu können. Gleichzeitig muss er sein Wissen jedoch auf eine Weise darlegen, die auch dem Laien zugänglich ist. Somit können sowohl Fakten, Sachverhalte als auch Handlungen, Prozeduren und Verfahren Inhalt der Erzählung sein.

Die Eröffnung des Triadengesprächs umfasst neben der Begrüßung, dem Dank und der Wertschätzung der Gesprächsteilnehmer die rollenbezogenen Instruktionen. Dabei ist der Experte zum Erzählen eigener Erfahrungen aufzufordern und der Novize auf die Möglichkeit hinzuweisen, Verständnisfragen jederzeit zu stellen. Es ist erwiesen, dass Unterbrechungen den Redefluss des Erzählers nicht aufhalten. Der Moderator kann das Verständnis der Teilnehmenden durch verschiedene Eingriffe sichern. Hierzu gehören die Bitte an den Experten, ein Thema näher zu erläutern oder die Ermunterung des Novizen, Fragen zu stellen. Gleichzeitig soll er jedoch sein eigenes Verständnis einfordern. Da sich Experten gegenüber Laien anders erklären müssen als Novizen, die der gleichen Fachdisziplin entstammen, wird die Wissensbasis, welche Experte und Novize bereits teilen, hinterfragt und verbalisiert. Am Ende des Gesprächs hat der Laie die Aufgabe, das Verständnis und die Ergebnisse nochmals abzusichern. Gleichzeitig kann deren Umsetzung in späteren Anforderungssituationen vereinbart werden. So kann er etwa fragen: „Bei welcher konkreten Gelegenheit werden Sie das Gelernte anwenden?“.

Die Methode ist für den Experten und Novizen mit geringem Aufwand verbunden, da die Vorbereitung nur seitens des Moderators notwendig ist. Ferner dauert das Gespräch im Durchschnitt eine Stunde, wobei es je nach Thema zu starken Abweichungen kommt.

→ An dieser Stelle des Vortrags erhalten die Ausbilder eine Kurzdarstellung der Methode des Triadengesprächs (vgl. Anlage 3). Gleichzeitig werden Sie auf deren Einsatzmöglichkeiten hingewiesen, welche sowohl Gespräche über einen bevorstehenden Praxiseinsatz, den Austausch über verschiedene Ausbildungsberufsbereiche oder die Befragung von Facharbeitern zu einem bestimmten Thema umfassen. Zu beachten ist, dass die Rolle des Moderators selten jemand völlig fachfremdes sein kann. Um dies zumindest in Ansätzen zu gewährleisten, wird empfohlen, Auszubildende unterschiedlicher Ausbildungsberufe (z. B. Elektroniker und Fachkräfte im Fahrbetrieb) einzusetzen, woraus sich der Vorteil ergibt, dass die Auszubildenden das Unternehmen auf einer ganzheitlicheren Ebene kennen lernen und die betrieblichen Zusammenhänge transparenter werden.

Rollenspiele

Bei einem Rollenspiel wird ein Gespräch zwischen zwei oder mehr Personen simuliert, welches eine für das Tätigkeitsfeld typische Situation zum Gegenstand hat. Während der Simulation setzen sich die Auszubildenden spielerisch mit verschiedenen Situationen aus ihrem zukünftigen Arbeitsalltag (z. B. Beratungs- und Verkaufsgespräch) auseinander. Durch das Einnehmen verschiedener Perspektiven lernen sie Hintergründe, Motive sowie berufsspezifische Handlungsabläufe kennen und schulen sich in der Selbst- und Fremdbeobachtung. So wird insbesondere die Wahrnehmung, Empathie, Flexibilität, Offenheit, Kooperations-, Kommunikations- und Problemlösefähigkeit gefördert.⁴ Zur Vorbereitung eines Rollenspiels ist eine kurze, präzise Arbeitsanweisung erforderlich, die unmittelbar vor dessen Beginn erteilt wird.

Bewerten von Präsentationen

Während der Bearbeitung der Teilaufträge haben die Auszubildenden jeweils zwei Mal die Aufgabe, eine kurze Präsentation⁵ zu erstellen und vorzutragen. Um zu gewährleisten, dass die Bewertung der Vorträge einheitlich erfolgt und die Leistungen der Auszubildenden anschließend vergleichbar sind, bietet es sich an, kriteriumsorientierte Beurteilungsbögen einzusetzen, die während des Kurzreferats ausgefüllt werden. Dabei ist darauf zu achten, dass den Auszubildenden die Bewertungskriterien und gegebenenfalls deren unterschiedliche Gewichtung transparent gemacht werden (Obrist & Städeli 2002, S. 28 f).

Die relevanten Bewertungsbereiche lassen sich unterteilen in einen inhaltlich-fachlichen, einen methodisch-strategischen, einen sozial-kommunikativen, einen gestalterisch-kreativen sowie einen personenbezogenen Bereich (Kreimair o. Jahr, S. 2). Bei der Beurteilung einer Referatsgruppe können zusätzlich die Kriterien Organisation (inhaltliche und zeitliche Aufteilung) und Auftreten (erkennbare Absprachen und Zusammenhang zwischen Redebeiträgen) herangezogen werden (Obrist & Städeli 2002, S. 29).

→ An dieser Stelle des Vortrags (vgl. Abb.6) erhalten die Ausbilder einen exemplarischen Kriterienkatalog zur Beurteilung von Präsentationen (vgl. Anlage 4), der ihnen die Bewertungsbereiche veranschaulicht (Kreimair o. Jahr, S. 3). Dieser ist zum sofortigen Einsatz während der Erprobung gedacht.

⁴ Ebd.

⁵ Zum Beispiel mit MS Power Point.

Methoden

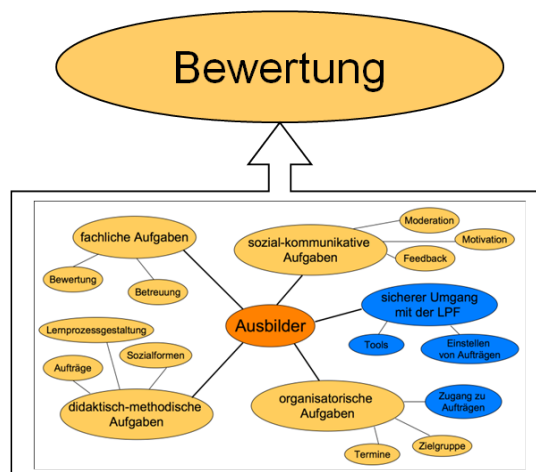
Bewerten einer Präsentation:

- Üblicherweise wird in 5 Bewertungsbereiche unterschieden:

1. Inhaltlich-fachlicher Bereich
2. Methodisch-strategischer Bereich
3. Sozial-kommunikativer Bereich
4. Gestalterisch-kreativer Bereich
5. Personenbezogener Bereich

- Zur Gruppenbeurteilung können zusätzlich 2 Kriterien herangezogen werden:

1. Organisation
2. Auftreten



Bei Notenvergabe:

Transparenz der Notenzusammensetzung sicherstellen

Auszubildenden die Bewertungsbereiche und Gewichtungen bekannt machen

Abb. 6: Erläuterung der Vorgehensweise bei der Bewertung von Präsentationen.

Feedbackregeln

Um angemessene Rückmeldungen auf die Leistungen der Auszubildenden – sowohl hinsichtlich der Bewältigung eines gesamten Teilauftrags als auch in Hinblick auf die Beurteilung der Präsentationen – geben zu können, sind die Ausbilder abschließend mit Feedbackregeln vertraut zu machen. Feedback ist für die Auszubildenden wichtig, da sie nur auf diese Weise ihren Leistungsstand sowie Lernfortschritt einschätzen und ihren Lernaufwand dazu in Beziehung setzen können (Ojstersek 2007, S. 99). Folgende Regeln sind einzuhalten, um ein angemessenes Feedback zu gewährleisten⁶:

- Ein Feedback sollte möglichst schnell erfolgen.
- Ein Feedback sollte stets konstruktiv und zielorientiert sein, d. h. Perspektiven für die Zukunft bieten.
- Ein Feedback sollte möglichst konkret sein, d. h. Verallgemeinerungen vermeiden.
- Ein Feedback sollte stets beschreibend sein, d. h. Bewertungen bzw. Interpretationen vermeiden.
- Ein Feedback sollte stets subjektiv formuliert werden, d. h. eigene Eindrücke und Beobachtungen beinhalten.
- Ein Feedback sollte nicht ausschließlich negativ sein.
- Ein Feedback sollte mittels eines geeigneten Mediums übermittelt werden, d. h. positives Feedback öffentlich, negatives Feedback je nach Situation besser persönlich.

Diese Feedbackregeln gelten nicht ausschließlich für die Ausbilder. Insbesondere, wenn die Auszubildenden ihre Ergebnisse einer Gruppe präsentieren und diese gemeinsam reflektieren sowie bewerten, ist auch auf angemessene Rückmeldungen seitens der Ausbildungskollegen zu achten.

⁶ An dieser Stelle wurden lediglich Feedbackregeln rezipiert, welche für die betriebliche Ausbildung relevant erscheinen. Eine umfangreiche Übersicht, welche auch systemtherapeutische Überlegungen einschließt, ist auf folgenden Websites zu finden: <http://uni-koeln.de/hf/konstrukt/didaktik/uebersicht.html> & <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/KOMMUNIKATION/Feedback.shtml> (Stand: 04.06.2011).

4. Modul 2 – Konzeption von Lernaufträgen

Das Modul 1 bildet die theoretische Grundlage für die Konzeption weiterer Kern- und Teilaufträge. Im Anschluss an die Vermittlung dieser werden gemeinsam mit den betrieblichen Ausbildern Arbeitsaufträge entwickelt. Im Fall der Ausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb bildet den Ausgangspunkt hierfür ein im Rahmen einer studentischen Abschlussarbeit erarbeiteter Teilauftrag zu Kundenbeschwerden und Beschwerdemanagement, auf den sich vorab mit den Ausbildern geeinigt wurde. Dieser wird als „Gerüst“ verstanden, welches das Thema, einige Aufgabenstellungen sowie die bekannte didaktische Strukturierung bereits vorgibt, jedoch noch inhaltlich zu erweitern und anzupassen (z. B. weitere Aufgaben und Musterlösungen) sowie methodisch und medial auszugestalten ist. Im Rahmen eines Arbeitstreffens erarbeitet vor allem der Ausbilder die fehlenden Inhalte bzw. passt diese an die betrieblichen Erfordernisse an. Unterstützung – insbesondere in Hinblick auf die methodische und mediale Aufbereitung – erhält er durch einen wissenschaftlichen Mitarbeiter, der gezielt Nachfragen stellt, auf die vorgestellten Methoden verweist und Vorschläge unterbreitet. Auf diese Weise wird auf die Einhaltung der didaktischen Prinzipien geachtet. Gleichzeitig erstellt der Ausbilder den Teilauftrag beinahe selbständig, den er anschließend in die LPF überführen soll.

→ Für den Ausbildungsberuf Fachkraft im Fahrbetrieb wurde bereits ein Teilauftrag entsprechend der oben beschriebenen Vorgehensweise von einem Ausbilder erarbeitet. Die Anlage 5 enthält den im Rahmen des 2. Moduls entstandenen Teilauftrag, welcher im Rahmen der technologiebezogenen Weiterbildung in die Lernplattform zu implementieren ist. Ein Vorteil dieses Verfahrens ist also, dass der Ausbilder die Konzeption einer Lernaufgabe eigenständig durchführt, wobei er das zuvor theoretisch angeeignete Wissen einzusetzen hat, und sich im Umgang und in der Pflege der LPF übt. Darüber hinaus wird dadurch der Bestand an Arbeitsaufträgen erweitert.

Im Fall der Ausbildung zum Elektroniker für Gebäudetechnik ist vorgesehen, für die Konzeption eine „Maske“ bisheriger Teilaufträge zu verwenden. Dieses vorformatierte Dokument, in dem die didaktische Strukturierung berücksichtigt ist, fungiert als Hilfestellung. Im Gegensatz zum Vorgehen bei den Fachkräften im Fahrbetrieb, ist hier das Thema noch nicht vorgegeben. Dies ist von den Ausbildern festzulegen und inhaltlich aufzubereiten, wobei sie wiederum so gut wie möglich unterstützt werden. Anschließend wird auch hier wie zuvor beschrieben vorgegangen.

5. Modul 3 – Bild- und Videomaterial: Urheberrecht

Für die Erstellung der Lehrmaterialien werden die Ausbilder unter anderem auf Texte sowie Bild- und Videomaterial zurückgreifen und dabei zwangsläufig mit Fragen des Urheberrechts in Berührung kommen. Die Vermittlung von Grundkenntnissen zum Urheberrecht erfolgt im Rahmen einer E-Learning-Phase. Dabei werden die Ausbilder (EAG und MVB) zu einer Internetrecherche veranlasst, über die sie sich anschließend via Chat oder Forum austauschen. Dazu werden Ihnen Hinweise auf zuvor ausgewählte Homepages oder Links (vgl. Internetquellen) zur Verfügung gestellt. Zur Festigung der Kenntnisse bietet es sich an, die Ausbilder gemeinsam eine Übersicht über die zu beachtenden Aspekte bei der Verwendung von Text-, Bild- und Videomaterial aus dem Internet anfertigen zu lassen, die anschließend im Downloadbereich der LPF zur Verfügung gestellt wird. Diese Übersicht wird zusätzlich durch die wissenschaftliche Begleitung hinsichtlich inhaltlicher Relevanz und Korrektheit ausgewertet und gegebenenfalls ergänzt. Von den Ausbildern ist dabei vor allem zu erkennen, dass sie in ihrer Funktion, Ausbildung zu gestalten und Lernprozesse durch den Einsatz geeigneter Medien zu fördern, angehalten sind, auf unterschiedlichste Medien zurückzugreifen. Weiterhin nutzen Sie

das Text-, Bild- und Videomaterial zu Unterrichtszwecken auf einer LPF mit beschränkten Nutzungsrechten, wonach verschiedene Schranken des Urheberrechtsgesetzes gelten. Dennoch sind bei jeglichen Unterrichtsmaterialien bzw. deren Bestandteilen Quellenangaben vorzunehmen.

6. Ausblick: Gesamtkonzept der Weiterbildung

Das zuvor beschriebene Weiterbildungskonzept bezieht sich ausschließlich auf die Vermittlung der didaktischen Konzeption, welche der Erstellung von Lernaufträgen zugrunde liegen soll, sowie von Methoden, mit denen der Lernprozess der Auszubildenden während der Präsenzphasen gestaltet werden kann. Zudem sollen die Ausbilder während einer E-Learning-Phase, in der sie zugleich mit der Funktionsweise der Kommunikationswerkzeuge der LPF vertraut werden, gesetzliche Grundlagen zum Thema Urheberrecht erwerben. Diese benötigen sie in Hinblick auf die Auswahl von Text-, Bild- und Videomaterial im Rahmen der Erstellung weiterer Kern- und Teilaufträge.

Ein besonderer Fokus liegt auf der neuen Rolle der Ausbilder als Blended Learning Tutoren, die sich aus der Differenz von E-Learning und Präsenzlehre ergibt. Deren Bedeutung soll dem Ausbildungspersonal vor allem deshalb verdeutlicht werden, um die notwendige Akzeptanz für den entwickelten Ausbildungsansatz herzustellen und damit die Grundlage für dessen nachhaltigen Einsatz zu schaffen.

Zum Gesamtkonzept der Weiterbildung gehört zudem noch das Thema „Bedienung und Pflege der Lernplattform“, welches den sicheren Umgang mit dieser sowie das problemlose Einstellen weiterer Lernaufgaben umfasst.

Literaturverzeichnis

- Bartos, T. J. (2004): *Selbstgesteuertes und kooperatives Lernen mit Neuen Medien. Eine longitudinale Evaluation einer webbasierten Lernumgebung zur deskriptiven Statistik*. Dissertation. Fernuniversität Hagen.
- Berufsbildungsgesetz* vom 23. März 2005 (BGBl. I S. 931), das zuletzt durch Artikel 15 Absatz 90 des Gesetzes vom 5. Februar 2009 (BGBl. I S. 160) geändert worden ist. Verfügbar unter: www.juris.de (Stand: 10.06.2011).
- Bundesministerium für Bildung und Forschung (2009): *Ausbildereignungsverordnung (AEVO)*. Bundesgesetzblatt Jahrgang 2009 Teil I Nr. 5, ausgegeben zu Bonn am 30.01.2009, Verfügbar unter: http://www.bmbf.de/pubRD/aevo_banz.pdf (Stand:25.05.2011).
- Dehnbostel, P. (2005): Projekt- und transferorientierte Ausbildung (PETRA). In F. Rauner (Hrsg.): *Handbuch Berufsbildungsforschung* (S. 532-537). Bertelsmann Verlag, Bielefeld.
- Dick, M. (2006): Triadengespräche als Methode der Wissenstransformation in Organisationen. In V. Luif, G. Thoma & B. Boothe (Hrsg.): *Beschreiben – Erschließen – Erläutern – Psychotherapieforschung als qualitative Wissenschaft* (S. 141-166). Pabst Science Verlag, Lengerich.
- Dreer, S. (2008): E-Learning als Möglichkeit zur Unterstützung des selbstgesteuerten Lernens an Berufsschulen. *Zeitschrift für Theorie und Praxis der Medienbildung*. Verfügbar unter: www.medienpaed.com/2008/dreer0806.pdf (Stand: 15.08.2010).
- Fassnacht, K. (2008): Der Teletutor als Lernberater und -coach. In *Online Tutoring Journal*, 4/2008. Verfügbar unter: http://www.online-tutoring-journal.de/ausgabeoktober08/Fassnacht_OTJ_Oktober08.pdf (Stand 18.05.2011).
- Friedrich, H. F., Eigler, G., Mandl, H., Schnotz, W., Schott, F. & Seel, N. M. (Hrsg.) (1997): *Multimediale Lernumgebungen in der betrieblichen Weiterbildung. Gestaltung, Lernstrategien und Qualitätssicherung*. Luchterhand Verlag, Neuwied, Kriftel, Berlin.
- Gesetz über Urheberrecht und verwandte Schutzrechte (Urheberrechtsgesetz)* vom 9. September 1965 (BGBl. I S. 1273), das zuletzt durch Artikel 83 des Gesetzes vom 17. Dezember 2008 (BGBl. I S. 2586) geändert worden ist. Verfügbar unter: www.juris.de (Stand: 10.06.2011).
- Göddertz, N., Treeck, T., Wieg, M. (2008): Zwischen (trügerischer) Ruhe und fieberhafter Arbeit – Betreuung von Blended-Learning-Seminaren. In *Online Tutoring Journal*, 2/2008. Verfügbar unter: http://www.online-tutoring-journal.de/ausgabeapril08/goeddertz_OTJ_April2008.pdf (Stand 18.05.2011).
- Hinze, U. (2004): *Computergestütztes kooperatives Lernen. Einführung in Technik, Pädagogik und Organisation des CSCL*. Waxmann Verlag, Münster.
- Iberer, U. & Müller, U. (2002): *Sozialformen für E-Learning*. Verfügbar unter: <http://www.neue-lernkultur.de/publikationen/sozialformen-elearning.pdf> (Stand: 06.04.2011).
- Kreitmair, I. (o. Jahr): *Die Bewertung von Präsentationen*. Verfügbar unter: http://lehrerfortbildung-bw.de/bs/information/gestaltungstechnik/material/09_06_praesentationen_kreitmair/Beurteilungen/08b_Bewertung_Praes.pdf (Stand: 04.06.2011).
- Mandl, H. & Kopp, B. (2006): *Blended Learning: Forschungsfragen und Perspektiven*. (Forschungsbericht Nr. 182). Ludwig-Maximilians-Universität, Department Psychologie, Institut für Pädagogische Psychologie, München.
- Markowski, K. & Nunnenmacher, U. (2003): Das Kompetenzprofil von Online-Tutoren. In H. Apel, S. Kraft (Hrsg.): *Online Lehren. Planung und Gestaltung netzbasierter Weiterbildung*. Bertelsmann Verlag, Bielefeld.

