



FLEXIBLE LEARNING IM HANDEL

Deckblatt zum eLearning-Szenario

THEMA: „ERFOLGREICHE KUNDENKOMMUNIKATION“

1. Angaben zur Bildungseinrichtung

Name und Adresse:	BZH Bildungszentrum Handel und Dienstleistungen gemeinnützige GmbH; Marburg
Name des Erstellers:	Tatjana Hammer

2. Angaben zu dem integrierten FL - eLearning-Modul bzw. seiner Teilelemente

Modul:	Berufsvorbereitung sowie 1. Ausbildungsjahr
Thema:	Marketing und Service und Kommunikation
Unit:	Werbung und Kundenkommunikation
Titel der betrieblichen Handlungssituation:	Erfolgreiche Kommunikation mit den Kunden Nonverbale und verbale Kommunikation
Handlungsort im virtuellen Einkaufscenter	Elektrofachmarkt

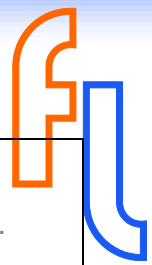
3. Angaben zum Lernszenario

Kurzbeschreibung der Art und Weise der Einbettung des eLearning-Moduls bzw. seiner Teilelemente in das Szenario:	<p>Die Teilnehmer (aus dem Bereich Handel) wurden in das Thema schon vorher in der Berufsschule eingeführt, sie haben sich mit diesem Thema im Rahmen der Ausbildung schon mal auseinander gesetzt. Teilnehmer aus anderen Bereichen sind mit dem Thema nicht vertraut. In der Erprobung bearbeiten die Teilnehmer ein Arbeitsblatt zur Wiederholung bzw. als Einstieg in das Thema. Danach wird die Lernplattform erklärt. Das Lernszenarium wird in einem Durchgang mit beiden Handlungssituationen realisiert, die die Schwerpunkte der betrieblichen Handlungssituation abbilden:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verbale Kommunikation2. Nonverbale Kommunikation3. Verkaufssituationen <p>Jedes dieser Schwerpunkte kann einzeln, mit weiteren oder gemeinsam mit allen Szenarien der Lektion nahtlos in die Prüfungsvorbereitung für Verkäufer und Kaufleute im Einzelhandel integriert werden.</p>
---	---

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





Kompetenzorientiertes Gesamt- (Lern)Ziel des Szenarios:	In dem vorliegenden Lernszenarium steht vor allem Glaubwürdigkeit und Teamfähigkeit im Vordergrund. <ul style="list-style-type: none">▪ Pflichtbewusstes und zuverlässiges Handeln.▪ Korrigiert die eigene Sicht und Fehler▪ Akzeptanz anderer Sichtweise und Meinung in der Gruppe▪ Differenzen in der Gruppe ausgleichen Diese Kompetenzen sind in der betrieblichen Praxis eine wichtige Voraussetzung, um die gestellten Aufgaben zur vollen Zufriedenheit der Geschäftsführung, Kunden und Mitarbeitern zu erfüllen. Die Überprüfung der Lösung von e-Learning /Handlungssituationen kann anhand der erstellten Checkliste und Beobachtung des Handelns erfolgen.
Didaktisches Konzept des Szenarios:	Die betriebliche Handlungssituation (des e-Learning-Moduls) wird eingesetzt in Verbindung mit einer tutoriellen Begleitung durch einen professionellen Trainer. Präsenzphase und e-Learning werden kombiniert, d. h. die 2 Teile der Lernszenarien verfolgen einen blended Learning Ansatz. Die Bemessung der Dauer der Lernszenarien orientiert sich an den jeweiligen Lerntypen, die sich mit der betrieblichen Handlungssituation auseinandersetzen. Die didaktische Intervention ist auf 1 Tag mit je 8 U-Std. (6 Zeit-Std.) angelegt. Folgende Methoden werden vorrangig eingesetzt: Gruppenarbeit, Aufgabenvielfalt als Einstieg in das Thema. Die emotionale Labilisierung wird über Praxisorientierung / Nachvollziehbarkeit und kreatives Handeln in der Gruppenarbeit angestrebt. Dazu werden Evaluationsinstrumente wie: individuelles Beobachten anhand von Checklisten und Auswertung der Ergebnisse eingesetzt. Feedbackfragebögen werden online am Ende jedes eLearning-Moduls ausgefüllt.
Inhaltliche Zuordnung zu bestehenden Lehrplänen/ Ausbildungsordnungen etc.:	Ausbildungsrahmenplan Verkäufer und Kauffrau/mann im Einzelhandel: 4. Grundlagen von Beratung und Verkauf 4.2 Kommunikation mit Kunden a) – i)