- Obrist, W. & Städeli, C. (2002): Wie Präsentationen beurteilt werden können. *Panorama*, 6. Verfügbar unter: http://www.panorama.ch/pdf/2002/Heft_6_2002/pan2628.pdf (Stand: 04.06.2011).
- Ojstersek, N. (2007): *Betreuungskonzepte beim Blended Learning. Gestaltung und Organisation tutorieller Betreuung*. Waxmann Verlag, Münster.
- Ott, B. (2007): *Grundlagen des beruflichen Lernens und Lehrens*. Cornelsen Verlag, Berlin.
- Reinmann, G. (2005): *Blended Learning in der Lehrerbildung. Grundlagen für die Konzeption innovativer Lernumgebungen*. Pabst Science Publishers, Lengerich.
- Salzer, S., Möhring-Lotsch, N. & Müller, A. (2010): Einsatz neuer Medien in der betrieblichen Ausbildung – Didaktisches & webdidaktisches Konzept des Forschungsvorhabens „effekt“. In D. Frommberger, K. Jenewein & S. Peters (Hrsg.): *IBBP Arbeitsbericht Nr. 75*. (Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg).
- Schröder, R. & Wankelmann, D. (2002): *Theoretische Fundierung einer e-Learning-Didaktik und der Qualifizierung von e-Tutoren*. Leonardo-Projekt „e-Tutor“, Entwicklung einer europäischen e-Learning-Didaktik, Universität Paderborn. Verfügbar unter: <http://content.tibs.at/e-moderation/sonstiges/etutor.pdf> (Stand: 20.05.2011)
- Stäudel, T. (2008): *Handlungskompetenz für Auszubildende. Band 1: Anforderungen, Bedarf und Maßnahmen für Schlüsselkompetenzen im gewerblich-technischen Bereich*. Pabst Science Publishers, Lengerich.

Internetquellen

- <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/KOMMUNIKATION/Feedback.shtml> (Stand: 04.06.2011).
- <http://uni-koeln.de/hf/konstrukt/didaktik/uebersicht.html> (Stand: 04.06.2011).
- www.triadengespraech.de (Stand: 04.06.2011).
- <http://www.foraus.de/html/545.php#fachueber> (Stand: 07.06.2011)
- http://www.bpb.de/themen/QP5TGW,0,0,Urheberrecht_in_Schule_und_Ausbildung.html (Stand: 07.06.2011)
- <http://www.bpb.de/themen/NN6F16,0,0,Glossar.html> (Stand: 07.06.2011)
- <http://www.suite101.de/content/urheberrecht-a50043> (Stand: 07.06.2011)
- <http://www.lehrer-online.de/mustertext-nutzungsrechte.php?sid=27571383771364241530883018311190> (Stand 07.06.2011)
- http://www.arbeitsagentur.de/nn_453820/zentraler-Content/A06-Schaffung/A061-Ausbildungserfolg/Allgemein/AG-Ausbildung-Gesetze-Rechte-Pflichten-1.html (Stand 07.06.2011)
- <http://www.urheberrecht.justlaw.de/lehrwerke-unterricht.htm> (Stand: 07.06.2011)
- http://medien.bildung.hessen.de/service_medien/recht/expertise.html (Stand: 07.06.2011)

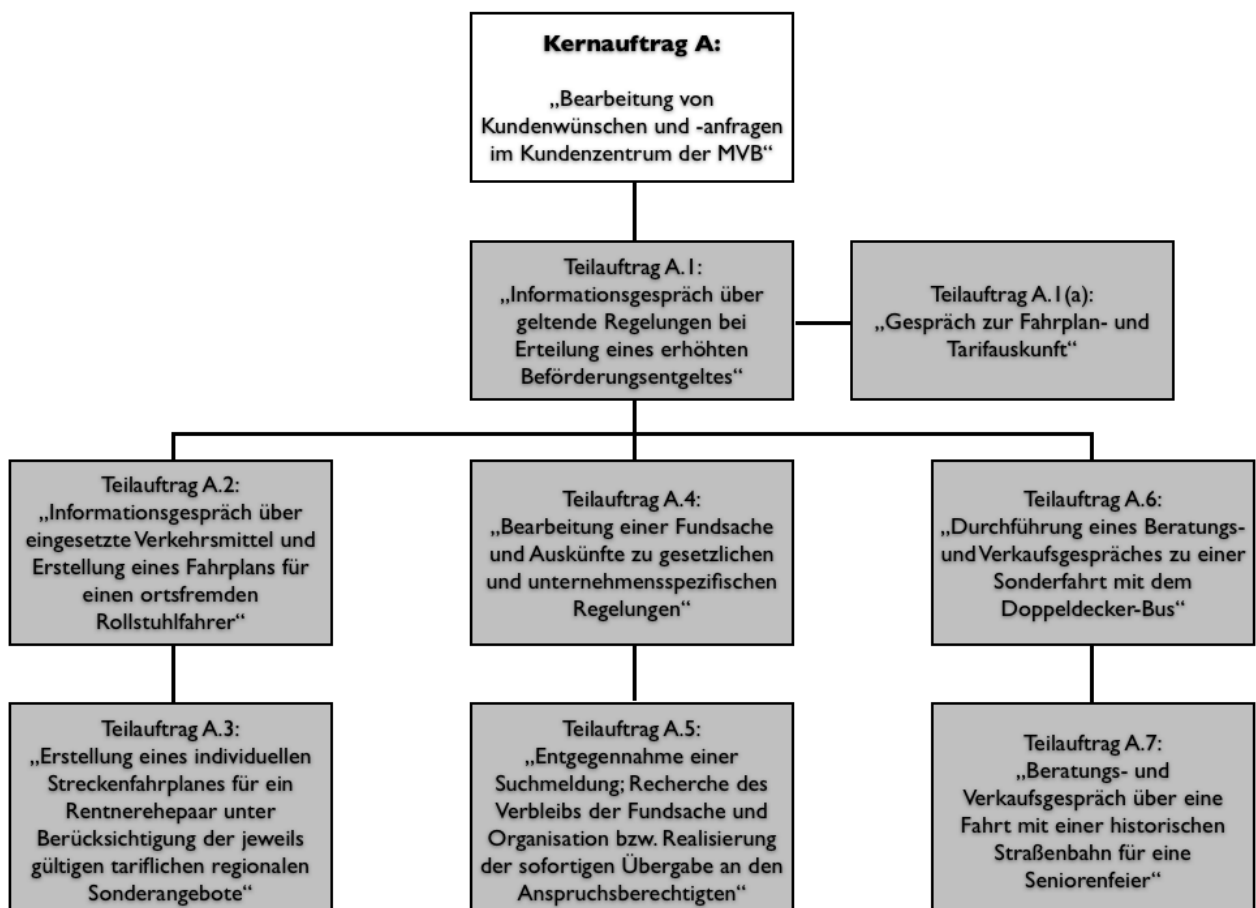
Anlagen⁷

Anlage 1-1: Beschreibung des Kernauftrags

Struktur des Kernauftrags

Der Kernauftrag besteht aus insgesamt 8 Teilaufträgen, die für eine Ausbildungsgruppe von insgesamt 15 Auszubildenden und eine Gruppenarbeit mit 3 Arbeitsgruppen entwickelt worden ist. Die Teilaufträge stellen typische Arbeitsprozesse für Fachkräfte im Fahrbetrieb dar, die bei Verkehrsbetrieben arbeiten und in deren Kundenzentren für die bedarfsgerechte Bearbeitung verschiedener Kundenwünsche und -anfragen verantwortlich sind. Bei der Auswahl der Arbeitsprozesse wurde Wert darauf gelegt, dass aktuelle fachliche Anforderungen, wie beispielsweise Kenntnisse über Serviceleistungen, Sonderangebote, rechtliche bzw. betriebliche Rahmenbedingungen, gegenwärtige Tarife, Fahrpläne und Beförderungsbedingungen vermittelt werden. Darüber hinaus erhalten die Auszubildenden Gelegenheit, kundenorientiertes Verhalten zu trainieren, indem Beratungs- und Verkaufsgespräche simuliert werden.

Im Einzelnen besitzt der Kernauftrag die folgende Struktur:



⁷ Am Beispiel des Ausbildungsberufs Fachkraft im Fahrbetrieb.

Einbindung in die Ausbildungsordnung

Der Kernauftrag wird für einen Einsatz in § 3 Nr. 7 („Verkehrsträger und Verkehrsmittel im Personenverkehr“), § 3 Nr. 8 („Marketing und Vertrieb“) und § 3 Nr. 9 („Umgang mit Kunden“) der Ausbildungsordnung empfohlen (vgl. Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb vom 11.07.2002). Die hier aufgeführten Kern- und Fachqualifikationen betreffen

- a) Verbindungen im regionalen Verkehrssystem nach Kundenbedürfnissen ermitteln
- b) tarifrechtliche sowie gesetzliche und vertragliche Bestimmungen, insbesondere im Personenverkehr, anwenden
- c) Tarife kundengerecht anwenden und formalisierte Beförderungsverträge abschließen
- d) Dienstleistungsangebote, auch in Verbindung mit anderen Verkehrsträgern, erstellen, Verkaufspreise ermitteln, Angebote unterbreiten
- e) betriebliche Verkaufsunterstützungssysteme und Vertriebswege nutzen
- f) Informationsmedien kundengerecht einsetzen
- g) Regeln für kundenorientiertes Verhalten anwenden, insbesondere auf Kundenzufriedenheit achten
- h) Gespräche zielgruppenorientiert und situationsgerecht führen
- i) Informationsbedürfnisse des Kunden erkennen, Kunden im Normalbetrieb und bei besonderen Vorfällen informieren, technische Hilfsmittel einsetzen
- j) betriebliche Möglichkeiten zur Umsetzung von Kundenwünschen prüfen und Kunden informieren
- k) Korrespondenz führen
- l) Reklamationen und Beschwerden entgegennehmen und bearbeiten, Beteiligte informieren

Ausbildungsorganisatorische Umsetzung

Die einzelnen Teilaufträge können in unterschiedlichen Organisationsformen umgesetzt werden.

Für Lerngruppen, die in einer selbständigen auftragsbezogenen Arbeit ungeübt sind, wird empfohlen, die Teilaufträge 1 „Informationsgespräch über geltende Regelungen bei Erteilung eines erhöhten Beförderungsentgeltes“ sowie 1(a) „Gespräch zur Fahrplan- und Tarifauskunft“ in arbeitsgleicher Gruppenarbeit bearbeiten zu lassen. Ziel ist es, die Lerngruppe in die Strukturen der auftragsbezogenen Ausbildung einzuführen und sie mit dem Umgang sowie den Funktionen und Besonderheiten der Lernplattform vertraut zu machen. Weiterhin sollen für gleiche Aufgabenstellungen unterschiedliche Lösungen entwickelt und anschließend diskutiert bzw. beurteilt werden. Insbesondere bei größeren Lerngruppen kann dies durch Gruppen- oder Partnerarbeit realisiert werden, wobei besonderer Wert darauf gelegt werden sollte, die entwickelten Lösungswege und Arbeitsergebnisse vergleichend gegenüber zu stellen.

Für größere Lerngruppen empfiehlt es sich, die folgenden Teilaufträge 2 bis 7 arbeitsteilig bearbeiten zu lassen. Je drei Auszubildendengruppen könnten beispielsweise je einen der Teilaufträge 2, 4 und 6 übernehmen und die von ihnen erarbeiteten Informationen und Lösungen über eine Auftragsdokumentation und Präsentation an die anderen Arbeitsgruppen weitergeben. Ein vergleichbares Vorgehen bietet sich bei den Teilaufträgen 3, 5 und 7 an, wobei die Schwerpunkte der Dokumentation gezielt ausgewählt werden sollten, da sich die Inhalte der hier zu bearbeitenden Aufgaben teilweise wiederholen, teilweise jedoch erweitert bzw. vertieft werden. Folglich sollten die Dokumentationsaufgaben so vergeben werden, dass z. B. sowohl die betrieblichen Arbeitsprozesse bei der Buchung einer Tages- bzw. Sonderfahrt als

auch die betrieblichen Abläufe bei der Buchung einer Rundfahrt mit einer historischen Straßenbahn dokumentiert werden.

Auszubildende erlernen bei dieser Vorgehensweise - neben den entsprechenden fachlichen Lernzielen - die kooperative Bewältigung betrieblicher Auftragssituationen. Ebenso übernehmen sie Verantwortung für Auszubildende anderer Arbeitsgruppen, für die es wichtig ist, eine verwertbare Dokumentation und Präsentation aus Aufträgen zu erhalten, die sie selbst nicht bearbeitet haben. Eine gemeinsame und die verschiedenen Teilaufträge zusammenfassende Lernerfolgskontrolle am Ende der Kernauftragsbearbeitung ist didaktisch sinnvoll und kann die Erreichung von Lernzielen in den Kenntnisbereichen sichern, die der jeweilige Auszubildende selbst nicht bearbeitet hat.

Für kleinere Ausbildungsgruppen ist zu empfehlen, dass eine Auswahl geeigneter Teilaufträge durch den Ausbilder erfolgt. Dies kann z. B. dadurch geschehen, dass jeweils nur ein Teilauftrag zur individuellen Fahrplanerstellung (Teilauftrag 2 oder 3), zur Bearbeitung einer Fundsache (Teilauftrag 4 oder 5) oder zur Buchung von Sonderfahrten (Teilauftrag 6 oder 7) ausgewählt wird. Auch der Teilauftrag 1(a) kann ggf. entfallen, sofern die Einführung in das auftragsbezogene Arbeiten mit einem der anderen Teilaufträge geleistet wird. Demgegenüber ist Teilauftrag 1 (erhöhtes Beförderungsentgelt) von grundsätzlicher fachlicher Bedeutung und sollte keinesfalls vernachlässigt werden.

Zeitbedarf

Es wird davon ausgegangen, dass die Umsetzung der einzelnen Teilaufträge im Rahmen eines Blended-Learning-Konzepts erfolgt, bei dem die Auszubildenden selbständig Informationen erarbeiten, ihre Auftragsabwicklung planen, Aufträge konkret durchführen und die Ergebnisse selbständig dokumentieren und präsentieren. Dabei wird durch die „effekt“-Lernplattform umfassende Unterstützung geleistet. Je nach Vorkenntnissen, Zahl und Umfang der zu bewältigenden Teilaufträge und Umsetzung (z. B. in realen Arbeitssituationen) wird von einem Zeitbedarf ausgegangen, der zwischen einer und drei Ausbildungswochen liegt.

Anlage 1-2: Tabellarische Übersicht des Kernauftrags und der einzelnen Teilaufträge

Titel des Kernauftrags	„Bearbeitung von Kundenwünschen und -anfragen im Kundenzentrum der Magdeburger Verkehrsbetriebe (MVB)“
Ausbildungsjahr	Erstes und zweites Ausbildungsjahr, Vorbereitung auf die Zwischenprüfung
<p>Beschreibung des Kernauftrags:</p> <p>Im Kundenzentrum der MVB sollen die unterschiedlichen Wünsche und Anfragen verschiedener Personen bedarfsgerecht bearbeitet werden. Dazu ist es notwendig, die Serviceleistungen der MVB, welche Auskünfte zu Fahrplänen, Tarifen und Beförderungsbedingungen, Reiseverkehr, Sonderfahrten sowie die Bearbeitung von Fundsachen umfassen, zu erschließen und diese kundenorientiert anzubieten.</p> <p>Die Aufgabe besteht darin, die ankommenden Anfragen von Fahrgästen unter Berücksichtigung kunden- und unternehmensspezifischer Rahmenbedingungen zu bearbeiten. Dazu gehören z.B.: Tarif- und Fahrplanauskünfte, Auskünfte über Verkaufsstellen, besondere Serviceangebote, rechtlich und betriebliche Anforderungen und Vorgehen bei Fundsachen, Auskünfte zu den jeweils gültigen regionalen Sonderangeboten, erhöhtes Beförderungsentgelt sowie besondere Fahrzeug- und Zugangsanforderungen für Menschen mit erhöhtem Servicebedarf.</p> <p>Folgende Wünsche tauchen im Rahmen des Einsatzes im Kundenzentrum auf:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Der Schüler Alexander Meyer konnte am vergangenen Tag bei einer Fahrscheinkontrolle seine Schülerjahreskarte nicht vorzeigen, da er sie zu Hause vergessen hatte. Er wurde daraufhin als „Schwarzfahrer“ eingestuft und ihm wurde ein erhöhtes Beförderungsentgelt i. H. v. EUR 40,00 zzgl. 2 EUR Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt. Herr Meyer möchte nun von Ihnen im Kundenzentrum wissen, ob er das erhöhte Beförderungsentgelt nachträglich erstattet bekommt, wenn er Ihnen seinen gültigen Fahrausweis vorlegt. Informieren Sie Herr Meyer während des Gesprächs über: Geltende rechtliche Regelungen und betriebliche Vorschriften zum erhöhten Beförderungsentgelt, Rechte und Pflichten der Fahrgäste und der Kontrolleure, Regelungen zu Möglichkeiten und Vorgehen bei der Verringerung des erhöhten Beförderungsentgeltes. Beachten Sie dabei die Grundregeln im Umgang mit Kunden und Beschwerden. Nennen Sie die Bedingungen für die Gültigkeit einer Schülerjahreskarte und ermitteln Sie die Gültigkeit des Fahrscheins. Treffen Sie aufgrund der Ihnen vorliegenden Tatbestände eine Entscheidung zur Anfrage von Herr Meyer und begründen Sie diese. Dokumentieren Sie Ihre Arbeit für Ihre/n AbteilungsleiterIn. 2. Herr Liebig plant für den nächsten Montag den Kauf einer neuen Schrankwand und möchte daher zu mehreren Möbelhäusern fahren. Ermitteln Sie seine Wünsche und erstellen Sie daraufhin einen Streckenfahrplan, mit dem er in möglichst kurzer Zeit alle eingeplanten Möbelhäuser besuchen kann. Drucken Sie ihm seinen individuellen Fahrplan aus und erklären Sie, welche Tarife und Vergünstigungen die MVB anbieten und wie die Fahrkartensystemen zu bedienen sind. Ermitteln Sie anschlie- 	

ßend Herr Liebigs generelles Nutzungsverhalten und beraten Sie ihn über Vergünstigungen für Vielfahrer. Bieten Sie ihm die preisgünstigste Fahrkarte an und beschreiben Sie deren Vorteile. Beachten Sie dabei die Grundregeln im Umgang mit Kunden. Dokumentieren Sie Ihre Arbeit für Ihre/n AbteilungsleiterIn.

3. Erstellen und erklären Sie den Fahrplan eines ortsfremden Rollstuhlfahrers.

Von der Tagesplanung ist bekannt, dass der Kunde um 9.30 Uhr im Tagungszentrum in der Rogätzer Straße sein muss, um im Anschluss mit einem Kollegen im Stadtpark zu Mittag zu essen. Gegen 14 Uhr muss er in der Pfälzer Straße am „Steam Engine“ sein und von dort aus zur Übernachtung zum Hotel zu fahren. Am nächsten Morgen (8 Uhr) fährt er vom Bahnhof nach Stuttgart zurück. Ermitteln Sie den Angaben entsprechend zwei passende Routen sowie die geeigneten Verkehrsmittel. Gleichen Sie die technischen Voraussetzungen der Fahrzeuge mit den Bedürfnissen des Fahrgastes mit erhöhtem Servicebedarf ab. Informieren Sie ihn außerdem über: geltende Fahrausweis- und Preisregelungen, die Regelungen im Tages- und Nachtverkehr, spezifische Hilfsvorrichtungen an und innerhalb der Fahrzeuge. Dokumentieren Sie Ihre Arbeit für Ihre/n Abteilungsleiter/in.

4. Erstellen und erklären Sie einem Rentner einen möglichen Fahrplan.

Der Kunde muss seine Frau, am nächsten Morgen um 10 Uhr im Universitätsklinikum Magdeburg abholen und bis 13 Uhr mit ihr im Kurort Bad Salzelmen (Schönebeck) sein. Die Wohnung des Ehepaars befindet sich in der Nähe der Haltestelle ‚Neustädter See‘. Ermitteln Sie alle Abfahrts- und Ankunftszeiten, mögliche Zwischenstopps sowie die Anschlusszeiten für Verkehrsmittel anderer Verkehrsunternehmen. Ermitteln Sie die Preise für die Fahrkarten unter Berücksichtigung der Personengruppe und verkaufen Sie diese oder erklären Sie dem Rentner den Fahrkartenautomaten, sodass er sich selbstständig ein Ticket besorgen kann. Beachten Sie bei dem Verkauf der Fahrkarten die Zeitangaben des Kunden und die Personenanzahl auf den Strecken. Beachten Sie dabei die Grundregeln im Umgang mit Kunden. Dokumentieren Sie Ihre Arbeit für Ihre/n AbteilungsleiterIn.

5. Informieren Sie einen Kunden, welcher einen Regenschirm im Bus gefunden hat, über die rechtlichen Bestimmungen und innerbetrieblichen Vorschriften zum Umgang mit Fundsachen. Gehen Sie dabei auf die Rechte und Pflichten von Fahrpersonal sowie Fahrgästen ein und erklären Sie die Annahme, Bearbeitung und Aufbewahrung von Fundsachen bei den Magdeburger Verkehrsbetrieben. Klären Sie den Kunden über die Möglichkeiten eines Finderlohns auf und bereiten Sie den Transport der Fundsache in das Kundenzentrum vor. Beachten Sie dabei die Grundregeln im Umgang mit Kunden. Dokumentieren Sie Ihre Arbeit für Ihre/n AbteilungsleiterIn.

6. Informieren Sie eine Kundin, welche ihren Regenschirm im Bus vergessen hat, über die rechtlichen Bestimmungen und innerbetrieblichen Vorschriften zum Umgang mit Fundsachen. Gehen Sie dabei auf die Rechte und Pflichten von Fahrpersonal sowie Fahrgästen ein und er-

klären Sie die Bearbeitung, Aufbewahrung und Herausgabe von Fundsachen bei den Magdeburger Verkehrsbetrieben. Klären Sie die Kundin über die Möglichkeiten der Abholung, über auf sie zukommende Kosten sowie über Konsequenzen bei einer Nicht-Abholung auf und geben Sie ihr die Adresse des zuständigen Fundbüros des Unternehmens und ggf. eine Wegbeschreibung dorthin mit. Beachten Sie dabei die Grundregeln im Umgang mit Kunden. Dokumentieren Sie Ihre Arbeit für Ihre/n AbteilungsleiterIn.

7. Beraten Sie einen Studenten der Hochschule Harz im Hinblick auf die Buchung und Durchführung einer Sonderfahrt mit dem Doppeldecker-Bus für seinen Sportverein. Im Vorfeld hat der Student erwähnt, dass es sich um eine Fahrt handeln soll, an der etwa 25 Personen teilnehmen werden. Der Sportverein möchte im Rahmen des Ausflugs seinen Aufstieg in die nächste Liga feiern und dabei auch gemeinsam etwas essen und trinken. Ein kultureller Anteil sollte auch Bestandteil des Ausflugs sein. Identifizieren Sie im Verlauf des Gespräches: mögliche Termine, spezifische Interessen zum kulturellen Anteil, Ansprüche an die Verpflegung, Preisvorstellungen des Studenten für die Reisegruppe.

Ermitteln Sie mehrere mögliche Sonderfahrten und stimmen Sie diese mit dem Studenten ab. Erstellen Sie daraufhin eine individuelle Sonderfahrt mit dem Doppeldecker-Bus unter Berücksichtigung der Bedürfnisse des Studenten und des Sportvereins. Informieren Sie den Studenten vor einem möglichen Vertragsabschluss über darin enthaltene Preise und Leistungen sowie spezielle Vorschriften der MVB. Erstellen Sie zwei verschiedene Angebote und händigen Sie diese dem Studenten aus. Dokumentieren Sie Ihre Arbeit für Ihre/n Abteilungsleiter/in.

8. Informieren und beraten Sie ein Rentnerehepaar, das eine Fahrt mit der historischen Straßenbahn für eine Seniorenfeier buchen möchte.

Ermitteln Sie dabei den gewünschten Abfahrtszeitpunkt bzw. -ort, die gewünschte Route, die Dauer der Fahrt sowie die Anzahl der Personen. Holen Sie darüber hinaus Informationen über individuelle Vorstellungen der Senioren bezüglich der Ausrichtung von Speisen und Getränken oder der Mitnahme von Tieren ein. Erklären sie dem Rentnerehepaar die Strecke, zeigen Sie ihm dabei die Stationen auf einem Stadtplan und verkaufen diesen. Ermitteln Sie den Preis pro Person für die Fahrt und klären Sie das Paar über die wichtigsten vertraglichen Bestimmungen bei einem Beförderungsvertragsabschluss sowie über Regelungen zur Mitnahme von Tieren auf. Dokumentieren Sie Ihre Arbeit für Ihre/n Abteilungsleiter/in.

Die Anliegen der Kunden sollen bestmöglich bearbeitet werden!

Bildungs- und Qualifizierungsziele

Die Auszubildenden wissen:

- welche Tarife und Vergünstigungen die MVB anbieten
- welche Tarife und Vergünstigungen im Verkehrsverbund existieren
- welche Fahrkartenautomatensysteme existieren und wie sie zu bedienen sind
- wo die Verkaufsstellen der MVB sind
- wie das Verkehrsnetz der MVB aufgebaut ist und welche Übergangspunkte zu anderen Verkehrsdienstleistern bestehen

	<ul style="list-style-type: none"> - wie der Fahrbetrieb disponiert wird - welche Rechte und Pflichten Fahrbegleitpersonal, Fahrer und Fahrgäste besitzen - welche Regelungen für die Mitnahme von Tieren oder Fahrrädern existieren - an welchen Stellen das Verkehrsnetz und die Fahrzeuge der MVB den Anforderungen von Menschen mit erhöhtem Servicebedarf genügen - welche gesetzlichen und betrieblichen Regelungen zum Datenschutz existieren - welche vertraglichen Bestimmungen bei einem Beförderungsvertragabschluss bestehen - welche Betriebsvereinbarungen über den Umgang mit Reklamationen oder Beschwerden bestehen - wie und wo das Vorgehen bei der Bearbeitung von Fundsachen geregelt ist - welche Einsatzfelder von Verkehrsmitteln existieren - welche topografischen Besonderheiten, wie örtliche Ausflugsziele oder Veranstaltungsorte bestehen und welchen Einfluss diese auf die Region und den Verkehrsmarkt haben - welche Leistungen das aktuelle Angebot zu Sonderfahrten beinhaltet und mit welchen Preisen dieses jeweils verbunden ist - welche kundengerechten Informationsmedien existieren - wie Gespräche situationsgerecht geführt und Sachverhalte dargestellt werden - wie Arbeitsaufträge erfasst und unter Vorgabe der Umsetzbarkeit geprüft werden - welche betrieblichen Möglichkeiten zur Umsetzung von Kundenwünschen realisiert werden können - welche betrieblichen Verkaufsunterstützungswege und Vertriebswege existieren - welche Verkaufspreise und Angebote existieren <p>Die Auszubildenden können:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tarifrechtliche sowie gesetzliche und vertragliche Bestimmungen im Personennahverkehr anwenden - Verbindungen im regionalen Verkehrssystem nach Kundenbedürfnissen ermitteln - Tarifauskünfte zu eigenen und anliegenden Verkehrsverbundspartnern geben - Dienstleistungsangebote, auch in Verbindung mit anderen Verkehrsträgern erstellen, Verkaufspreise ermitteln, Angebote unterbreiten - verschiedene Fahrkartensysteme bedienen - Verkehrsmittel, deren Einsatz sowie deren Fahrplanlinie ermitteln - Einsatzfelder von Verkehrsmitteln unterscheiden - verschiedene Systeme bedienen was für Systeme? - über Rechte und Pflichten des innerbetrieblichen Personals und Fahrgäste sowie über innerbetriebliche Vorgänge (bei Fundsachen oder erhöhtes Beförderungsentgelt) aufklären - gesetzliche und betriebliche Regelungen anwenden - Informationsbedürfnisse von Kunden ermitteln - Informationsmedien kundengerecht einsetzen - Kunden über Vorfälle informieren - Informations- und Verkaufsgespräche führen - Gespräche zielgruppenorientiert und situationsgerecht führen - Regeln für kundenorientiertes Verhalten anwenden, insbesondere für die Kundenzufriedenheit
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - betriebliche Möglichkeiten zur Umsetzung von Kundenwünschen prüfen und Kunden informieren - betriebliche Verkaufsunterstützungssysteme und Vertriebswege nutzen
Informationen zum Auftrag	Beförderungsbedingungen & Tarifbestimmungen etc.
Verwendete Methoden	Rollenspiel, Triadengespräch
Sozialform	Einzel, Partner- und Gruppenarbeit
Verwendete Werkzeuge; Medien	Fahrplan, Werbeprospekte (Flyer), PC, Stadtplan, Drucker, betriebsinterne Datenbanken etc.
Zu beachtende spezifische Anforderungen (rechtlich, organisatorisch, inhaltlich etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Personenbeförderungsgesetz: § 4, § 22, § 39, § 40, § 61 • BOKraft: § 8, § 11, § 13, § 14, § 15 • BOStrab • Betriebliche arbeitsrechtliche Tarifvereinbarungen • Nationale Vorschriften: VO über die allgemeinen Beförderungsbedingungen • BGB, insbes. Regelungen zum Vertrag und Reisevertrag
Besonderheiten; Notizen	Durchführung in der Lehrwerkstatt möglich
Anlagen und Hinweise	Beförderungsbedingungen & Tarifbestimmungen der MVB

Anlage 2: exemplarischer Teilauftrag für die Fachkraft im Fahrbetrieb



FAKULTÄT FÜR GEISTES-,
SOZIAL- UND ERZIEHUNGS-
WISSENSCHAFTEN

Institut für Berufs- und Betriebspädagogik

Unterlagen für die Auszubildenden

Kernauftrag A „Bearbeitung von Kundenwünschen und -anfragen im Kundenzentrum der Magdeburger Verkehrsbetriebe (MVB)“

Teilauftrag A.3 „Erstellung eines individuellen Streckenfahrplanes für ein Rentnerehepaar unter Berücksichtigung der jeweils gültigen tariflichen regionalen Sonderangebote“

Ausbildungsberuf: Fachkraft im Fahrbetrieb



Quelle: <http://www.mvbn.de/unternehmen/>

Einleitung

Im Rahmen Ihrer Tätigkeit als Fachkraft im Fahrbetrieb werden Sie unter anderem im Kundenzentrum der Magdeburger Verkehrsbetriebe in der Otto-von-Guericke Straße eingesetzt. Dort werden Sie mit den unterschiedlichsten Kundenwünschen und -anfragen konfrontiert, die Sie entgegennehmen und entsprechend bearbeiten müssen.

Um in jedem Fall die Kundenzufriedenheit zu gewährleisten, müssen Sie die verschiedenen Serviceleistungen der MVB kennen und diese kundenorientiert anbieten. Die Serviceleistungen umfassen unter anderem Auskünfte zu Fahrplänen, Tarifen und Beförderungsbedingungen, Reiseverkehr, Sonderfahrten sowie die Bearbeitung von Fundsachen.



Quelle:

http://www.google.de/imgres?imgurl=http://ichwinke.blogspot.de/images/mvb.jpg&imgrefurl=http://ichwinke.blogspot.de/&usq=__A9lFscn_UjqW4Fhfs1P4x18wiiV-&h=2448&w=3264&sz=2025&hl=de&start=3&zoom=1&tbs=1&tbnid=hrGiyOpg-wCvM:&tbnh=113&tbnw=150&prev=/images%3Fq%3Dmvbv%26hl%3Dde%26gbv%3D2%26tbs%3Dsch:1

Ihre Aufgabe ist es, für einen Rentner, der seine Frau am nächsten Tag aus dem Universitätsklinikum abholen und anschließend zur Kur nach Bad Salzellen (Schönebeck) bringen möchte, einen individuellen Streckenfahrplan zu erstellen.

Die einzelnen zu bearbeitenden Arbeitsaufträge entnehmen Sie bitte den folgenden Unterlagen. Gehen Sie dabei wie auf der nächsten Seite unter Vorgehensweise beschrieben vor.

Auftragsbeschreibung:

Erstellen und erklären Sie einem Rentner einen möglichen Fahrplan.

Der Kunde muss seine Frau, am nächsten Morgen um 10 Uhr im Universitätsklinikum Magdeburg abholen und bis 13 Uhr mit ihr im Kurort Bad Salzellen (Schönebeck) sein. Die Wohnung des Ehepaars befindet sich in der Nähe der Haltestelle „Neustädter See“.

Ermitteln Sie alle Abfahrts- und Ankunftszeiten, mögliche Zwischenstopps sowie die Anschlusszeiten für Verkehrsmittel anderer Verkehrsunternehmen. Ermitteln Sie die Preise für die Fahrkarten unter Berücksichtigung der Personengruppe und verkaufen Sie diese oder erklären Sie dem Rentner den Fahrkartenautomaten, sodass er sich selbstständig ein Ticket besorgen kann.

Beachten Sie bei dem Verkauf der Fahrkarten die Zeitangaben des Kunden und die Personenanzahl auf den Strecken.

Beachten Sie dabei die Grundregeln im Umgang mit Kunden.

Dokumentieren Sie Ihre Arbeit für Ihre/n Abteilungsleiterin.

Vorgehensweise:

1. Beschaffen Sie sich die nötigen Informationen für die Planung des Auftrags (siehe Phase I).
2. Planen Sie die Durchführung des Auftrags (siehe Phase II).
3. Unterbreiten Sie Ihrem Ausbilder die Planungsunterlagen (Fachgespräch) (siehe Phase III).
4. Führen Sie den Auftrag entsprechend Ihrer Planungsunterlagen durch (siehe Phase IV).
5. Kontrollieren Sie Ihr Arbeitsergebnis selbstständig (Prüfung der Anlage) (siehe Phase V).
6. Erstellen Sie eine Dokumentation über Ihre Arbeit (siehe Phase VI).
7. Präsentieren Sie Ihrem Ausbilder (und Ihren Kollegen) die Vorgehensweise zur Erfüllung des Auftrags (Vortrag/Präsentation). Zeigen Sie aufgetretene Probleme und Ihre Bewältigungsstrategien auf (siehe Phase VII).
8. Diskutieren Sie mit Ihrem Ausbilder und Ihren Kollegen die aufgetretenen Probleme, Verbesserungsmöglichkeiten und Strategien zur Fehlervermeidung (Fachgespräch) (siehe Phase VIII).

Arbeitsunterlagen:

- Aufgaben zur Informationsbeschaffung
- Anweisungen zur Auftragsplanung und Auftragsdurchführung
- Aufgaben zur Auftragskontrolle und Auftragsbewertung
- Anlagen (marego Tarifbroschüre)

Bildungs- und Qualifizierungsziele:

Nach Bearbeitung des Teilauftrages wissen Sie:

- welche Tarife und Vergünstigungen die MVB anbieten
- welche Tarife und Vergünstigungen im Verkehrsverbund existieren
- welche Fahrkartenautomatensysteme existieren und wie sie zu bedienen sind
- wie das Verkehrsnetz der MVB aufgebaut ist und welche Übergangspunkte zu anderen Verkehrsdienstleistern bestehen
- wie Gespräche situationsgerecht geführt und Sachverhalte dargestellt werden
- wie Kundenbedürfnisse ermittelt werden
- wie (individuelle) Fahrpläne ermittelt werden
- welche Verkauf-, Tarif- und Vertriebsysteme eingesetzt werden können
- welche angrenzenden Verkehrsbetriebe bestehen
- wo sich die nächsten Ticketautomaten beziehungsweise Ticketschalter eigener und fremder Verkehrsunternehmen befinden
- wie ein Ticketautomat funktioniert

Nach Bearbeitung des Teilauftrages können Sie:

- Verbindungen im regionalen Verkehrssystem nach Kundenbedürfnissen ermitteln
- Tarifauskünfte zu eigenen und anliegenden Verkehrsverbundspartnern geben
- Dienstleistungsangebote, auch in Verbindung mit anderen Verkehrsträgern erstellen, Verkaufspreise ermitteln, Angebote unterbreiten
- verschiedene Fahrkartenautomaten bedienen
- Informationsbedürfnisse von Kunden ermitteln
- Informations- und Verkaufsgespräche führen
- Gespräche zielgruppenorientiert und situationsgerecht führen
- Regeln für kundenorientiertes Verhalten anwenden, insbesondere für die Kundenzufriedenheit
- individuelle Fahrpläne erstellen
- Tickets verkaufen
- erklären, wie Ticketautomaten zu bedienen sind

Didaktische Hinweise:

zur Bearbeitung des Arbeitsauftrages nutzen Sie bitte die zur Verfügung gestellten Möglichkeiten der Lernplattform, wie:

- Textgrundlagen,
- Präsentationen,
- Links zu Webseiten,
- Audiodateien,
- Videodateien,
- Suchfunktion,
- Glossar/Lexikon,
- Forum,
- Chat mit den Auszubildenden,
- Chat mit dem Ausbilder,
- u.a.

Beachten Sie auch die Hinweise in den jeweiligen Aufgabenbeschreibungen!