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





4. Rahmenbedingungen	
Lernort:	BZH Bildungszentrum Handel und Dienstleistungen gemeinnützige GmbH in Gießen
Qualifizierungsstufe:	BaE – Ausbildung Ist bei Verkäufer-in und Kaufmann/-frau im Einzelhandel einsetzbar. - 1. Ausbildungsjahr (Förderung, Festigung) - 2. Ausbildungsjahr (Wiederholung, Festigung)
Größe, Besonderheiten der Zielgruppe:	Maximale TN-Zahl 14 die im Bereich Verkauf, Einzelhandel und Metallberufe eine Ausbildung absolvieren
Notwendige Technik (Hardware, Internetzugang) Medieneinsatz	EDV-Arbeitsplatz, Hardware (CD mit Handlungssituationen), evtl. Drucker, Internetzugang für Feedbackbögen.
Medieneinsatz (Software, Tools, Videos etc.)	Software (Handlungssituationen auf CD), Übungsblatt, DIN-A3-Blätter, Schere, Kleber, Buch „Kundenorientiert verkaufen“ von Brink-Fink-Lutz, bunte Stifte, Lineal usw.

5. Organisatorische Hinweise	
Zeitlicher Umfang des Lernszenarios insgesamt (in vollen Stunden):	An einem BZH-Tag mit insgesamt 6 Stunden incl. Pause 40-45 min.
Zeitrahmen der Durchführung (in Tagen/Wochen etc.):	1 Tag
Zeitlicher Umfang der Vor- und Nachbereitung (in vollen Stunden):	18 Stunden

6. Vorausgesetztes Fachwissen, das zur Anwendung kommt:	
<ul style="list-style-type: none">▪ Umgang mit Kunden im Servicebereich Kasse▪ Grundlagen der Verkaufsgespräche aus der Praxis▪ Richtige Fragen an den Kunden stellen▪ Distanzzonen beim Kunden wahren▪ Teamarbeit	

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





ZIELE DER KOMPETENZENTWICKLUNG: Kompetenzmodell Service und Kommunikation

Teilkompetenz	Handlungsanker	Differenzierte Formulierung beobachtbaren Verhaltens
Glaubwürdigkeit	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Handelt pflichtbewusst und zuverlässig, motiviert andere durch vorbildliches Handeln im Sinne des "ehrlichen Kaufmanns" ▪ Korrigiert die eigene Sicht bei Auftreten neuer Fakten oder stimmiger Argumente, gibt Fehler und Schwächen offen zu 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liest die Aufgaben genau durch, holt sich eine andere Meinung ein, teilt sein Ergebnis mit anderen und gibt Hinweise bzw. Hilfestellungen ▪ Kann seine Fehler finden und diese korrigieren. Überprüft sein Ergebnis.

Weitere Kompetenzen

Teilkompetenz	Handlungsanker	Differenzierte Formulierung beobachtbaren Verhaltens
Teamfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Akzeptanz anderer Sichtweisen und Meinungen der Teilnehmer innerhalb der Gruppe ▪ Ausgleichendes Einwirken bei Differenzen in der Gruppe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hören sich gegenseitig zu, lassen andere ausreden und stimmen deren Meinung zu, auch wenn sie vorher anderer Meinung waren. ▪ Wägen Vorteile und Nachteile von Argumenten ab, unterscheiden Wesentliches und Unwesentliches, versuchen unwesentliche Diskussionen zu beenden.