**Phase I:
Informationsbeschaffung**








Titel des Kernauftrags	Kernauftrag A: „Bearbeitung von Kundenwünschen und -anfragen im Kundenzentrum der Magdeburger Verkehrsbetriebe (MVB)“
Titel des Teilauftrags	Teilauftrag A.3 „Erstellung eines individuellen Streckenfahplanes für ein Rentnerhepaar unter Berücksichtigung der jeweils gültigen tariflichen regionalen Sonderangebote“
Ausbildungsjahr	Erstes Ausbildungsjahr
Phase I: Informationsbeschaffung	
<p>A.) Tarifbestimmungen Arbeitsblatt 1: Tarifbestimmungen</p> <p>B.) Tagesliniennetz und Tarifgebiet MUM Arbeitsblatt 2: Tagesliniennetz und Tarifgebiet marego</p> <p>C.) MVB-Automaten Arbeitsblatt 3: MVB-Automaten</p>	
Hilfsmittel:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ http://www.mvbnet.de/fahrkarten/tarife/ ▪ http://www.mvbnet.de/verkehr/liniennetzplaene/ ▪ http://www.mvbnet.de/fahrkarten/verkaufsstellen/mvb-automaten/ ▪ http://www.nasa-netz.de/fahrgast/tickets_tarife/magdeburg_umland_mum/ ▪ marego Tarifbroschüre (siehe Anlage 1) ▪ ausliegende Flyer und Broschüren ▪ Haltestellenpläne 	



Arbeitsblatt 1 „Tarifbestimmungen“

1. Welche Tarifgruppen werden bei der MVB unterschieden?

- Tarif Gut: für eine Fahrt in eine Richtung
- Tarif Günstig: den ganzen Tag in jede Richtung
- Tarif Goldrichtig: für längere Zeit in jede Richtung

2. Geben Sie eine kurze Beschreibung der folgenden Fahrkarten.

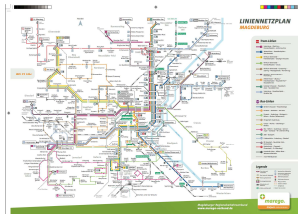
Karte	Beschreibung
 Kurzstrecke	Für 1 Person ab Einstieg bis zur 3. Haltestelle gültig. Umsteigen ist nur in Reiserichtung zwischen Bus/Tram bzw. Tram/Bus möglich. Nur erhältlich am Automaten im Fahrzeug. Gültig nur bei MVB
 Einzelfahrt	Für 1 Person 60 min ab Entwertung gültig. Umsteigen ist nur in Reiserichtung möglich. Rückfahrten, Rund- und Ringfahrten sind nicht zulässig.
 Wochenkarte	Für 1 Person bis zum 8. Tag um 4 Uhr auf allen Linien, in alle Richtungen innerhalb des Geltungsbereichs gültig. Übertragbar.
 4er-Karte	Einzelabschnitt gilt für 1 Person 60 Minuten ab Entwertung. Umsteigen ist nur in Reiserichtung möglich. Rückfahrten sind nicht zulässig, auch nicht über andere Strecken. Inhaber des Magdeburg-Passes erhalten in der Tarifzone Magdeburg eine monatliche Ermäßigung von 4 Euro auf zwei 4er-Karten. Den Magdeburg-Pass erhalten Anspruchsberechtigte im Sozial- und Wohnungsamt und in jedem Bürgerbüro in Magdeburg. Diese Fahrkarten sind nur mit Magdeburg-Pass und Personalausweis gültig.
 4er-Karte ermäßigt	Einzelabschnitt gilt 60 Minuten ab Entwertung für: 1 Kind vom 6. bis 14. Geburtstag oder 1 Hund ohne Behältnis (bei MVB: für alle Hunde). Umsteigen ist nur in Reiserichtung möglich. Rückfahrten, Rund- und Ringfahrten sind nicht zulässig. Inhaber des Magdeburg-Passes erhalten in der Tarifzone Magdeburg eine monatliche Ermäßigung von 4 Euro auf zwei 4er-Karten. Den Magdeburg-Pass erhalten Anspruchsberechtigte im Sozial- und Wohnungsamt und in jedem Bürgerbüro in Magdeburg. Diese Fahrkarten sind nur mit Magdeburg-Pass und Personalausweis gültig.

 Tageskarte	Für 1 Person ab Entwertung bis 4 Uhr nachts des Folgetages gültig auf allen Linien, in alle Richtungen innerhalb des Geltungsbereichs. Nicht übertragbar.
 Monatskarte	Gültigkeitsdauer vom 1. Geltungstag 0 Uhr bis 4 Uhr des gleichen Kalendertages im Folgemonat. Fällt das Ende der Gültigkeitsdauer auf einen kalendrisch nicht vorhandenen Tag, endet die Gültigkeit um 4 Uhr am letzten Kalendertag des Monats. Für 1 Person auf allen Linien, in alle Richtungen innerhalb des Geltungsbereichs. Übertragbar. Inhaber des Magdeburg-Passes erhalten in der Tarifzone Magdeburg eine monatliche Ermäßigung von 4 Euro. Den Magdeburg-Pass erhalten Anspruchsberechtigte im Sozial- und Wohnungsamt und in jedem Bürgerbüro in Magdeburg. Für Monatskarten (außer die Ermäßigte) gilt MVB-Plus: Mo bis Fr von 19 bis 4 Uhr des Folgetages sowie Samstag, Sonntag und an Feiertagen ist die Mitnahme von 1 Erwachsenen und 3 Kindern bis zum 14. Geburtstag kostenlos möglich. Die Mitnahme von 1 Hund (bei MVB: 1 Hund oder 1 Fahrrad (außerhalb des Berufsverkehrs: werktags von 8 bis 14 Uhr und von 18 bis 6 Uhr sowie samstags, sonntags und an Feiertagen ganztägig.)) ist ganztägig kostenlos.

3. Welche Fahrkarten können über den Magdeburger Regionalverkehrsverbund (MAREGO) erworben werden?

- Einzelfahrt (normal und ermäßigt)
- 4er-Karte (normal und ermäßigt)
- Tageskarte (normal und ermäßigt)
- Wochenkarte (normal und ermäßigt)
- Monatskarte (normal und ermäßigt)
- Abo-Monatskarte (normal, ermäßigt und persönlich)

Arbeitsblatt 2 „Tagesliniennetzkarte MVB und Verbundgebiet marego“



Informieren Sie sich über das Tagesliniennetz der Magdeburger Verkehrsbetriebe für Omnibus und Straßenbahnen sowie über den marego Tarif.

Füllen Sie im Folgenden den Fragenkatalog zum Tagesliniennetz der Magdeburger Verkehrsbetriebe aus und ergänzen Sie in der Karte das marego Tarifgebiet.

1. Ordnen Sie in der folgenden Tabelle die Straßenbahnlinien den Endhaltestellen bzw. die Endhaltestellen den Straßenbahnlinien zu:

Straßenbahnlinie	Endhaltestellen
Linie 5	Klinikum Olvenstedt - Messegelände (Elbauenpark)
Linie 2	Westerhüsen (Betriebshof) - Alte Neustadt (Lostauer Straße)
Linie 8	Westerhüsen - Neustädter See
Linie 4	Klinikum Olvenstedt - Cracau (Pechauer Platz)
Linie 1	Sudenburg (Kroatenweg) - Lerchenwuhne
Linie 10	Sudenburg (Kroatenweg) - Barleber See
Linie 6	Diesdorf - Herrenkrug
Linie 7	Nicht vorhanden
Linie 9	Leipziger Chaussee - Neustädter See
Linie 3	Klinikum Olvenstedt - Leipziger Chaussee

2. Beantworten Sie folgende Fragen zum Tagesliniennetz der Magdeburger Verkehrsbetriebe!

Welche Bus- und Straßenbahnlinien überqueren auf ihren Strecken die Elbe?

Straßenbahnlinien: 4, 5, 6; Buslinien: 56, 59

Welche Bus- und Straßenbahnlinien verkehren an folgenden Haltestellen?

Südring: 1, 5, 10, 52, 54, 55

Flora-Park: 71

Hasselbachplatz: 2, 3, 5, 8, 9, 10, 59

Kastanienstraße: 1, 8, 9, 10, 69, 71

SKL: 2, 8, 57

Damaschkeplatz: 1, 3, 4, 6, 59

Simonstraße gestrichen

Milchweg: 1, 69

Welche Linie fährt im Kreis?

55

3. Ergänzen Sie in den folgenden Streckenabschnitten die fehlenden Haltestellen und die dazugehörige Linie!

(Linie 73): Westernplan – Stormstraße – Friesenstraße – Olvenstedter Platz

(Linie 8): Planckstraße – Hasselbachplatz – Haeckelstr./Museum – Verkehrsbetriebe

(Linie 1): Arndtstraße – Westring – Spielhagenstraße – Liebknechtstraße

(Linie 52): Arndtstraße – W.-Külz-Straße – Kleiststraße – Schlachthof

(Linie 6): Zollhaus – Heumarkt – Berliner Chaussee – Jerichower Platz

(Linie 61): Friedeshöhe – Braunlager Straße – St. Michael Str. – Fichtestraße

(Linie 56): An der Elbaue – Randau (Schloss) – Randau (Ortsmitte) – Randau (Müllerbreite)

(Linie 5): Gartenstraße – Askanischer Platz – Listemannstraße – Opernhaus

(Linie 9): Am Fuchsberg – Halberstädter/Leipziger Str. – Hasselbachplatz – Domplatz

(Linie 54): Goethe-Park – Am Teich – Adolf-Jentzen-Str. – Eichplatz

(Linie 69): Bhf Neustadt – Neustädter Friedhof – Umfassungstraße – Am Stadtblick

(Linie 2): Breiter Weg – Opernhaus – Listemannstraße – Pfälzerstr.

(Linie 55): Sudenburger Wuhne – Förderanlagenbau – Sudenburger Bhf – Helmstedt. Str.

(Linie 71): Agrarstraße – Poststraße – Am Sportplatz – Reiterweg

(Linie 3): Ebendorfer Straße – Goethestraße – Damaschkeplatz/ZOB – Hauptbahnhof

(Linie 59): Hammersteinweg – Stadthalle – MDR-Funkhaus – Stadtparkstr.

(Linie 4): Mehringstraße – Simonstr. – Pfeifferstraße – Cracau (Pechauer Platz)

(Linie 10): Hohenwarther Straße – Betriebshof Nord – Rothensee – ENERCON

(Linie 51): Wörlitzer Straße – An der Lake – Hohefeld-Privatweg – Stadion Neue Welt

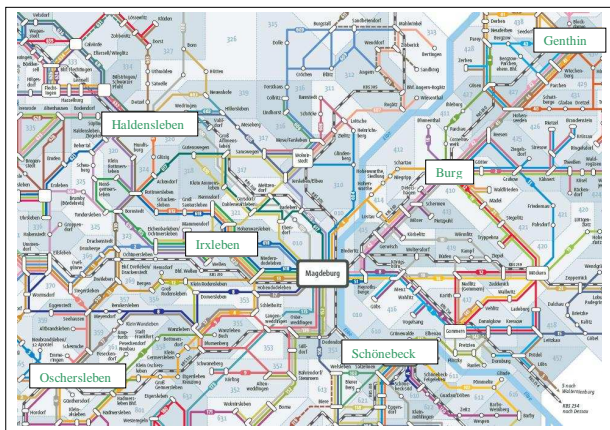
(Linie 54): Haltepunkt SKET Industriepark – Hopfenbreite – Schilfbreite – Galileostr.

4. Notieren Sie im Folgenden die benötigten Fahrzeiten zwischen den gegebenen Haltestellen!

- Fahrzeit: 5 min. von Drosselsteig - nach Olvenstedter Platz
- Fahrzeit: 8 min. von Südring – nach Leiterstraße
- Fahrzeit: 8 min. von Hasselbachplatz – nach Stadtparkstraße
- Fahrzeit: 11 min. von Verkehrsbetriebe – nach AOK
- Fahrzeit: 8 min. von Förderanlagenbau – nach Diesdorf
- Fahrzeit: 22 min. von Eisnerstraße – nach Herrenkrug
- Fahrzeit: 37 min. von Braunlager Straße – nach Hopfenbreite
- Fahrzeit: 18 min. von Warschauer Straße – nach Agnetenstraße
- Fahrzeit: 4 min. von Milchweg – nach Kannenstieg
- Fahrzeit: 10 min. von Friesenstraße – nach Sankt Petri

- Kreisverkehrsgesellschaft Bernburg-KVG mbH
- Magdeburger Verkehrsbetriebe GmbH
- Nahverkehrsgesellschaft Jerichower Land mbH
- OhreBus Verkehrsgesellschaft mbH
- Personennahverkehr GmbH Staßfurt
- Veolia Verkehr Sachsen-Anhalt GmbH
- Verkehrsgesellschaft Südharz mbH

5. Vervollständigen Sie die weißen Felder in dem Kartenausschnitt des marego Tarifgebiets!



6. Welche Gebiete fallen in den Geltungsbereich von marego?

- Landeshauptstadt Magdeburg
- Landkreise: Börde, Jerichower Land, Salzlandkreis

7. Welche Verkehrsunternehmen beteiligen sich an marego?

- DB Regio AG
- Kraftverkehrsgesellschaft mbH Börde-Bus

Arbeitsblatt 3 „MVB-Automaten“

1. Beantworten Sie folgende allgemeine Fragen zu MVB-Automaten!

Wo befinden sich generell die Fahrkartenautomaten der MVB und welches sind ihre Gemeinsamkeiten und Unterschiede?

	Standort 1: in allen Fahrzeugen	Standort 2: ausgewählte Haltestellen
Gemeinsamkeiten bei der Benutzung der Automaten:	Zahlung mit Münzen möglich. Keine zeitliche Beschränkung → Fahrkartenkauf jederzeit möglich	
Unterschiede bei der Benutzung der Automaten:	Nach dem Kauf an den mobilen Automaten sind die Karten sofort gültig. Keine Kartenzahlung Zahlung mit Geldscheinen Auswahl über Touchscreen	Fahrkarten müssen noch entwertet werden, Kurzstreckenkarten können nicht erworben werden Zahlung mit Geldscheinen nur an 3 Automaten Auswahl über mechanische Taster

Mit welchen Zahlungsmitteln kann an den Automaten bezahlt werden?

Automat Fahrzeug: Barzahlung (alle Geldstücke und -scheine bis 50 Euro)

Automat Haltestelle: zusätzlich auch mit dem Geldkartenchip der EC-Karte, Zahlung mit Geldscheinen an 3 Automaten möglich

Welche Besonderheit gibt es bei der Bezahlung mit Geldscheinen?

Bei jedem Bezahlvorgang wird nur ein Geldschein angenommen. Beim Kauf einer Monatskarte für 40,50 Euro zum Beispiel kann mit einem 50 Euro-Schein bezahlt werden. Wird mit einem 20 Euro-Schein bezahlt, muss der restliche Betrag in Münzen eingeworfen werden.

2. Schreiben Sie eine kurze Erklärung der Videosequenzen über die Bedienung eines Fahrkartenautomaten...

- a) ... für den Fall des Kaufs einer Kurzstreckenkarte:
- b) ... für den Fall des Kaufs einer Tageskarte für die Region:

Für a) und b) gilt: nur Freitexteingabe vorgeben, in welchem die Beschreibung der Videosequenz eingetragen wird → Ausbilder prüft Vollständigkeit aller gezeigten Handlungen und Hinweise

**Phase II:
Auftragsplanung**



Titel des Kernauftrags	Kernauftrag A: „Bearbeitung von Kundenwünschen und -anfragen im Kundenzentrum der Magdeburger Verkehrsbetriebe (MVB)“
Titel des Teilauftrags	Teilauftrag A.3 „Erstellung eines individuellen Streckenfahplanes für ein Rentnerhepaar unter Berücksichtigung der jeweils gültigen tariflichen regionalen Sonderangebote“
Ausbildungsjahr	Erstes Ausbildungsjahr
Phase II: Auftragsplanung	
A.) Routenplanung	
Aufgabe: Überlegen Sie an Hand der in der Aufgabenstellung gegebenen Informationen,	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ...welche verschiedenen Routen für die Anfrage des Rentners in Frage kommen. 2. ...welche Abfahrts- und Ankunftszeiten mit Ihren Planungen einhergehen. 3. ...welche Hilfsmittel Sie dem Rentner am Ende Ihres Gesprächs aushändigen können. 	
Arbeitsblatt 4: Routenplanung	
B.) Fragenkatalog	
Arbeitsblatt 5: Fragenkatalog	
Didaktische Hinweise:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erkundigen Sie sich bei der Bearbeitung von Arbeitsblatt 4 bei einem Ausbilder über mitzubehaltende Hilfsmittel. ▪ Verabreden Sie zur Bearbeitung von Arbeitsblatt 5 mit Ihren Ausbildungskollegen einen Chattermin und führen Sie ein Brainstorming in der Gruppe durch. 	
Hilfsmittel:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ www.mvbnet.de ▪ Liniennetzpläne ▪ Fahrpläne 	

Arbeitsblatt 4 „Routenplanung“

1. Planen Sie zwei mögliche Routen für den Rentner bzw. das Rentnerhepaar und ergänzen Sie Abfahrts- und Ankunftszeiten!

Bahnhof/Haltestelle	Abfahrtszeit	Ankunftszeit	Dauer	Verkehrsmittel
Neustädter See	09:14			Straßenbahn 9
Universitätsklinikum		09:43	0:29	
Universitätsklinikum	10:48			Straßenbahn 3
Hauptbahnhof		11:00	0:12	
Hauptbahnhof				Fußweg
Hauptbahnhof DB			0:06	
Hauptbahnhof DB	11:12			RB 36479
Schönebeck Salzelmen DB		11:28	0:16	

Bahnhof/Haltestelle	Abfahrtszeit	Ankunftszeit	Dauer	Verkehrsmittel
Neustädter See	09:14			Straßenbahn 9
Universitätsklinikum		09:43	0:29	
Universitätsklinikum	10:53			Straßenbahn 9
Halberstädter Str.		10:58	0:05	
Halberstädter Str.				Fußweg
Leipzigerstr.			0:03	
Leipzigerstr.	11:01			Bus 59
ZOB		11:06	0:05	
ZOB				Fussweg
Hbf DB			0:06	
Hbf DB	11:15			S 1
Schönebeck Salzelmen DB		11:38	0:23	

2. Nennen Sie Hilfsmittel, die Sie dem Rentner für den Folgetag mitgeben können!

- Haltestellenpläne der relevanten Haltestellen ausdrucken
- Ausdruck der kompletten INSA-Verkehrsauskunft
- Liniennetzplan
- Falls vorhanden: Kostenfreie Fahrplattabellen (z. B. für einzelne Stadtteile)

Arbeitsblatt 5 „Fragenkatalog“

Beantworten Sie die nachfolgenden Fragen des Rentners und sammeln Sie weitere mögliche Fragen, die dieser an Sie richten könnte, erstellen Sie einen Fragenkatalog und überlegen Sie sich geeignete Antworten.

1. Beantworten Sie diese möglichen Fragen des Rentners!

- Wie lange brauche ich bis zum Krankenhaus?
Die Fahrtzeit von Haltestelle Neustädter See bis zum Universitätsklinikum beträgt ca. 29 min.
- Mit welcher Bahn muss ich fahren, wenn ich zum Abholen meiner Frau noch einmal 20 Minuten mehr Zeit einplane und sie um 10 Uhr das Krankenhaus verlassen muss?
Er muss die Straßenbahn 9 um 08:54 Uhr (Ankunft: 09:23 Uhr Universitätsklinikum) nehmen.
- Bei welcher Verbindung bin ich pünktlich in Schönebeck und muss möglichst wenig umsteigen?
Siehe ersten Vorschlag zur Routenplanung (erste Tabelle).
- Muss ich einen Fußweg einplanen und wenn ja, wie lang wäre dieser?
Gemäß der ersten Routenplanung muss ein ca. 6 Minuten langer Fußweg eingeplant werden.
- Wann wäre ich ungefähr wieder zu Hause?
Dies hängt von der Uhrzeit der Rückfahrt ab. Die Fahrtzeit beträgt ca. 49 Minuten.
- Welches wären die preisgünstigsten Fahrkarten für mich und meine Frau?
Für den Mann ist die Tageskarte (marego Preisstufe 2) für 8,90 Euro am günstigsten. Für die Frau ist es günstiger eine Einzelkarte (1,80 €) und eine Einzelfahrkarte nach Schönebeck (2,80 €) zu erwerben.

2. Erarbeiten Sie weitere Fragen und deren Antworten in der vorgegebenen Tabelle!

Mögliche Fragen	Mögliche Antworten
Fahren auf den Strecken Niederflurfahrzeuge?	Im Servicecenter nach morgendlichen Ausfahrtlisten fragen und entsprechend der Auskunft bejahen/verneinen.
Sind die Umsteigepunkte ausgebaut? / Kann ich ohne Stufen und bauliche Hindernisse umsteigen?	Aus Liniennetzplan ersichtlich
Wo finde ich in den Fahrzeugen Sitzplätze für Personen, welche sitzplatzbedürftig sind?	meist: 4er Sitze auf der Türseite ansonsten: gekennzeichnet durch Piktogramm/Sitzplatzsymbol/schwarzes Kreuz

Phase III

Entscheidungen treffen

Fachgespräch



Titel des Kernauftrags	Kernauftrag A: „Bearbeitung von Kundenwünschen und -anfragen im Kundenzentrum der Magdeburger Verkehrsbetriebe (MVB)“
Titel des Teilauftrags	Teilauftrag A.3 „Erstellung eines individuellen Streckenfahrplanes für ein Rentnerpaar unter Berücksichtigung der jeweils gültigen tariflichen regionalen Sonderangebote“
Ausbildungsjahr	Erstes Ausbildungsjahr
Phase III: Entscheidungen treffen - Fachgespräch	
A.) Fachvortrag	
Aufgabe: Bereiten Sie sich auf einen Fachvortrag vor. Erläutern Sie in dem Vortrag Ihre geplante Vorgehensweise zur Durchführung des Auftrags.	
Der Vortrag sollte in jedem Fall eine Zusammenfassung der geltenden Tarife der MVB und des Regionalverbands marego, eine Erläuterung des Tagesliniennetzes der MVB und eine kurze Erklärung der MVB-Automatenbedienung enthalten. Stellen Sie ebenfalls dar, welche Informationen Sie für die Planung der Routen verwendet haben und stellen Sie die Ihrer Meinung nach geeignetere begründet vor.	
B.) Fachgespräch	
Aufgabe: Diskutieren Sie im Anschluss des Fachvortrages, mit dem Ausbilder Ihre geplante Vorgehensweise.	
<ul style="list-style-type: none"> • Sind die wichtigsten Informationen erfragt und beachtet worden? • Diskutieren Sie die erstellten Routen vor dem Hintergrund der Aufgabenstellung. 	
Sollte sich aus dem Fachgespräch ergeben, dass Ihre Planung noch Fehler oder Lücken aufweist, passen Sie diese entsprechend der Hinweise aus der Diskussionsrunde an. Überlegen Sie, welche Gründe es für Änderungen geben kann und notieren Sie diese.	
Arbeitsblatt 6: geänderte Routenplanung	

Arbeitsblatt 6 „geänderte Routenplanung“

Ursprünglicher Vorschlag:

Bahnhof/Haltestelle	Abfahrtszeit	Ankunftszeit	Dauer	Verkehrsmittel

Korrigierter Vorschlag:

Bahnhof/Haltestelle	Abfahrtszeit	Ankunftszeit	Dauer	Verkehrsmittel

Gründe für die Änderungen:

Phase IV

Auftragsdurchführung



Titel des Kernauftrags	Kernauftrag A: „Bearbeitung von Kundenwünschen und -anfragen im Kundenzentrum der Magdeburger Verkehrsbetriebe (MVB)“
Titel des Teilauftrags	Teilauftrag A.3 „Erstellung eines individuellen Streckenfahrplanes für ein Rentnerehepaar unter Berücksichtigung der jeweils gültigen tariflichen regionalen Sonderangebote“
Ausbildungsjahr	Erstes Ausbildungsjahr

Phase IV: Auftragsdurchführung

Umsetzung der Routenplanung

Aufgabe: Nachdem Sie nun alle relevanten Informationen zusammengetragen und die Durchführung des Auftrags geplant haben, beginnen Sie jetzt mit der Realisierung des Auftrages.



Quelle: <http://media.images-tiscover.com/de/images/RGN/58/RGN120758de/klinik-salzelmern.jpg>

- Erstellen Sie die Route für den Rentner und seine Frau unter Berücksichtigung aller relevanten Bedingungen!
 - Die Fahrkarten sollen so kostengünstig wie möglich sein.
 - Das Ehepaar möchte so wenig wie möglich umsteigen.
 - Der Fußweg zwischen den Umsteigeplätzen soll so kurz wie möglich sein.
 - Der vorgegebene zeitliche Rahmen muss eingehalten werden, das heißt, der Kunde muss spätestens zwanzig Minuten vor der Abholzeit seiner Frau am Uniklinikum sein und bis 13 Uhr im Kurort Bad Salzelmern ankommen.
 - Planen Sie auch, wann und wie der Rentner von Bad Salzelmern wieder nach Hause kommt und schreiben Sie ihm die voraussichtliche Ankunftszeit auf.
 - Sie müssen dem Kunden die Bedienung des Fahrkartenautomaten und den Weg dorthin erklären.
- Bereiten Sie alle Unterlagen und Hilfsmittel vor, die Sie dem Kunden mitgeben wollen, damit er sein Vorhaben problemlos in die Tat umsetzen kann.
- Die vorbereiteten Unterlagen dienen als Dokumentation der Lösung der Aufgabe.

Hinweise:

- Achten Sie darauf, alle gegebenen Informationen und Bedingungen in Ihre Routenplanung mit einzubeziehen.
- Gestalten Sie die Unterlagen für den Kunden so, dass Sie sie als Grundlage für Ihre Auftragsdokumentation verwenden können.

Hilfsmittel:

- Internet
- Drucker
- Flyer
- sonstiges Informationsmaterial

Phase V

Auftragskontrolle



Titel des Kernauftrags	Kernauftrag A: „Bearbeitung von Kundenwünschen und -anfragen im Kundenzentrum der Magdeburger Verkehrsbetriebe (MVB)“
Titel des Teilauftrags	Teilauftrag A.3 „Erstellung eines individuellen Streckenfahrplanes für ein Rentnerehepaar unter Berücksichtigung der jeweils gültigen tariflichen regionalen Sonderangebote“
Ausbildungsjahr	Erstes Ausbildungsjahr
Phase V: Auftragskontrolle	
<p>A.) Rekapitulierung der Auftragsdurchführung</p> <p>Aufgabe: Gehen Sie noch einmal Ihre erstellten Unterlagen durch. Ist es Ihnen gelungen, alle relevanten Informationen zu berücksichtigen? Ist die von Ihnen erstellte Route für das Rentnerehepaar zu bewältigen? An welchen Stellen sind Sie bei der Auftragsdurchführung auf Probleme gestoßen?</p> <p>Arbeitsblatt 7: Fazit</p> <p>B.) Auswertung der Auftragsdurchführung</p> <p>Aufgabe: Nachdem Sie nun erste Eindrücke gesammelt haben, beantworten Sie bitte folgende Fragen in schriftlicher Form. Ihr Text sollte mindestens eine und maximal zwei Seiten lang sein. Hinweis: Benutzen Sie zum Schreiben ein Textverarbeitungsprogramm (z.B. MS Word).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Welche vor der Auftragsdurchführung gesammelten Informationen waren hilfreich? 2. Welche Informationen waren darüber hinaus interessant? 3. Welche Verständnisschwierigkeiten sind aufgetreten und aus welchen Gründen? 4. Konnte die Anfrage des Rentners in einer für ihn optimalen Weise bearbeitet werden? 5. An welchen Stellen hätten Sie bei der Auftragsbewältigung anders vorgehen können? 6. Inwieweit fühlen Sie sich durch die Erledigung dieser Aufgabe auf ähnliche Kundenanfragen vorbereitet? 	

Arbeitsblatt 7 „Fazit“

1. Schreiben Sie im Folgenden auf, welche Rahmenbedingungen Sie nicht einhalten konnten und warum!

2. Weshalb ist die Planung für das Ehepaar realistisch?

3. Erklären Sie kurz die Probleme, auf die Sie gestoßen sind!

Phase VI

Auftragsdokumentation



Titel des Kernauftrags	Kernauftrag A: „Bearbeitung von Kundenwünschen und -anfragen im Kundenzentrum der Magdeburger Verkehrsbetriebe (MVB)“		
Titel des Teilauftrags	Teilauftrag A.3 „Erstellung eines individuellen Streckenfahrplanes für ein Rentnerehepaar unter Berücksichtigung der jeweils gültigen tariflichen regionalen Sonderangebote“		
Ausbildungsjahr	Erstes Ausbildungsjahr		
Phase VI: Auftragsdokumentation			
<p>Dokumentation</p> <p>Aufgabe: Fertigen Sie einen Bericht über den von Ihnen realisierten Auftrag für Ihre/n Abteilungsleiter/in an. Den Bericht können Sie als Planungsunterlage für ähnliche Aufträge verwenden.</p> <p>Hinweis: Benutzen Sie zum Schreiben ein Textverarbeitungsprogramm (z.B. MS Word).</p> <p>Mögliches Inhaltsverzeichnis der Dokumentation:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td> <p>Inhaltsverzeichnis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Beschreibung des Auftrags (mit Kundenangaben) 2. Bearbeitung des Auftrags 3. Benötigte Hilfsmittel und Unterlagen 4. Beschreibung der beispielhaften Durchführung 5. Dokumentation und Ergebnisse der Routenplanung 6. Einschätzung <ul style="list-style-type: none"> o aufgetretene Schwierigkeiten bei der Auftragsdurchführung o Hinweise, Empfehlungen, Maßnahmen zur Problemlösung </td> </tr> <tr> <td> <p>Anlagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelter Routenplan • Erklärung der Fahrkartenautomatenbedienung für einen Kunden • ... </td> </tr> </table>		<p>Inhaltsverzeichnis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Beschreibung des Auftrags (mit Kundenangaben) 2. Bearbeitung des Auftrags 3. Benötigte Hilfsmittel und Unterlagen 4. Beschreibung der beispielhaften Durchführung 5. Dokumentation und Ergebnisse der Routenplanung 6. Einschätzung <ul style="list-style-type: none"> o aufgetretene Schwierigkeiten bei der Auftragsdurchführung o Hinweise, Empfehlungen, Maßnahmen zur Problemlösung 	<p>Anlagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelter Routenplan • Erklärung der Fahrkartenautomatenbedienung für einen Kunden • ...
<p>Inhaltsverzeichnis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Beschreibung des Auftrags (mit Kundenangaben) 2. Bearbeitung des Auftrags 3. Benötigte Hilfsmittel und Unterlagen 4. Beschreibung der beispielhaften Durchführung 5. Dokumentation und Ergebnisse der Routenplanung 6. Einschätzung <ul style="list-style-type: none"> o aufgetretene Schwierigkeiten bei der Auftragsdurchführung o Hinweise, Empfehlungen, Maßnahmen zur Problemlösung 			
<p>Anlagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelter Routenplan • Erklärung der Fahrkartenautomatenbedienung für einen Kunden • ... 			

Phase VII

Präsentation



Titel des Kernauftrags	Kernauftrag A: „Bearbeitung von Kundenwünschen und -anfragen im Kundenzentrum der Magdeburger Verkehrsbetriebe (MVB)“
Titel des Teilauftrags	Teilauftrag A.3 „Erstellung eines individuellen Streckenfahrplanes für ein Rentnerehepaar unter Berücksichtigung der jeweils gültigen tariflichen regionalen Sonderangebote“
Ausbildungsjahr	Erstes Ausbildungsjahr

Phase VII: Präsentation

Aufgabe: Bereiten Sie sich auf eine Präsentation und die Beschreibung sowie die Erklärung des erstellten Routenplans bzw. Informationsmaterials vor Ihrem/Ihrer Ausbilder/in vor.



Quelle: http://www.e-fellows.net/sixcms_upload/media/116/eine_rede_halten_174x100.jpg

Hinweise:

- Erläutern Sie anhand Ihrer Unterlagen (Arbeitsschritte, Dokumentation) und den erstellten Informationsmaterialien, wie sie den Auftrag durchgeführt haben.
- Beschreiben Sie Ihrem Ausbilder die Tarifbestimmungen der Magdeburger Verkehrsbetriebe und des Regionalverbunds marego, an denen Sie sich bei der Planung des Auftrags orientiert haben.
- Erläutern Sie Ihrem Ausbilder kurz das Tagesliniennetz der MVB sowie die Bedienung der Fahrkartenautomaten.
- Erklären Sie dem Ausbilder Ihre erstellten Informationsmaterialien und beantworten Sie dabei aufkommende Fragen.
- Geben Sie an, welche Herausforderungen und Fehler aufgetreten sind und wie diese gelöst bzw. vermieden werden können.

Phase VIII

Fachgespräch



Titel des Kernauftrags	Kernauftrag A: „Bearbeitung von Kundenwünschen und -anfragen im Kundenzentrum der Magdeburger Verkehrsbetriebe (MVB)“
Titel des Teilauftrags	Teilauftrag A.3 „Erstellung eines individuellen Streckenfahrplanes für ein Rentnerehepaar unter Berücksichtigung der jeweils gültigen tariflichen regionalen Sonderangebote“
Ausbildungsjahr	Erstes Ausbildungsjahr

Phase VIII: Fachgespräch

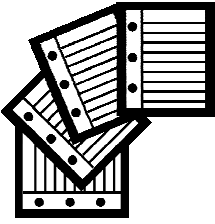
Aufgabe: Bereiten Sie sich auf ein abschließendes und bewertendes Gespräch mit Ihrem/Ihrer Ausbilder/in vor.

- Klären Sie aufgekommene Fragen abschließend.
- Bitten Sie um ein Feedback hinsichtlich der Bewältigung des Teilauftrags.
- Diskutieren Sie aufgetretene Probleme und notieren Sie Verbesserungsvorschläge.
- Nehmen Sie Hinweise zu alternativen Lösungswegen entgegen.

Ergänzen Sie anschließend die Erkenntnisse aus dem Fachgespräch in Ihrer angefertigten Dokumentation und senden Sie diese an Ihren/Ihre Ausbilder/in.



Quelle: <http://www.soccerdrills.de/Theorie/individualgesprach-2.jpg>



Anlage 3: Das Triadengespräch

Was ist ein Triadengespräch?

- ein Triadengespräch ist ein Gespräch zu einem vorher vereinbarten Thema
- Teilnehmer: drei Personen in unterschiedlichen Rollen
- Ziel: Wissen und Erfahrungen weitergeben
- Dauer: im Durchschnitt 1 Stunde, je nach Thema kommt es aber zu starken Abweichungen

Die Rollen im Triadengespräch

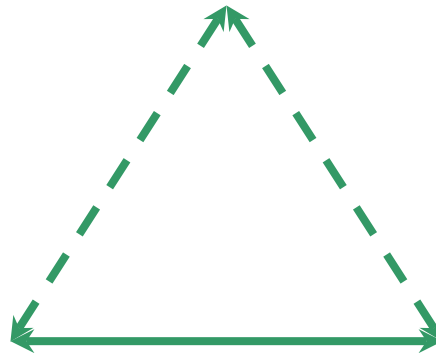
Die jeweilige Rolle der Teilnehmenden ergibt sich aus dem Verhältnis zum gewählten Thema:

Der Laie

- ist in Bezug auf das Thema kein Fachmann
- hat nicht das Bedürfnis, bei dem Gespräch Wissen zu erwerben
- *Aufgabe:* Als Moderator hat der Laie die Aufgabe, das Gespräch zwischen Experten und Novizen in Gang zu halten und den Erzähler zu detaillierten Erläuterungen seiner Erfahrungen zu bewegen. Er ist dafür verantwortlich, den Rahmen für das Triadengespräch herzustellen (Gesprächspartner zusammen bringen, Termin abstimmen, ungestörten Raum organisieren, Gesprächspartner über das Vorgehen informieren)

Der Experte

- übernimmt die Rolle des Erzählers
- besitzt in Bezug auf das Thema die meiste Erfahrung
- *Aufgabe:* achtet darauf, dass das Wissen, welches er weitergibt, für den Novizen relevant und nützlich ist



Der Novize

- übernimmt die Rolle des fachlichen Zuhörers
- besitzt den Anspruch und die Erwartung, Informationen über das Thema zu erhalten
- *Aufgabe:* versetzt sich in die Erzählung des Experten hinein, um etwas aus dessen Erfahrungen zu lernen

Durchführung von Triadengesprächen

- Die Durchführung ist für den Experten und Novizen mit geringem Aufwand verbunden, da die Vorbereitung des Gespräches im Aufgabenbereich des Moderators/Laien liegt.
- Gesprächsbeginn: Begrüßung der Gesprächsteilnehmer sowie Einweisung in die unterschiedlichen Rollen des Experten und Novizen durch den Moderator/Laien
- der Experte ist zum Erzählen eigener Erfahrungen aufzufordern
- der Novize ist darauf hinzuweisen, dass er Verständnisfragen jederzeit stellen kann
- keine Sorge: Unterbrechungen des Experten durch den Novizen oder den Moderator/Laien halten den Redefluss des Erzählers nicht auf
- der Moderator/Laie kann das Gespräch durch verschiedene Eingriffe aufrechterhalten: Bitte an den Experten, ein Thema näher zu erläutern oder Ermunterung des Novizen, Fragen zu stellen
- Gesprächsabschluss: der Moderator/Laie hat die Aufgabe, das Verständnis und die Gesprächsergebnisse abzusichern. Gleichzeitig kann deren Umsetzung vereinbart werden. So kann er etwa fragen: „Bei welcher konkreten Gelegenheit werden Sie das Gelernte anwenden?“.

Anlage 4: Kriterienkatalog zur Beurteilung von Präsentationen

Checkliste zur Beurteilung von Präsentationen

Vortragende/r: _____

Ausbildungsjahr: _____

Thema: _____

Bewertungskriterien	--	-	o	+	++	Notizen/Bemerkungen
<u>1. Inhaltlich-fachlicher Bereich (Gewichtung 30 %)</u>						
themen- und zielgruppengerecht						
fachlich richtig						
Aufbau, Gliederung, Struktur, roter Faden						
Angemessene Gewichtung von Haupt- und Unterpunkten, wesentliche Information						
Angemessene und korrekte Fachsprache						
Probleme / Schwierigkeiten treffend erkannt und dargestellt						
Gesamtbewertung:						Teilnote:

Bewertungskriterien	--	-	o	+	++	Notizen/Bemerkungen
<u>2. Methodisch-strategischer Bereich (Gewichtung 20 %)</u>						
Zeitplanung für Vortrag eingehalten						
Einstiegsphase, Überleitungen						
Medieneinsatz (Beherrschung der Technik)						
Angemessene Visualisierung, Lesbarkeit						
Anschaulichkeit, Übersichtlichkeit						
Gesamtbewertung:						Teilnote:

Bewertungskriterien	--	-	o	+	++	Notizen/Bemerkungen
<u>3. Sozial-kommunikativer Bereich (Gewichtung 20 %)</u>						
freie Rede						
Angemessene Sprechweise, Pausen						
Gestik/Mimik						
Blickkontakt, Einbezug der Zuhörer						
Sichere Körpersprache						
Gesamtbewertung:						Teilnote:

Bewertungskriterien	--	-	o	+	++	Notizen/Bemerkungen
<u>4. Gestalterisch-kreativer Bereich (Gewichtung 20 %)</u>						
Qualität und Gestaltung der Folien						
Besonderes, Originalität, Kreativität						
Einsatz, Aufwand						
Gesamtbewertung:						Teilnote:

Bewertungskriterien	--	-	o	+	++	Notizen/Bemerkungen
<u>5. Personenbezogener Bereich (Gewichtung 10 %)</u>						
Kritikfähigkeit						
Eigenständiges Arbeiten						
Engagement, Arbeitsaufwand						
Kooperation						
Gesamtbewertung:						Teilnote:

Tipps zur Gruppenbeurteilung

Zwei Kriterien können zusätzlich zu den o. g. Kriterien für die Bewertung einer Gruppe herangezogen werden:

Organisation

- Einstieg: Übersicht und Aufgabenteilung?
- Sinnvolle Aufteilung der individuellen Anteile?
- Gesamtstruktur sinnvoll?
- Zeiteinteilung sinnvoll und eingehalten?