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





FLEXIBLE LEARNING IM HANDEL

Deckblatt zum eLearning-Szenario

THEMA: „ SICHERER UMGANG MIT DER KASSE – PRÜFUNGSVORBEREITUNG 2. AUSBILDUNGSJAHR LIDL“

1. Angaben zur Bildungseinrichtung

Name und Adresse:	BZE Sachsen-Anhalt
Name des Erstellers:	Claudia Wernicke, Joachim Hofmann

2. Angaben zu dem integrierten FL - eLearning-Modul bzw. seiner Teilelemente

Modul:	Berufsvorbereitung und 1. Ausbildungsjahr
Thema:	Service und Kommunikation
Unit:	Servicebereich Kasse
Titel der betrieblichen Handlungssituation:	Kassieren Sicherer Umgang mit der Kasse
Handlungsort im virtuellen Einkaufscenter	Supermarkt

3. Angaben zum Lernszenario

Kurzbeschreibung der Art und Weise der Einbettung des eLearning-Moduls bzw. seiner Teilelemente in das Szenario:	Die Bearbeitung der Handlungssituationen 12.1.1 und danach 11.1.1 nimmt den inhaltlichen Schwerpunkt des Lernszenarios ein. Vorher erfolgt eine Einstimmung auf die Thematik Kasse. Den Abschluss bilden gemeinsame Übungen.
Kompetenzorientiertes Gesamt- (Lern)Ziel des Szenarios:	Im vorliegenden Lernszenarium steht die Entwicklung der Teilkompetenzen Lernbereitschaft und Belastbarkeit im Mittelpunkt.
Didaktisches Konzept des Szenarios:	Nach einer Einstimmung auf die Thematik Kasse durch Erarbeiten einer Buchstaben Mind-Map erfolgt die selbstständige Bearbeitung der betrieblichen Handlungssituationen durch die Lerner. Dabei werden sie tutoriellement betreut. Zuerst werden die Aufgaben der Handlungssituation 12.1.1 und danach 11.1.1 durchgängig gelöst. Abschließend erfolgt eine gemeinsame Übung mit Hilfe von Situationsaufgaben zum fallbezogenen Fachgespräch Wahlqualifikationsbaustein Kasse. Der Bearbeitungszeitraum des Lernszenarios erstreckt sich über drei Unterrichtsstunden.

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung
und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





Inhaltliche Zuordnung zu bestehenden Lehrplänen/ Ausbildungsordnungen etc.:	1. Ausbildungsjahr: Lernfeld 3 - Kunden im Servicebereich Kasse betreuen, Pflichtqualifikationseinheit nach §3 Absatz 5 Servicebereich Kasse Wahlqualifikationseinheit: 3 Kasse
---	--

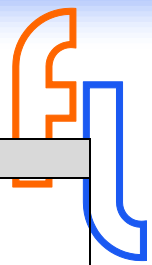
4. Rahmenbedingungen	
Lernort:	BZE Sachsen-Anhalt
Qualifizierungsstufe:	Ausbildung Verkäufer/in, (Wiederholung, Festigung, PV Verkäufer)
Größe, Besonderheiten der Zielgruppe:	12 Teilnehmer Betriebliche Ausbildung
Notwendige Technik (Hardware, Internetzugang) Medieneinsatz	PC-Arbeitsplatz je Teilnehmer mit Internetzugang und Drucker, Beamer, Projektionswand, Whiteboard, Taschenrechner, Fotoapparat, Headset
Medieneinsatz (Software, Tools, Videos etc.)	Arbeitsblätter mit Situationsaufgaben, CD Rom mit Betrieblichen Handlungssituationen, Tafelbilder,

5. Organisatorische Hinweise	
Zeitlicher Umfang des Lernszenarios insgesamt (in vollen Stunden):	3 Unterrichtsstunden
Zeitraumen der Durchführung (in Tagen/Wochen etc.):	3 Unterrichtsstunden
Zeitlicher Umfang der Vor- und Nachbereitung (in vollen Stunden):	2 Tage
Checkliste zur Vorbereitung:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teilnahmebestätigung erarbeiten ▪ Feedbackbögen vorbereiten (Evaluation) ▪ aufgabenbezogenes Blatt für Hinweise, Anregungen, Probleme ▪ CD mit Handlungssituationen von Modern Learning ▪ PC – Raum vorbereiten, jeden Arbeitsplatz testen ▪ (Internet Explorer als Standard-Browser, aktuellen Adobe Flash-Player installieren/updaten, Druckfunktion, Internetanbindung, Headset/Audioausgabe testen) ▪ Lösungsausdrucke der Aufgaben anfertigen ▪ Glossarausdrucke für jede Handlungssituation anfertigen