Auftreten

- Absprachen innerhalb der Gruppe erkennbar?
- Zusammenhang zwischen den einzelnen Beiträgen erkennbar (z. B. durch Querverweise)?



GSE

FAKULTÄT FÜR GEISTES-,
SOZIAL- UND ERZIEHUNGS-
WISSENSCHAFTEN

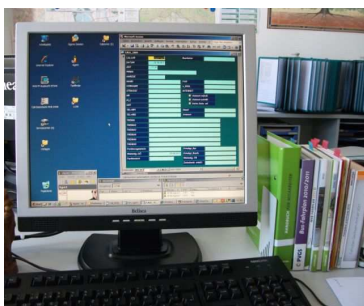
Institut für Berufs- und Betriebspädagogik

Unterlagen für die Auszubildenden

Kernauftrag B „Umgang mit konfliktträchtigen Situationen sowie mit herausfordernden Kunden“

Teilauftrag B.2 „Entgegennehmen und Bearbeiten von Beschwerden wegen Schäden an Verkehrsmitteln und -anlagen“

Ausbildungsberuf: Fachkraft im Fahrbetrieb



Quelle: MVB

Auftragsbeschreibung:

Ein Kunde hat vor zwei Tagen versucht, eine Fahrkarte in der Straßenbahn zu kaufen, aber der Fahrkartensystem der Straßenbahn war beschädigt. Er hat weder seine Fahrkarte noch seinen Zehn-Euro-Schein zurückbekommen. Der Fahrer hatte bis zu diesem Moment nicht bemerkt, dass der Automat defekt war. Der Kunde schilderte dem Fahrer den Vorfall und verlangte seine Fahrkarte und den Restbetrag zurück. Der Fahrer hat ihm entsprechend geantwortet und erklärt, wie das Problem zu lösen ist.

Jetzt (zwei Tage später) ruft der Kunde im Kundenzentrum an und bittet um Erstattung des durch den defekten Automaten einbehaltenen Betrags. Sie müssen das Beschwerdeverfahren einleiten, indem Sie die Beschwerde annehmen und die anschließende Bearbeitung dokumentieren bzw. beschreiben (in Form eines Musterverfahrens).

Die Angelegenheit soll ruhig und sachlich verlaufen!

Dokumentieren Sie Ihre Arbeit für Ihren Abteilungsleiter/in.

Vorgehensweise

- Beschaffen Sie sich die nötigen Informationen für die Planung des Auftrags (Phase I)
- Erstellen Sie einen Arbeitsablauf, um die Aufgabe zu lösen (Phase II)
- Präsentieren Sie Ihrem Ausbilder die Planungsunterlagen und entscheiden Sie die Vorgehensweise Ihrer Arbeit (Fachgespräch) (Phase III)
- Führen Sie den Auftrag entsprechend dem Arbeitsablauf durch (Phase IV)
- Kontrollieren Sie Ihr Arbeitsergebnis selbständig (Phase V)
- Erstellen Sie eine Dokumentation über Ihre Arbeit und bewerten Sie das Ergebnis (Phase VI)
- Präsentieren Sie Ihrem Ausbilder und Ihren Kollegen die Vorgehensweise zur Abwicklung des Auftrags. Zeigen Sie aufgetretene Probleme und Ihre Bewältigungsstrategie auf (Phase VII)
- Diskutieren Sie mit Ihrem Ausbilder und Ihren Kollegen die aufgetretenen Probleme, Verbesserungsmöglichkeiten und Strategien zur Fehlervermeidung (Phase VII)

Arbeitsunterlagen

- Aufgaben zur Informationsbeschaffung
- Anweisungen zur Auftragsplanung und Auftragsdurchführung
- Aufgaben zur Auftragskontrolle und Auftragsbewertung
- Anlagen (Hilfsmittel, Dokumente...)
 - Informationstext zum Beschwerdemanagement (Anlage 1)
 - Betriebsinterne Vorschriften zu Beschwerden (Anlage 2)
 - Text zu Kommunikation (Anlage 3)
 - Text zu Kommunikation am Telefon (Anlage 4)

Einleitung

Im Rahmen Ihrer Tätigkeit als Fachkraft im Fahrbetrieb sind Sie im Kundenzentrum sowie in Bussen und Straßenbahnen der Magdeburger Verkehrsbetriebe GmbH tätig. Dort werden Kundenanfragen aller Art, inklusive Beschwerden von unzufriedenen Kunden, persönlich oder über die Service-Hotline entgegengenommen und beantwortet.

Die Aufgabe besteht darin, die verschiedenen Situationen des Alltagsgeschäfts der MVB, die über Konfliktpotential verfügen, richtig und rechtzeitig zu erkennen und zu lösen unter Berücksichtigung der unternehmensspezifischen Rahmenbedingungen, Regelungen und Anforderungen. Dabei sind gleichzeitig Sicherheit der Kundschaft und der MVB-Mitarbeiter sowie des MVB-Inventars oder der Sachwerte zu berücksichtigen.

Es ist notwendig zu wissen, welche Pflichten und Rechte die MVB gegenüber den Fahrgästen im Rahmen von Reklamationen oder Beschwerden haben und welche Betriebsvereinbarungen über den Umgang damit bestehen.



Quelle: www.freedigitalphotos.net

Ihre Aufgabe ist es, den Ablauf einer Kundenbeschwerde wegen Schäden an Verkehrsmitteln und -anlagen zu klären sowie die Beschwerde bestmöglich und nach den betriebsinternen Regelungen zu lösen.

Die einzelnen zu bearbeitenden Arbeitsaufträge entnehmen Sie bitte den folgenden Unterlagen. Gehen Sie dabei wie auf der nächsten Seite unter „Vorgehensweise“ beschrieben vor.

Die Situation soll als Beispiel übernommen werden, um einen Prozess für die schnellstmögliche Lösung bzw. Bearbeitung künftiger ähnlicher Probleme zu entwickeln!

Bildungs- und Qualifizierungsziele:

Die Auszubildenden wissen:

- Wie ein Ticketautomat funktioniert und welche Störungen entstehen können.
- Wie das innerbetriebliche Beschwerdeverfahren eingeleitet wird.
- Wie die anschließende Bearbeitung des Kundenanliegens fortgeführt wird.
- Wie Telefongespräche situationsgerecht zu führen sind.
- Welche Regeln für kundenorientiertes Verhalten existieren.
- Wie Kundenanliegen zu dokumentieren sind.

Die Auszubildenden können:

- Telefongespräche situationsgerecht führen.
- Regeln für ein kundenorientiertes Verhalten anwenden.
- Störungen von Ticketautomaten nach Kundenschilderungen erkennen.
- Lösungen von Kundenanliegen innerbetrieblich begleiten und fortführen.
- Dargestellte Sachverhalte von Kunden schriftlich festhalten.
- Sich die Bedeutung Ihres eigenen Verhaltens gegenüber Kunden und deren Reaktion bewusst machen.
- Im Umgang mit Kunden sachkundig agieren und deren Bedürfnisse berücksichtigen.

Didaktische Hinweise:

zur Bearbeitung des Arbeitsauftrages nutzen Sie bitte die zur Verfügung gestellten Möglichkeiten der Lernplattform, wie:

- Textgrundlagen,
- Präsentationen,
- Links zu Webseiten,
- Audiodateien,
- Videodateien,
- Suchfunktion,
- Glossar/Lexikon,
- Forum,
- Chat mit den Auszubildenden,
- Chat mit dem Ausbilder,
- u.a.

Beachten Sie auch die Hinweise in den jeweiligen Aufgabenbeschreibungen!

Phase I:
Informationsbeschaffung



Quelle: www.freedigitalphotos.net

Titel des Kernauftrages	Kernauftrag B: „Umgang mit konflikträchtigen Situationen sowie mit herausfordernden Kunden“
Titel des Teilauftrags	Teilauftrag B.2: „Entgegennehmen und Bearbeiten von Beschwerden wegen Schäden an Verkehrsmitteln und -anlagen“
Ausbildungsjahr	1. Ausbildungsjahr
Phase I: Informationsbeschaffung	
<p>A.) Beschwerdemanagement Arbeitsblatt 1: Beschwerdemanagement</p> <p>B.) Grundlagen der betriebsinternen Vorschriften Arbeitsblatt 2: betriebsinterne Vorschriften</p> <p>C.) Kommunikation und Kommunikation am Telefon Arbeitsblatt 3: Kommunikation und Kommunikation am Telefon</p> <p>D.) Grundlagen der Konfliktkommunikation Arbeitsblatt 4: Konfliktkommunikation</p>	
<p>Quelle: www.freedigitalphotos.net</p>	
<p>Hinweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> Denken Sie an Ihre eigenen Erfahrungen als Kunde. In welcher Situation sind Sie mit der Antwort auf eine Beschwerde zufrieden, welche Reaktionen der Ansprechpartner erwarten Sie und welche sind eher unakzeptabel? Es gibt viele verschiedene Anrufe von Kunden, manchmal suchen sie eine kompetente Beratung, manchmal wollen sie ihren Frust oder ihre Unzufriedenheit zum Ausdruck bringen. Am Telefon gibt es keinerlei visuellen Kontakt zwischen den Gesprächspartnern; deswegen ist der Sprachgebrauch sehr wichtig Sie können sich bei Gesprächen selbst beobachten. Führen Sie Gespräche am Telefon anders als gegenüber Ihrem Ansprechpartner? Wie wichtig ist die Körpersprache für die Übergabe Ihrer Botschaft und was machen Sie damit am Telefon? Wann und wodurch ist für Sie ein Gespräch erfolgreich oder nicht? 	

5

6

Hilfsmittel:

- Informationstext zum Beschwerdemanagement (Anlage 1)
- Betriebsinterne Vorschriften zu Beschwerden (Anlage 2)
- Text zu Kommunikation (Anlage 3)
- Text zu Kommunikation am Telefon (Anlage 4)
- Ackermann, T., Caragiuli, A., Kunzendorf, J. & Modlmeir, M. (2010): Die Fachkraft im Fahrbetrieb: Lehrbuch und Nachschlagewerk für die betriebliche und schulische Ausbildung. Heinrich Vogel Verlag, München.
- Beispiel-Audio-Aufnahmen
- Homepage (www.mybnet.de) und Intranet der MVB
- http://www.telexroll.de/_download/Beschwerdemanagement.pdf
- <http://www.onlinebeschwerden.ch/OCM/WhyCM.php>
- http://www.berufsstrategie.de/_www_berlin/bewerbung-karriere-soft-skills/kommunikation.php
- http://www.selbstmarketing.de/tipps/artikel/bib5/bib5_intro_tel.htm
- <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/KOMMUNIKATION/kommunikation.shtml>
- <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/KOMMUNIKATION/Todsunden.shtml>

Arbeitsblatt 1: Beschwerdemanagement



Quelle: www.freedigitalphotos.net

Kundenbeschwerden sind normalerweise etwas Negatives. Die Kunden machen ihre Unzufriedenheit gegenüber dem Service oder einem Produkt deutlich. Aber es ist möglich, mit dem richtigen Reklamations- bzw. Feedbackmanagement die Probleme der Kunden zu lösen und Schaden für das Unternehmen zu vermeiden.

Aufgabe

Recherchieren Sie die für Sie notwendigen Informationen zum Thema Beschwerdemanagement. Nutzen Sie das Internet und Ihr Lehrbuch sowie den Text in Anlage 1 und beantworten Sie dabei die folgenden Fragen:

1. Warum ist das Beschwerdemanagement wichtig?

Beschwerdemanagement erzeugt Kundenbindung. Dadurch sinkt die Preissensitivität des Kunden. Zudem ist die Wechselabsicht bei verbundenen Kunden tiefer, da sie von ihrem Anbieter überzeugt sind. Es reduziert negative Mund-zu-Mund-Propaganda oder überführt sie sogar in positive Mund-zu-Mund-Propaganda. Es reduziert die Fehlerkosten aufgrund von Korrekturmaßnahmen und hilft, Umsatz-, Gewinn- und Imageeinbußen zu vermeiden und kann somit die Profitabilität eines Unternehmens deutlich erhöhen.

2. Welches übergeordnete Ziel wird beim Beschwerdemanagement verfolgt?

Generelles Ziel des Beschwerdemanagements liegt darin, Gewinn und Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens dadurch zu erhöhen, dass Kundenabwanderungen unzufriedener Kunden vermieden und die in Beschwerden enthaltenen Hinweise auf betriebliche Schwächen und Marktchancen genutzt werden.

3. Welche Aufgabenbereiche umfasst das Beschwerdemanagement und wonach lassen sich diese unterscheiden?

Das Beschwerdemanagement umfasst acht Aufgabenbereiche. Vier davon beeinflussen direkt das Beschwerdeerleben des Kunden. Sie gehören zum direkten Beschwerdemanagementprozess, der für das Kundenbeziehungsmanagement besonders bedeutsam ist: Beschwerdestimulierung, Beschwerdeannahme, Beschwerdebearbeitung und Beschwerdereaktion. Vier weitere Aufgaben machen den indirekten Beschwerdemanagementprozess aus, der ohne Kundenkontakt abgewickelt wird und vor allem für das Qualitätsmanagement entscheidende Relevanz besitzt: Beschwerdeauswertung, Beschwerdemanagement-Controlling, Beschwerdereporting und Beschwerdeinformationsnutzung.

7

8

4. Welche vier Grundbedürfnisse bringt ein Kunde mit und was bedeutet dies für Ihre Tätigkeit als Servicemitarbeiter?

- Der Kunde will verstanden werden → Der Kunde soll durch das Verhalten des Servicemitarbeiters das Gefühl erhalten, richtig verstanden zu werden.
- Der Kunde will sich willkommen fühlen → Der Kunde soll das Gefühl erhalten, willkommen zu sein und der Servicemitarbeiter soll zeigen, dass er sich auf den Kunden freut.
- Der Kunde will wichtig genommen werden → Der Kunde soll spüren, dass er etwas Besonderes ist.
- Der Kunde hat das Bedürfnis nach Komfort und Sicherheit → Dem Kunden soll das Gefühl einer komfortablen Beförderung vermittelt werden, eine Empfindung objektiver und subjektiver Sicherheit soll erzeugt werden.

5. Was können Sie tun, um den sich beschwerenden Kunden als zufriedenen Kunden zu behalten?

- gegenüber dem Kunden stets freundlich und sachlich bleiben
- Vorschlägen und Hinweisen von Kunden offen gegenüberstehen
- auf Beschwerden freundlich reagieren und angemessene Problemlösungen anbieten
- so zuvorkommend handeln, dass es über das hinausgeht, was der Kunde von Ihnen erwartet
- Vorteile der angebotenen Dienstleistung klar und verständlich erklären

6. Mit welchen einfachen Verhaltensregeln tragen Sie dazu bei, Kundenbeschwerden richtig zu begegnen?

- dem sich beschwerenden Kunden genau und geduldig zuhören
- den Inhalt der Beschwerde mit eigenen Worten wiederholen und sich vom Kunden das richtige Verständnis bestätigen lassen
- sich für das Vorgefallene entschuldigen
- die Gefühle des Kunden ernst nehmen
- dem Kunden erklären, was Sie selbst zur Klärung des Problems unternehmen wollen

Arbeitsblatt 2: betriebsinterne Vorschriften

Informieren Sie sich über die allgemeinen betriebsinternen Regelungen und Vorschriften der MVB (Anlage 2) zur Gesprächsführung am Telefon.

Werden während des Gesprächs Formulare ausgefüllt oder Informationen schriftlich gesammelt?



Quelle: MVB

- der Anrufer erhält eine Call-Nummer zur Nachverfolgung seines Anliegens
- Informationen werden nur schriftlich gesammelt, wenn eine Anfrage nicht sofort bearbeitet werden kann und eine Rückmeldung zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen soll oder wenn es sich um Anfragen handelt, die der inhaltlichen Prüfung und Auswertung durch die Fachabteilung bedürfen.
- Der Umfang der Dokumentation ist abhängig von der Schwere des Problems, grundsätzlich entscheiden aber die Mitarbeiter in Abstimmung mit ihrem Abteilungsleiter.
- Registrierung in der Call-Datenbank.

Gibt es Hinweise zum Thema Beschwerde? Recherchieren Sie, welche Voraussetzungen zum Entgegennehmen und Beantworten von Beschwerden bei den MVB zu beachten sind.

Beantworten Sie dabei bitte folgende Fragen:

1. Wer darf bei den MVB Beschwerden annehmen?

Jeder Mitarbeiter

2. Welche Formulare benutzen Sie im Fall einer Beschwerde?

Die Mitarbeiter im Kundenzentrum der MVB verwenden eine Eingabemaske der Call-Datenbank.

3. Wie wird eine Beschwerde bearbeitet?

Gemäß der Geschäftsanweisung 06/2000.



Arbeitsblatt 3: Kommunikation und Kommunikation am Telefon

Die Kommunikation am Telefon unterscheidet sich von einem persönlichen Gespräch „face-to-face“. Am Telefon gibt es keine visuellen Signale, die der Kommunikation dienen könnten. Alles wird aus einer auditiven Ebene betrachtet. Deswegen sind die Vorgehensweise in einem Gespräch sowie die Wortwahl am Telefon besonders zu beachten.

Quelle: www.freedigitalphotos.net

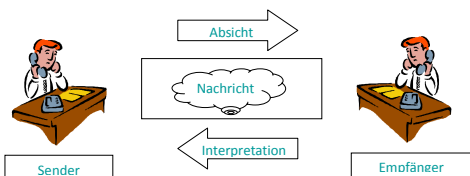
Aufgabe

Nutzen Sie das Lehrbuch und die Texte in Anlage 3 und 4 zum Recherchieren über das Thema Kommunikation und Kommunikation am Telefon. Beantworten Sie dabei die folgenden Fragen:

1. Welche Arten/Formen von Kommunikation gibt es?

Verbale, paraverbale und nonverbale Kommunikation.

2. Vervollständigen Sie folgendes Bild des Sender-Empfänger-Modells



3. In welche 4 Aspekte kann der komplizierte Vorgang der Kommunikation eingeteilt werden?

Sachaspekt, Beziehungsaspekt, Selbstoffenbarungsaspekt und Appellaspekt.

4. Was unterscheidet ein persönliches Gespräch von einem Telefongespräch?

- man ist auf ein technisches Medium angewiesen
- beim Telefongespräch kann es zu akustischen Beeinträchtigungen kommen
- Telefonate werden stets mit einer konkreten Absicht geführt
- (räumliche) Distanz zwischen den Gesprächspartnern
- beim Telefonieren ist die Kommunikation auf den auditiven Kanal reduziert, visuelle Signale entfallen
- Zugang zu fremden Menschen ist beim Telefonieren erleichtert
- Telefongespräche sind unmittelbarer

5. Welche Kommunikationstipps oder -techniken sind für ein telefonisches Gespräch nützlich?



Quelle: www.freedigitalphotos.net

- stets versuchen, sich laut und deutlich auszudrücken
- stets sachlich und freundlich sein
- Buchstabiertechniken einsetzen
- bevor eine Person angerufen wird, überlegen, was wie gesagt werden soll
- die eigenen Aussagen durch eine angemessene Betonung unterstreichen

Erarbeiten Sie sich mit Hilfe des Lehrbuches „Fachkraft im Fahrbetrieb“ die Grundlagen der Konfliktkommunikation.