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





6. Vorausgesetztes Fachwissen, das zur Anwendung kommt:

- Tätigkeiten und Abläufe im Kassenbereich kennen
- betriebliche Bestimmungen z.B. Kassenordnung kennen und anwenden können
- Prozentrechnen
- Umgang mit Münzen und Banknoten
- Zahlungsmöglichkeiten

ZIELE DER KOMPETENZENTWICKLUNG: Kompetenzmodell Handel

Teilkompetenz	Handlungsanker	Differenzierte Formulierung beobachtbaren Verhaltens
Lernbereitschaft	<ul style="list-style-type: none">▪ hat Spaß am Lernen▪ lernt mit einer hohen Entwicklungsbereitschaft und Selbstmotivation▪ lernt im Prozess der Arbeit, im sozialen Umfeld und im Freizeitbereich▪ interessiert sich aktiv für Erfahrungen anderer und ist offen gegenüber Neuem	<ul style="list-style-type: none">▪ Der Lerner hat Spaß an der Bearbeitung der Aufgaben des eLearning-Moduls.▪ Er löst angebotene Situationsaufgaben zum fallbezogenen Fachgespräch.▪ Er zeigt Begeisterungsfähigkeit.▪ Er kann zuhören.▪ Er stellt sich den Fragen des pädagogischen Professionals.
Belastbarkeit	<ul style="list-style-type: none">▪ organisiert sich gut bei Unstimmigkeiten, Schwierigkeiten, Widerständen und unter Stress für einen überschaubaren Zeitraum▪ erkennt Grenzen der eigenen Belastbarkeit und kommuniziert diese und sorgt für seine dauerhafte Leistungsfähigkeit▪ macht durch das eigene Verhalten auch anderen Mut, sich Belastungen zu stellen und als Herausforderungen anzunehmen	<ul style="list-style-type: none">▪ Der Lerner ist während der gesamten Bearbeitung der Aufgaben aktiv▪ Er beendet die Handlungssituation erst, wenn sie vollständig gelöst ist.▪ Er kann die Aufgaben der Handlungssituation zügig abarbeiten.▪ Er erkennt äußere Schwierigkeiten und Rückschläge und entwickelt Lösungsmöglichkeiten.

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





FLEXIBLE LEARNING IM HANDEL

Deckblatt zum eLearning-Szenario

THEMA: „ FUNKTIONEN UND SICHERHEITSMERKMALE DES GELDES“

1. Angaben zur Bildungseinrichtung

Name und Adresse:	BZH Bildungszentrum Handel und Dienstleistungen gemeinnützige GmbH; Bad Hersfeld
Name des Erstellers:	Tatjana Hammer

2. Angaben zu dem integrierten FL - eLearning-Modul bzw. seiner Teilelemente

Modul:	Berufsvorbereitung
Thema:	Service und Kommunikation
Unit:	Servicebereich Kasse
Titel der betrieblichen Handlungssituation:	Arten und Sicherheitsmerkmale des Geldes
Handlungsort im virtuellen Einkaufscenter	Elektrofachmarkt

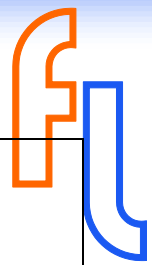
3. Angaben zum Lernszenario

Kurzbeschreibung der Art und Weise der Einbettung des eLearning-Moduls bzw. seiner Teilelemente in das Szenario:	<p>Die Teilnehmer werden in das Thema eingeführt. Dieses wird gemeinsam und in der Gruppe behandelt. Dazu erarbeiten die Teilnehmer einige Aufgaben/Übungen. Das Lernszenarium ist in zwei Teil - Lernszenarien aufgeteilt, die die Schwerpunkte der betrieblichen Handlungssituation abbilden:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Einführung in die Arten und Funktionen des Geldes (Aufgabe 1)2. Sicherheitsmerkmale erkennen und prüfen (Aufgabe 2) <p>Die Lernplattform wird erklärt. Die Handlungssituation wird am Stück von den Teilnehmern erarbeitet. Jedes Teil dieser Szenarien kann einzeln, oder gemeinsam nahtlos in die Prüfungsvorbereitung für Verkäufer und Kaufleute im Einzelhandel integriert werden.</p>
--	---