Quelle: www.freedigitalphotos.net

Beantworten Sie hierzu die folgenden Fragen:

1. Was sind die wichtigsten Merkmale eines Konfliktes?

- Ablehnung, Widerstand → bewusst oder unbewusst den Konfliktgegner an der Erreichung seiner Ziele hindern
- Rückzug, Desinteresse → Verringerung der Motivation eine Lösung herbeizuführen
- Gereiztheit, Aggressivität, Feindseligkeit → versteckte Aggressionen kommen zum Ausdruck
- Sturheit, Unnachsichtigkeit → durch Schuldzuweisungen zur gegnerischen Seite schwindet die Empathie, der –eigene Standpunkt wird über die Interessen der anderen gestellt
- Formalität, Überkonformität → Übermaß an Formalität und Konformität gegenüber einem übermächtigeren Konfliktgegner, Überspielen der Unterlegenheit
- Körperliche Symptome, Krankheit → unangepasstes Verhalten durch Stress, insbesondere wenn die Situation als nicht zu bewältigen erlebt wird

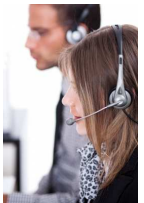
2. Welche eindeutigen Anzeichen lassen auf eine bevorstehende Konfliktkommunikation schließen?

- Kontakt wird eigentlich vermieden
- Herablassende Bemerkungen werden gemacht
- Das Verhalten ist auffallend formell und unpersönlich
- Vorschläge oder Entscheidungen werden ignoriert
- Provozierendes Schweigen, wenn eine Antwort erwartet wird
- körpersprachliche Äußerungen

Phase II: Auftragsplanung



Quelle: www.freedigitalphotos.net

Titel des Kernauftrages	Kernauftrag B: „Umgang mit konfliktträchtigen Situationen sowie mit herausfordernden Kunden“
Titel des Teilauftrags	Teilauftrag B.2: „Entgegennehmen und Bearbeiten von Beschwerden wegen Schäden an Verkehrsmitteln und -anlagen“
Ausbildungsjahr	1. Ausbildungsjahr
Phase II: Auftragsplanung	
<p>A.) Konfliktkommunikation - Deeskalationssätze Arbeitsblatt 5: Katalog zum Vermeiden von Konflikten</p> <p>B.) Beschwerdeverfahren Arbeitsblatt 6: Arbeitsprozedur für eine Beschwerde</p> <p>C.) Vorbereitung eines Rollenspiels Arbeitsblatt 7: Rollenspiel</p>	
 Quelle: www.freedigitalphotos.net	
<p>Hinweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Berücksichtigen Sie beim Formulieren der Deeskalationssätze Ihre Vorarbeiten in Arbeitsblatt 4. 	
<p>Hilfsmittel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ http://www.oat.ethz.ch/education/Autumn_term_07/Material_HRM_process/LeitfadenProzessanalyse ▪ http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/KOMMUNIKATION/KillerphrasenSammlung.shtml ▪ Homepage (www.mvbn.de) und Intranet der MVB 	

Arbeitsblatt 5: Katalog zum Vermeiden von Konflikten

Die Konfliktkommunikation mit Kunden stellt Sie täglich vor die Aufgabe, über Lösungsstrategien zu schwierigen Kommunikationsproblemen und unterschiedlichen Konfliktbereichen nachzudenken. Insbesondere der Umgang mit unsachgemäßen Angriffen und Beleidigungen stellen Sie als Mitarbeiter vor eine schwierige Aufgabe. Bereiten Sie einige Antwortsätze für den Fall vor, dass eine Beschwerde sich zum Konflikt entwickelt. Die Sätze sollten dem Konzept der Konfliktkommunikation folgen, das Sie in Phase 1 bearbeitet haben.

Notieren Sie in der folgenden Tabelle zu den Kundenäußerungen passende Antwortsätze zur Vermeidung von Konflikten!

Aussagen von Kunden	Mögliche Antworten
Die Fahrpreise steigen ständig, aber die Verbindungen werden immer schlechter	
Der Bus mit dem ich gerade gefahren bin, war völlig verdeckt.	
Die Haltestellenansage war viel zu leise.	
Für mich als Rentner war kein Sitzplatz frei.	
Ich habe eben gerade mein Handy in der Straßenbahn verloren und Ihr Personal hat es nicht gefunden. Das habt Ihr euch wohl selbst eingesteckt, Ihr Verbrecher.	
In der Linie 92 waren gestern Abend nur herumbrüllende und betrunkene Jugendliche. Die hatten bestimmt auch keine Fahrkarte. Ich bezahle immer und muss in ihren Fahrzeugen solche Menschen erleben. Was wollen Sie da unternehmen?	
Zum wiederholten Mal beklage ich die kaputte Sitzbank an der Haltestelle Südring. Nichts hat sich in der letzten Woche getan. Was machen Sie eigentlich den ganzen Tag?	
Nur weil ich meine Monatskarte zu Hause vergessen hatte, soll ich jetzt eine Strafe bezahlen. Ich hatte ja eine gültige Karte und die ist ja schon teuer genug. Ich werde mich über Ihre MACHENSCHAFTEN im Fernsehen beschweren!	

Arbeitsblatt 7: Rollenspiel

Überlegen Sie sich zusammen mit einem Ausbildungskollegen einen möglichen Dialog für die folgende Situation:

Sie nehmen ein Telefongespräch an. Ein Kunde schildert Ihnen den in der Auftragsbeschreibung geschilderten Vorgang. Dabei nennt er seinen Namen: Holger Schmidt. Er wohnt in Magdeburg, Flechtinger Str. 23. Als Telefonnummer gibt er die 7534426 an. Während des Gesprächs sollen die Eingabemaske ausgedruckt und die vorgesehenen Felder ausgefüllt werden. Ebenso müssen Sie dem Kunden erklären, wie sein Problem zu lösen ist. Während des Telefongesprächs erregt sich der Kunde plötzlich, da er gestern einen anderen Fahrgast in der Straßenbahn in einer gleichen Situation erlebt hat und dem Unternehmen nun unterstellt, die Automaten schlampig zu warten, um so zusätzliches Geld von den Kunden in betrügerischer Art zu erhalten. In Ihrem Dialog soll deutlich werden, mit welcher Argumentation und welchen kommunikativen Aspekten Sie diesen Konflikt im Sinne des Unternehmens lösen können.



Quelle: www.freedigitalphotos.net

Der erstellte Gesprächsleitfaden dient der Vorbereitung eines Rollenspiels und soll nicht mehr als zwei Seiten umfassen. Beachten Sie, dass Sie die Eingabemaske an dieser Stelle nur ausdrucken müssen! Ausgefüllt werden soll sie erst während der Auftragsdurchführung.

Arbeitsblatt 6: Arbeitsprozedur für eine Beschwerde

Notieren Sie den Arbeitsablauf für den Fall einer telefonischen oder persönlichen Beschwerde, welche sofort bearbeitet werden kann.

- Differenzieren Sie:
- Beschwerdehilfsmittel
 - Bearbeitungshinweise

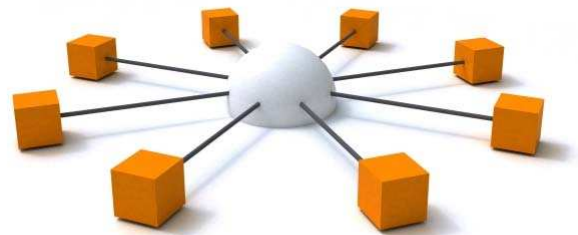
Halten Sie Ihren Leitfaden in der vorgegebenen Form schriftlich fest. Es ist empfehlenswert, für jeden Teil die benötigte Zeit und die benötigten Hilfsmittel anzugeben.

Teil	Inhalt	Hilfsmittel
Einleitung/ Annahme		
Hauptteil – Bearbeitung		Eingabemaske
Abschlussphase – Antwort		

Phase III

Entscheidungen treffen

Fachgespräch



Quelle: www.freedigitalphotos.net

Nennen Sie hier die empfohlenen Änderungen der Arbeit und begründen Sie diese!

Thema	Änderung	Begründung

Titel des Kernauftrages	Kernauftrag B: „Umgang mit konflikträchtigen Situationen sowie mit herausfordernden Kunden“
Titel des Teilauftrags	Teilauftrag B.2: „Entgegennehmen und Bearbeiten von Beschwerden wegen Schäden an Verkehrsmitteln und -anlagen“
Ausbildungsjahr	1. Ausbildungsjahr
Phase III: Entscheidungen treffen - Fachgespräch	
<p>A) Fachvortrag</p> <p>Bereiten Sie sich auf einen Fachvortrag vor. Stellen Sie dar, wie Ihre Vorgehensweise bei der Durchführung des Kundengesprächs ist. Gehen Sie dabei besonders auf eine mögliche Konfliktkommunikation ein.</p> <p>B) Fachgespräch</p> <p>Diskutieren Sie mit dem Ausbilder über Ihre Darlegungen im Fachvortrag.</p> <p>Sollte sich aus dem Fachgespräch ergeben, dass Ihre Planung noch Fehler oder Lücken aufweist, passen Sie Ihre Planung entsprechend an und begründen Sie die Änderungen. Benutzen Sie dafür das Arbeitsblatt Nr. 8.</p> <p>Arbeitsblatt 8: Änderungen nach dem Fachgespräch.</p> <p>Hinweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> Orientieren Sie sich an Ihrer Individuellen Vorbereitungsarbeit und stellen Sie klar heraus, warum Sie sich für diese Vorgehensweise entschieden haben! <p>Hilfsmittel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Power Point 	

Phase IV
Auftragsdurchführung



Quelle: www.freedigitalphotos.net

Titel des Kernauftrages	Kernauftrag B: „Umgang mit konflikträchtigen Situationen sowie mit herausfordernden Kunden“
Titel des Teilauftrags	Teilauftrag B.2: „Entgegennehmen und Bearbeiten von Beschwerden wegen Schäden an Verkehrsmitteln und -anlagen“
Ausbildungsjahr	1. Ausbildungsjahr
Phase IV: Auftragsdurchführung	
<p>Nachdem Sie nun alle Vorbereitungen getroffen haben, beginnen Sie jetzt mit der Durchführung des Auftrags.</p> <p>Führen Sie zu zweit das in der Auftragsplanung entwickelte Rollenspiel zu der dort beschriebenen Situation durch.</p> <div data-bbox="1066 1489 1329 1865" data-label="Image"> </div> <p>Quelle: MVB</p> <p>Hinweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> Stimmen Sie sich ab, wer währenddessen die Rolle des Mitarbeiters im Kundenzentrum übernimmt und wer in die Rolle des Kunden schlüpft. Nehmen Sie die Aufgabe ernst und bemühen Sie sich, während der Durchführung nicht aus den Rollen zu fallen. Berücksichtigen Sie, dass während der Auftragsdurchführung die Eingabemaske vorliegen und ausgefüllt werden muss. Das Rollenspiel sollte maximal 10 Minuten dauern. 	

Phase V

Auftragskontrolle



Quelle: www.freedigitalphotos.net

25

Titel des Kernauftrages	Kernauftrag B: „Umgang mit konflikträchtigen Situationen sowie mit herausfordernden Kunden“
Titel des Teilauftrags	Teilauftrag B.2: „Entgegennehmen und Bearbeiten von Beschwerden wegen Schäden an Verkehrsmitteln und -anlagen“
Ausbildungsjahr	1. Ausbildungsjahr
Phase V: Auftragskontrolle	
<p>A.) Selbstbewertung Arbeitsblatt 9: Selbstbewertung</p> <p>B.) Überprüfung der Auftragsdurchführung Arbeitsblatt 10: Überprüfung</p> <p>C.) Fremdeinschätzung Arbeitsblatt 11: Vergleich der Einschätzung</p> <p>Hinweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> Begründen Sie immer Ihre Aussagen! Es geht nicht nur um positive oder negative Eindrücke, sondern auch um eine konkrete Einschätzung, warum etwas gut oder schlecht funktioniert hat. 	

26

Arbeitsblatt 9: Selbstbewertung

Schreiben Sie in das Forum der „effekt“-Lernplattform einen Beitrag zu Ihrer Einschätzung der Lösung des Auftrags. Bedenken Sie, dass dieser Eintrag von Ihren Ausbildern und von anderen Auszubildenden gelesen wird. Achten Sie nicht nur auf das, was Sie sagen, sondern auch darauf, wie Sie etwas sagen.



Quelle: www.freedigitalphotos.net

Besonders wichtig für Sie und die Leser ist, zu erkennen, ob Sie selbst zufrieden mit der Arbeit waren und wenn nicht, warum sie nicht zufrieden waren. Welche Schwierigkeiten hatten Sie, waren Sie richtig vorbereitet oder hätten Sie eine bessere Planung machen können?

Notieren Sie außerdem, auf was Sie unbedingt im Rahmen einer Beschwerdeannahme und -antwort achten sollten.

27

Arbeitsblatt 10: Überprüfung

Überprüfen Sie die Lösung, die Sie und Ihr Ausbildungskollege gefunden haben. Dafür sollten Sie Schritt für Schritt Ihre Lösung kontrollieren und dabei auf die im Folgenden genannten Themen achten. Kontrollieren Sie auch, ob alles, was Sie geplant haben, in der Ausführung umgesetzt werden konnte. Dazu überprüfen Sie nochmals Ihren Plan und vermerken, was Sie gemacht, was Sie nicht gemacht und was Sie vergessen haben.

Notieren Sie nun die Ergebnisse Ihrer Überprüfung. Beantworten Sie dabei folgende Leitfragen:

1. Wurden die Wünsche der Kunden berücksichtigt?
2. Wurden die Betriebsanweisungen berücksichtigt?
3. War es möglich, eine Antwort zu finden, die dem Kunden sowie den MVB gerecht wird?
4. War die Planung vor der Umsetzung hilfreich?

28

Arbeitsblatt 11: Vergleich der Einschätzung

Besprechen Sie mit dem Auszubildenden, der/die mit Ihnen das Rollenspiel durchgeführt hat, wie seine/ihre Einschätzung der gemeinsamen Aufgabe und Arbeit ist.

In diesem Gespräch ist es für Sie wichtig festzustellen, ob der Andere mit Ihrer Arbeit zufrieden war und wenn nicht, aus welchen Gründen. Vergleichen Sie Ihren Eindruck, den Sie im Forum veröffentlicht haben, mit dem Eindruck des Anderen und notieren Sie die Ergebnisse des Vergleichs in folgender Tabelle.

Thema	Selbsteinschätzung	Fremdeinschätzung	Fazit

Phase VI

Auftragsdokumentation



Quelle: www.freedigitalphotos.net

Titel des Kernauftrages	Kernauftrag B: „Umgang mit konflikträchtigen Situationen sowie mit herausfordernden Kunden“
Titel des Teilauftrags	Teilauftrag B.2: „Entgegennehmen und Bearbeiten von Beschwerden wegen Schäden an Verkehrsmitteln und -anlagen“
Ausbildungsjahr	1. Ausbildungsjahr
Phase VI: Auftragsdokumentation	
<p>Dokumentieren Sie in einem Bericht den von Ihnen bearbeiteten Auftrag und Ihre Lösung für den Leiter des Bereichs Kundenservice. Bedenken Sie, dass dieser Bericht später als Hilfsmittel für ähnliche Aufträge verwendet werden könnte.</p> <p>Ein mögliches Inhaltsverzeichnis der Dokumentation ist:</p> <p>Inhalt</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Beschreibung des Auftrags 2. Zeitlicher Ablauf des Auftrags 3. Hilfsmittel und Unterlagen 4. Beschreibung der Planung der Lösung 5. Darstellung der Lösung des Auftrags 6. Probleme oder Schwierigkeiten bei der Auftragsdurchführung <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hinweise, Empfehlungen usw. <p>Anlagen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lösung ▪ Fremd- und Selbsteinschätzungsbogen ▪ usw. <p>Verwenden Sie zum Erstellen des Berichts ein Textverarbeitungsprogramm (z. B. MS Word). Der Bericht soll später als PDF-Dokument auf der Lernplattform bereitgestellt werden.</p>	

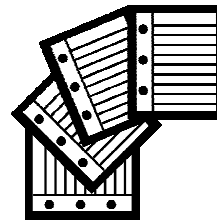
Phase VII und VIII

Präsentation und Fachgespräch



Quelle: www.freedigitalphotos.net

Titel des Kernauftrages	Kernauftrag B: „Umgang mit konflikträchtigen Situationen sowie mit herausfordernden Kunden“
Titel des Teilauftrags	Teilauftrag B.2: „Entgegennehmen und Bearbeiten von Beschwerden wegen Schäden an Verkehrsmitteln und -anlagen“
Ausbildungsjahr	1. Ausbildungsjahr
Phase VII & VIII: Präsentation & Fachgespräch	
<p>Bereiten Sie sich auf ein abschließendes Fachgespräch mit Ihrem Ausbilder vor.</p> <p>Stellen Sie hierbei vordergründig dar, welche besonderen Herausforderungen und Fehler aufgetreten sind und wie Sie damit umgegangen sind.</p> <p>Hinweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Erläutern Sie einleitend und anhand Ihrer Unterlagen, wie Sie den Auftrag durchgeführt haben. ▪ Geben Sie an, welche Herausforderungen und Fehler aufgetreten sind und wie diese gelöst bzw. vermieden werden können. ▪ Erklären Sie dem Ausbilder Inhalt und Form Ihrer Lösung. ▪ Weisen Sie ihn auf die betriebsinternen Regelungen in Bezug auf die Auftragsbezeichnung hin. 	



Anlage 1: Informationstext zum Beschwerdemanagement

Quelle: Gabler Verlag (Herausgeber), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Beschwerdemanagement, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/2659/beschwerdemanagement-v7.html>

Kurzerklärung

Beschwerdemanagement betrifft den systematischen unternehmerischen Umgang mit Kundenbeschwerden. Ziele des Beschwerdemanagements liegen in der Stabilisierung gefährdeter Kundenbeziehungen und der Qualitätssicherung. Zur Zielerreichung sind die Aufgaben des direkten und indirekten Beschwerdemanagementprozesses zu erfüllen. Zudem bedarf es einer konsistenten Gestaltung von personalpolitischen, informationstechnologischen und organisatorischen Rahmenbedingungen.

Ausführliche Erklärung

Beschwerdemanagement umfasst die Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, die ein Unternehmen im Zusammenhang mit Kundenbeschwerden ergreift.

I. Ziele des Beschwerdemanagements

Das generelle Ziel des Beschwerdemanagements liegt darin, Gewinn und Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens dadurch zu erhöhen, dass Kundenabwanderungen unzufriedener Kunden vermieden und die in Beschwerden enthaltenen Hinweise auf betriebliche Schwächen und Marktchancen genutzt werden.