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





Kompetenzorientiertes Gesamt- (Lern)Ziel des Szenarios:	<p>In dem vorliegenden Lernszenarium steht vor allem Einsatzbereitschaft und Eigenverantwortung im Vordergrund.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Handeln gewissenhaft, gründlich, umsichtig▪ als notwendig erkannte Handlungen werden aktiv, zielorientiert und schnell vorangetrieben <p>Diese Kompetenzen sind in der betrieblichen Praxis eine wichtige Voraussetzung, um die gestellten Aufgaben zur vollen Zufriedenheit der Geschäftsführung, von Kunden und Mitarbeitern zu erfüllen sowie die Unternehmensziele zu erreichen.</p> <p>Die Überprüfung der Lösung der e-Learning - Handlungssituationen kann anhand der erstellten Checkliste und Beobachtungsbögen erfolgen.</p>
Didaktisches Konzept des Szenarios:	<p>Die betriebliche Handlungssituation (des e-Learning-Moduls) erfolgt in Verbindung mit einer tutoriellen Begleitung durch einen professionellen Trainer in Kombination von Präsenzphase und e-Learning. Die Bemessung der Dauer der Lernszenarien orientiert sich an den jeweiligen Lerntypen, die sich mit der betrieblichen Handlungssituation auseinandersetzen. Die didaktische Intervention ist auf 1 Tag mit je 4 Std. angelegt. Folgende Methoden werden eingesetzt: Gruppenarbeit, Aufgabenvielfalt als Einstieg in das Thema.</p> <p>Die emotionale Labilisierung wird über Praxisorientierung/Nachvollziehbarkeit und kreatives Handeln in der Gruppenarbeit angestrebt. Dazu werden Evaluationsinstrumente wie: individuelles Beobachten anhand von Checklisten und Auswertung der Ergebnisse eingesetzt.</p>
Inhaltliche Zuordnung zu bestehenden Lehrplänen/ Ausbildungsordnungen etc.:	<p>Ausbildungsrahmenplan Verkäufer/in und Kauffrau/-mann im Einzelhandel:</p> <ul style="list-style-type: none">5. Servicebereich Kasse5.1 Kassieren<ul style="list-style-type: none">a) Kasse vorbereiten, Kassieranweisungen beachten.5.2 Kassenabrechnung<ul style="list-style-type: none">a) Kasse abrechnen

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





4. Rahmenbedingungen	
Lernort:	BZH Bildungszentrum Handel und Dienstleistungen gemeinnützige GmbH in Bad Hersfeld
Qualifizierungsstufe:	Berufsvorbereitung Ist bei Verkäufer/in und Kaufmann/frau im Einzelhandel einsetzbar als Festigung und Wiederholung
Größe, Besonderheiten der Zielgruppe:	Maximale TN-Zahl 9-10, die im Bereich Handel ein Praktikum absolvieren.
Notwendige Technik (Hardware, Internetzugang) Medieneinsatz	EDV-Arbeitsplatz, Internetzugang, Drucker.
Medieneinsatz (Software, Tools, Videos etc.)	CD mit den Handlungssituationen, Magnet, Münzen (1 oder 2 €; 1 oder 2 oder 5 Cent, 10 oder 20 oder 50 Cent), Banknote Bsp. 10 €, Übungsblätter, Schere, bunte Stifte, A3-Blätter, Lineal, Kleber, Flasche.

5. Organisatorische Hinweise	
Zeitlicher Umfang des Lernszenarios insgesamt (in vollen Stunden):	2 mal 2 Stunden - Insgesamt 4 Stunden
Zeitraumen der Durchführung (in Tagen/Wochen etc.):	1/2 Tag
Zeitlicher Umfang der Vor- und Nachbereitung (in vollen Stunden):	10 Stunden

6. Vorausgesetztes Fachwissen, das zur Anwendung kommt:	
<ul style="list-style-type: none">▪ Kennen und beschreiben bzw. zuordnen der Euro-Währung▪ Kennen weniger, gängiger Prüfmaschinen▪ Kennen weniger Vorgehensweisen bei Falschgeld	

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung
und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





ZIELE DER KOMPETENZENTWICKLUNG: Kompetenzmodell Service und Kommunikation

Teilkompetenz	Handlungsanker	Differenzierte Formulierung beobachtbaren Verhaltens
Einsatzbereitschaft	<ul style="list-style-type: none">Treibt als notwendig erkannte Handlungen aktiv, zielorientiert und schnell voran	<ul style="list-style-type: none">Setzt sich verantwortungsbewusst mit den gestellten Aufgaben auseinander, erkennt die Sicherheitsmerkmale, geht zielorientiert, aktiv an die gestellten Aufgaben heran und befolgt Anweisungen.Hält die Zeitvorgabe ein.

Weitere Kompetenzen

Teilkompetenz	Handlungsanker	Differenzierte Formulierung beobachtbaren Verhaltens
Eigenverantwortung	<ul style="list-style-type: none">Handelt gewissenhaft, gründlich, umsichtig	<ul style="list-style-type: none">Überlegt seine Handlungen genau, geht gewissenhaft an die Aufgaben heran, liest diese gründlich und umsichtig durchIst in der Lage sein Ergebnis zu prüfen und zu korrigierenArgumentiert seine Entscheidung

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





FLEXIBLE LEARNING IM HANDEL

Deckblatt zum eLearning-Szenario

THEMA: „KUNDENKOMMUNIKATION“

1. Angaben zur Bildungseinrichtung	
Name und Adresse:	BBS1 Uelzen Scharnhorststr. 10 29525 Uelzen
Name des Erstellers:	Steffen Weule

2. Angaben zu dem integrierten FL - eLearning-Modul bzw. seiner Teilelemente	
Modul:	Berufsvorbereitung und 1. Ausbildungsjahr
Thema:	Service und Kommunikation
Unit:	Kundenkommunikation
Titel der betrieblichen Handlungssituation:	Kunden im Kassenbereich Aufbau guter Kundenbeziehungen
Handlungsort im virtuellen Einkaufscenter	Schuhfachgeschäft Bau- und Heimwerkermarkt

3. Angaben zum Lernszenario	
Kurzbeschreibung der Art und Weise der Einbettung des eLearning-Moduls bzw. seiner Teilelemente in das Szenario:	Die SchülerInnen erhalten nach einem mehrwöchigen Einstieg in das Themenfeld der Kommunikation (Verbal, Nonverbal, Distanzzonen etc.), durch die E-Learning Module die Möglichkeit ihr Wissen anzuwenden und selbständig zu überprüfen. Das Lernszenario ist auf eine Unterrichtseinheit von 90 Minuten beschränkt und findet nach der 6. Woche der Einschulung im ersten Ausbildungsjahr statt.
Kompetenzorientiertes Gesamt- (Lern)Ziel des Szenarios:	Die Kompetenzen dieser Einheit orientieren sich grundlegend an den Rahmenvorgaben des Kompetenzmodells „Service und Kommunikation“, weshalb eine umfassende Förderung der Modellkompetenzen angestrebt wird. Im Besonderen liegen jedoch die Schwerpunkte auf Kooperationsfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit und Dialogfähigkeit. Die Kooperationsfähigkeit wird durch das gemeinsame Durcharbeiten der Module durch die Schüler und Schülerinnen unterstützt. Weiterhin führt auch das Hineinversetzen in die Handlungssituationen zu einer Steigerung der kooperativen Fähigkeit. Aufgrund der fachlichen Gestaltung der Module ist die Kommunikationsfähigkeit ebenso wie die Dialogfähigkeit ein zentraler Aspekt, der bei den Azubis gefördert wird.