II. Aufgaben des Beschwerdemanagements

Das Beschwerdemanagement umfasst acht Aufgabebereiche. Vier davon beeinflussen direkt das Beschwerdeerleben des Kunden. Sie gehören zum direkten Beschwerdemanagementprozess, der für das Kundenbeziehungsmanagement besonders bedeutsam ist: Beschwerdestimulierung, Beschwerdeannahme, Beschwerdebearbeitung und Beschwerdereaktion. Vier weitere Aufgaben machen den indirekten Beschwerdemanagementprozess aus, der ohne Kundenkontakt abgewickelt wird und vor allem für das Qualitätsmanagement entscheidende Relevanz besitzt: Beschwerdeauswertung, Beschwerdemanagement-Controlling, Beschwerdereporting und Beschwerdeinformationsnutzung.

III. Beschwerdemanagement-Controlling

Der Tätigkeitsbereich des Beschwerdemanagement-Controllings umfasst drei Komponenten. Das Evidenz-Controlling dient der Ermittlung, inwieweit das Beschwerdemanagement das Ausmaß der Kundenunzufriedenheit korrekt aufdeckt. Das Aufgaben-Controlling überwacht die Einhaltung von Qualitäts- und Produktivitätsstandards für die Aufgabenerfüllung. Das Kosten-Nutzen-Controlling hat die Funktion, die Kosten- und Nutzeffekte eines Beschwerdemanagement-Systems abzuschätzen und die Wirtschaftlichkeit und Rentabilität zu berechnen. Die im Rahmen von Beschwerdeauswertung und Beschwerdemanagement-Controlling gewonnenen Informationen sind im Rahmen des Beschwerdereportings den Entscheidungsträgern zugänglich zu machen. Dazu bedarf es der Festlegung, für welche Zielgruppen (Geschäftsleitung, Qualitätssicherung, Marketingabteilung usw.), welche Auswertungen (quantitativ und qualitativ) in welchen Zeitintervallen (täglich, wöchentlich, monatlich) aufbereitet und weitergeleitet werden müssen. Durch eine systematische Beschwerdeinformationsnutzung ist letztlich sicherzustellen, dass die erfassten Beschwerdeinformati-

onen auch tatsächlich für Verbesserungsmaßnahmen genutzt werden, etwa indem sie systematisch in die Arbeit von Qualitätsverbesserungsteams und Qualitätszirkeln integriert werden.

IV. Rahmenfaktoren des Beschwerdemanagements

Für eine bestmögliche Aufgabenerfüllung bedarf es einer konsistenten Gestaltung der wesentlichen personalpolitischen, informationstechnologischen und organisatorischen Rahmenbedingungen. Für die Beschwerdezufriedenheit des Kunden ist oft das Verhalten der Mitarbeiter bei der Beschwerdeannahme, -bearbeitung und -reaktion entscheidend. Daher bedarf es spezifischer personalpolitischer Maßnahmen (u.a. Trainings, Anreizsysteme, Übertragung von Handlungskompetenzen), um ein entsprechendes Verhalten der Kundenkontaktmitarbeiter sicherzustellen. In informationstechnologischer Hinsicht gilt es, geeignete Soft- und Hardware bereitzustellen und über die Einbeziehung von Intranet und Internet in die Aufgabenerfüllung zu entscheiden. Bezüglich des organisatorischen Rahmens ist zum einen das Ausmaß von Zentralisierung bzw. Dezentralisierung der Aufgabenerfüllung festzulegen. Zum anderen müssen die Fragen beantwortet werden, wie der Beschwerdemanagementprozess mit anderen unternehmerischen Prozessen verknüpft ist, welche Einflussrechte der Bereich haben soll und welche Art der institutionellen und hierarchischen Verankerung (Stabstelle oder Linienfunktion) sinnvoll erscheint. Abbildung 1 zeigt das Gesamtkonzept des Beschwerdemanagements im Überblick.

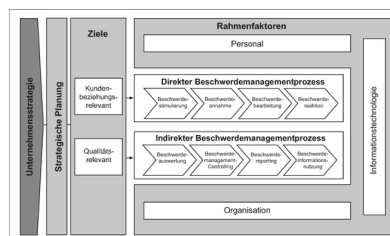


Abbildung 1: Ziele, Aufgaben und Rahmenfaktoren des Beschwerdemanagement.

Quelle: Stauss, B./Seidel, W. (2007): Beschwerdemanagement, 4. Aufl., München, S. 89.

V. Die Beschwerdemanagement-Norm DIN ISO 10002:2004

Seit dem Jahre 2005 existiert eine internationale Norm zum Thema Beschwerdemanagement, die in Deutschland als DIN ISO 10002:2004 unter der Bezeichnung „Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen“ veröffentlicht wurde (DIN 2005). Es handelt sich dabei zwar um eine eigenständige Norm, sie ist aber im engen Zusammenhang mit der ISO 9001:2000 zu sehen. Sie enthält wesentliche begriffliche Festlegungen und die Beschreibung von Prinzipien, zentralen Aufgaben und konkreten Hilfsmitteln des Beschwerdemanagements. Insofern bietet die Norm einen Einstieg in die Thematik und einen ersten Überblick über die Standardanforderungen an ein Beschwerdemanagement.

VI. Realisierungsgrad des Beschwerdemanagements

Empirische Studien zum Stand der Umsetzung des Beschwerdemanagements in Deutschland zeigen, dass dem Beschwerdemanagement inzwischen eine beachtliche strategische Bedeutung im Kundenbeziehungs- und Qualitätsmanagement zukommt. Sie machen aber auch deutlich, dass die Professionalität der Umsetzung aufgabenspezifisch unterschiedlich ausfällt. Großes Optimierungspotenzial zeigt sich insbesondere in Bezug auf die Beschwerdestimulierung, das Beschwerdemanagement-Controlling, den Einsatz von Informationstechnologie sowie die personalpolitische Unterstützung (Stauss/Schöler 2003; Fürst 2005). Aus Zufriedenheitsstudien ist zudem ersichtlich, dass die Ziele des Beschwerdemanagements noch keineswegs umfassend erreicht werden. So belegen die Ergebnisse der jährlich durchgeführten nationalen Kundenzufriedenheitsbefragung in Deutschland („Monitor“), dass es vielen Unternehmen misslingt, Kundenzufriedenheit wiederherzustellen und auf diese Weise die Beziehung zu den Beschwerdeführern zu stabilisieren. In einigen Branchen ist mehr als die Hälfte bzw. sogar mehr als 60 Prozent der Kunden über die Reaktion der Unternehmen auf ihre Beschwerde enttäuscht (siehe Abbildung 2).

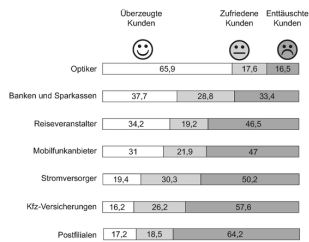


Abbildung 2: Beschwerde(un)zufriedenheit in Deutschland (2008)

Quelle: Servicebarometer (2008): Kundenmonitor Deutschland 2008, München.

Beschwerdemanagement

Quelle: <http://www.onlinebeschwerden.ch/OCM/Index.php>

Wie so oft in der Wissenschaft, gibt es kein einheitliches Begriffsverständnis in der Beschwerdeforschung. In meinen Arbeiten sowie auf dieser Seite wird unter Beschwerde bzw. Beschwerdemanagement immer Folgendes verstanden (siehe Bruhn 2003, S. 157f.):

Beschwerde

Beschwerden sind direkte, an das fragliche Unternehmen (Händler, Hersteller) gerichtete Kundenäußerungen der Unzufriedenheit um etwas zu ändern, z.B. indem man eine Kompensation erhält oder seinen Ärger loswerden kann.

Beschwerden umfassen mehr als eine Reklamation und sind im Gegensatz zu Reklamationen nicht immer rechtlich durchsetzbar, z.B. kann freundliches Verhalten von Mitarbeitern nicht eingeklagt werden (Beschwerde). Hingegen kann der gesetzliche Garantiespruch rechtlich eingeklagt werden (Reklamation).

Beschwerdemanagement

Beschwerdemanagement beinhaltet alle Massnahmen der Analyse, Planung, Durchführung und Kontrolle, die ein Unternehmen im Zusammenhang mit Beschwerden von Kunden oder sonstigen Anspruchsgruppen ergreift.

Wieso soll ein Unternehmen Beschwerdemanagement anbieten?

Es ist nicht immer leicht, verärgerte Kunden zu besänftigen. Zudem bindet effektives Beschwerdemanagement Ressourcen, die vermeintlich besser eingesetzt werden könnten. Einige Manager sind immer noch der Meinung, je tiefer die Beschwerdequote sei, desto zufriedener seien die Kunden. Doch es gilt zu bedenken, dass die Kunden durchaus andere Möglichkeiten haben, ihrem Ärger Luft zu machen (siehe dazu mögliche Beschwerdeantworten). Es steht ihnen z.B. frei, den Anbieter zu wechseln, ohne sich vorher beim Unternehmen beschwert zu haben.

Einen Kunden zu verlieren bedeutet nicht nur einen unmittelbaren Umsatzverlust, sondern auch höhere Kosten bei der Neukundengewinnung. Zudem ist es sehr wahrscheinlich, dass der unzufriedene Ex-Kunde negative Mund-zu-Mund-Propaganda betreibt, die bei den Konsumenten oft eine höhere Glaubwürdigkeit als Werbung besitzt. Aus empirischen Untersuchungen weiß man, dass negative Erfahrungen mit bis zu 16 Personen geteilt werden. Positive Erlebnisse werden hingegen nur bis zu 5 Freunden weiter erzählt.

Wirkungen eines guten Beschwerdemanagements

- erzeugt Kundenbindung. Dadurch sinkt die Preissensitivität des Kunden. Zudem ist die Wechselabsicht bei verbundenen Kunden tiefer, da sie von ihrem Anbieter überzeugt sind.
- reduziert negative Mund-zu-Mund-Propaganda oder überführt sie sogar in positive Mund-zu-Mund-Propaganda.
- reduziert die Fehlerkosten aufgrund von Korrekturmaßnahmen.
- hilft, Umsatz-, Gewinn- und Imageeinbußen zu vermeiden und kann somit die Profitabilität eines Unternehmens deutlich erhöhen.

Anlage 2: Betriebsinterne Vorschriften zu Beschwerden

Für die Auszubildenden der Magdeburger Verkehrsbetriebe GmbH auf der Lernplattform einzusehen.

Anlage 3: Kommunikation

Mitteilen und Verstehen

Quelle http://www.berufsstrategie.de/_www_berlin/bewerbung-karriere-soft-skills/kommunikation.php

Kommunikation umfasst alle Fähigkeiten des Menschen, sich anderen mitzuteilen und andere zu verstehen. Sie ist das Mittel, um Botschaften, Wünsche, Erwartungen und Gefühle auszutauschen.

Kommunikationsfähigkeit ist ein Teil der sozialen Intelligenz – also dem Anteil unserer Persönlichkeit, der uns befähigt, mit Menschen gut auszukommen, uns verständlich zu machen und unsere Interessen erfolgreich umzusetzen. Wesentlich für eine gelungene Kommunikation ist das Wissen um ihre Facetten und Funktionsweise. In einer Teambesprechung wird z.B. anders kommuniziert als in einem Kundengespräch.

In jeder Situation gelten eigene Regeln. Im Berufsleben spielt die Kommunikationsfähigkeit auf drei Ebenen eine entscheidende Rolle. Unter Kollegen ist der regelmäßige, vertrauensvolle Austausch unerlässlich für eine produktive Zusammenarbeit. Ebenso wichtig ist der Informationsfluss zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern. Denn nur durch eine verständliche Weitergabe von Schlüsselinformationen wird eine vollständige Umsetzung der Zielvorgaben gewährleistet. Nicht zuletzt ist das richtige Kommunikationsmodell im Umgang mit Kunden und Partnern wesentlich für jeden geschäftlichen Erfolg.

Klare und konfliktfreie Kommunikation ist der Generalschlüssel für den erfolgreichen Umgang mit und zwischen Menschen. Diese Fähigkeit ist erlernbar. Zum einen helfen bestimmte Gesprächstechniken dabei, eigene Aussagen möglichst verständlich und überzeugend zu vermitteln. Hierzu zählt die sachgerechte verbale Artikulation ebenso wie das bewusste Aussenden von nonverbalen Signalen. Auf der anderen Seite ist es möglich, das genaue Zuhören zu trainieren. Ein aktives Zuhören schließt auch das Deuten nonverbaler Signale des Gegenübers ein.

Die Kommunikationswissenschaft befasst sich seit Jahrzehnten mit der Erforschung dieser Thematiken. Sie sollen erklären, was Kommunikation ist und wie sie funktioniert. Unterschiedliche Ansätze für einen erfolgreichen Austausch finden sich in den verschiedenen Kommunikationsmodellen. Da es noch keine einheitliche Theorie gibt, stellen wir hier einige Modelle vor, die Ihnen die Prinzipien und Abläufe während der Kommunikation veranschaulichen.

Kommunikationsmodelle - Wie Informationen fließen

Kommunikation erfolgt immer gleichzeitig auf der sachlich-rationalen und der emotionalen Ebene. Die sachlich-rationale Ebene transportiert Informationen, die in Worten zum Ausdruck gebracht werden. Die gefühlsmäßige Ebene ist schwerer zu fassen, weil es hier um die Informationen geht, die sich hinter den Worten verbergen. Dabei spielen die Intonation, die Körpersprache, die Wortwahl und die Beziehung der Gesprächspartner zueinander wichtige Rollen.

Die Kommunikationsforschung hat zahlreiche Modelle entwickelt, die verständlich machen, was beim Austausch von Botschaften zwischen Menschen genau passiert.

Kommunikationsmodelle befassen sich grundsätzlich mit zwei Fragen:

Wie kommunizieren Menschen miteinander?
und
Was passiert dabei?

Kommunikationsmodelle erklären auch, wie es zu Missverständnissen oder Konfliktsituationen kommt und geben Hinweise, wie man Störungen in der Kommunikation vermeidet.

Sender Empfänger Modell

Der richtige Code

Quelle: http://www.berufsstrategie.de/_www_berlin/bewerbung-karriere-soft-skills/kommunikationsmodelle-sender-empfaenger-modell.php

Das von Stuart Hall entwickelte Sender Empfänger Modell definiert Kommunikation als Übertragung einer Nachricht von einem Sender A zu einem Empfänger B. Damit diese Nachricht eindeutig verstanden werden kann, müssen Sender und Empfänger die gleiche Codierung beziehungsweise Decodierung verwenden. Benutzen die beiden nicht denselben Code – weil sie beispielsweise unter einem Begriff jeweils etwas anderes verstehen – kommt es zu Störungen in der Kommunikation.

Die sieben Schritte der Kommunikation des Sender Empfänger Modells

1. Kommunikationspartner A hat eine Absicht.
2. Er übersetzt sie in Worte.
3. Er sendet sie, er spricht sie aus.
4. Die Nachricht wird übermittelt.
5. Kommunikationspartner B empfängt die Nachricht, er hört sie.
6. Er übersetzt sie.
7. Er interpretiert die Bedeutung.
8. Hat B die Absicht von A interpretiert, leitet er mit seiner Antwort einen neuen Vorgang der Kommunikation ein, diesmal in umgekehrter Richtung. Seine Reaktion zeigt A, ob er dessen erste Botschaft verstanden hat.

Entscheidender als die Absicht, die der Sender A vermitteln will, ist die Wirkung, die seine Worte beim Empfänger B erzielen. A und B sind in nämlich in gleichem Maße daran beteiligt, dass die Kommunikation gelingt. Aufgabe des Senders A ist es deshalb, sich möglichst klar und unmissverständlich auszudrücken, die des Empfängers B, gut zuzuhören und solange nachzufragen, bis er die Botschaft im Sinne von A verstanden hat.

Jeder der sieben Schritte enthält jedoch potenzielle Fehlerquellen – sei es, dass A nicht die richtigen Worte findet, um sich auszudrücken, B ihn akustisch nicht versteht oder er die Bedeutung der Worte nicht kennt, die A benutzt.

41

ausstattung etc.) - z.B. für die Vermittlung von Glaubwürdigkeit oder Sympathie - spielen, allein übernehmen müssen

- weniger Leerlauf durch kürzere und präzisere Ausdrucksweise, reduzierter Small-Talk, schnellere Antworten, kein simultanes Sprechen
- besondere sprachliche Konventionen (Eröffnung, Beendigung, Buchstaben- und Zahlentechniken), spezielle Verhaltensstrategien und Benimmregeln ("Telefonknigge")
- typischerweise Einsatz von Unterlagen und anderen Hilfsmittel, auch ohne Wissen des Partners (Telefonkripts, Karteien, Computer, unbeobachtete Kommunikation mit Dritten)

43

Anlage 4: Kommunikation am Telefon

Telefonkommunikation

Quelle: <http://www.wirtschaftsdeutsch.de/lehrrmaterialien/telefon2.html>

Telefonkommunikation im Unterricht Wirtschaftsdeutsch
Grundsätzliche Überlegungen und praktische Anwendungen
Matthias Jung (IK Düsseldorf)

In: Armin Wolff/Werner Schleyer (Hg.): Fach- und Sprachunterricht: Gemeinsamkeiten und Unterschiede. Studiengaenge Deutsch als Fremdsprache: Von der Theorie zur Praxis. Regensburg: Universität 1997 (=Materialien Deutsch als Fremdsprache 43), S. 157-180.

Beim Telefonieren liegen besondere Kommunikationsbedingungen vor, die erhebliche Konsequenzen für die sprachliche Gestaltung und die Gesprächsführung haben. Folgende Faktoren dürften hier eine Rolle spielen:

- man ist auf ein technisches Medium („mediatisierte Kommunikation“) angewiesen, d.h. Anschluss und Telefon müssen verfügbar sein, richtig bedient werden und können durch ihre technische Auslegung direkt den Gesprächsverlauf beeinflussen (Weiterverbindungsmöglichkeiten, spezielle Displays, Freisprech- und Lauthörfunktionen ...)
- aus technischen Gründen kommt es unweigerlich zu akustischen Beeinträchtigungen (Frequenzen werden nur bis 3400 Hz übertragen, insbesondere bei Auslandsgesprächen gibt es zusätzliche Störungen in der Leitung) (reduziertes Frequenzband, Störgeräusche)
- Telefonieren ist immer eine geplante, zweckrationale Handlung, man ruft nicht ‚zufällig‘ bei jemandem an, während man in der direkten Kommunikation unbeabsichtigt und ohne spezielle Absicht mit jemandem ins Gespräch geraten kann
- zwischen den Gesprächspartnern liegt eine große räumliche Distanz, Unterlagen können nicht gemeinsam eingesehen oder schnell ausgetauscht werden und Unkenntnis des Sprecherumfeldes
- die Kommunikation ist auf den auditiven Kanal reduziert, alle visuelle Signale entfallen, also sowohl Informationen, die man über seinen Gesprächspartner durch Mimik und Gestik als auch solche, die man durch Aussehen, Kleidung, Büro etc. vermittelt bekommt
- der Zugang zu fremden Menschen wird erleichtert, d.h. Telefonkontakte kommen häufig mit Menschen zustande, die man persönlich niemals treffen würde
- Telefongespräche sind unmittelbarer als direkte Kommunikation und es gibt praktisch keine Vorlaufphase, die es einem erlaubt, sich auf Gesprächsinhalt und Gesprächspartner einzustellen

Telefontraining

Quelle <http://www.wirtschaftsdeutsch.de/lehrrmaterialien/telefon5.html>

Besonderheiten des Sprechhandlungstyps Telefonieren

- besondere Bedeutung der Stimme und prosodischer Merkmale ("paraverbale Faktoren"), die hier diejenige Rolle, wie sie sonst vor allem Mimik, Gestik und andere optische Signale (Kleidung, Raum-

42