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





Didaktisches Konzept des Szenarios:	Die Handlungssituation des e-Learning Moduls erlaubt den Schülern und Schülerinnen eine selbstständige Überprüfung des bisher Gelernten. Sie behandeln die Module selbstständig innerhalb eines vorgegebenen Zeitintervalls innerhalb der schulischen Räume. (90 Minuten) Die Lehrkraft wirkt dabei unterstützend bei technischen Schwierigkeiten, interveniert jedoch i. d. R. nicht in den selbstständigen Lern- und Arbeitsprozess der Lernenden, der auch schlussendlich zur Förderung der Problemlösefähigkeiten beiträgt.
Inhaltliche Zuordnung zu bestehenden Lehrplänen/ Ausbildungsordnungen etc.:	Zugeordnet zu: Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel / Kauffrau im Einzelhandel Verkäufer / Verkäuferin

4. Rahmenbedingungen	
Lernort:	BBS 1 Uelzen
Qualifizierungsstufe:	1. Ausbildungsjahr
Größe, Besonderheiten der Zielgruppe:	28 Schüler und Schülerinnen
Notwendige Technik (Hardware, Internetzugang) Medieneinsatz	12 PCs mit Windows sind vorhanden
Medieneinsatz (Software, Tools, Videos etc.)	Die Wiedergabe der Lern-CD muss einwandfrei funktionieren. / Beamer vorhanden /

5. Organisatorische Hinweise	
Zeitlicher Umfang des Lernszenarios insgesamt (in vollen Stunden):	90 Minuten
Zeitrahmen der Durchführung (in Tagen/Wochen etc.):	1 Woche / 1 Tag
Zeitlicher Umfang der Vor- und Nachbereitung (in vollen Stunden):	-
Checkliste zur Vorbereitung:	-

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





6. Vorausgesetztes Fachwissen, das zur Anwendung kommt:

- Die Schülerinnen und Schüler sind durch die vorangehenden Unterrichtseinheiten inhaltlich auf die Auseinandersetzung mit den Modulen vorbereitet.
- Die Themen: Distanzzonen, verbale Kommunikation, nonverbale Kommunikation sowie Kommunikationstheorien werden vorausgesetzt.

**ZIELE DER KOMPETENZENTWICKLUNG:
Kompetenzmodell Service und Kommunikation**

Teilkompetenz	Handlungsanker	Differenzierte Formulierung beobachtbaren Verhaltens
Kommunikationsfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Geht auf andere offen und wohlwollend, jedoch nicht distanzlos zu ▪ knüpft schnell Kontakte und baut sie aus ▪ zeigt Wertschätzung gegenüber Gesprächspartnern, kann sich gut in Gesprächspartner einfühlen, hört aktiv zu, begegnet Einwänden sachlich ▪ Drückt sich adressatengerecht aus, spricht verständlich und überzeugend 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
Dialogfähigkeit, Kundenorientierung, Beratungsfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gewinnt im Dialog mit Kunden und anderen Sympathie und Anerkennung, ist kontaktfähig und wirkt vertrauenswürdig. ▪ Kommuniziert die eigenen Sichten, Werthaltungen und Normen überzeugend und begründet notwendige Arbeits- und Handlungsschritte klar ▪ Betreibt eine aktive Kundenpflege, geht offen und lösungsorientiert mit Vorschlägen und Beschwerden anderer um, erfüllt mit Kunden getroffene Vereinbarungen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





Beziehungsmanagement, Kooperationsfähigkeit	<ul style="list-style-type: none">▪ Ist um die Vermittlung zwischen unterschiedlichen Interessen (-Gruppen) bemüht und wirkt auf Grund der persönlichen Integrationsfähigkeit und Toleranz beziehungsstiftend▪ Wahrt geschickt die notwendige Balance zwischen sozialer Nähe und Distanz, gestaltet ein erfolgreiches Miteinander und erzielt damit auch unternehmerischen Erfolg▪ Konzentriert sich deutlich auf Teambildung und Teamarbeit, auf ein produktives "Miteinander" und motiviert damit Kollegen und Mitarbeiter▪ Sucht nach gegenseitiger Akzeptanz als grundsätzlicher Einstellung, schätzt die Ergebnisse anderer und wertet Konsensfähigkeit hoch	<ul style="list-style-type: none">▪
---	--	---

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





FLEXIBLE LEARNING IM HANDEL

Deckblatt zum eLearning-Szenario

THEMA: „ZAHLUNGSVERKEHR“

1. Angaben zur Bildungseinrichtung

Name und Adresse:	BZE Sachsen-Anhalt
Name des Erstellers:	Claudia Wernicke, Joachim Hofmann

2. Angaben zu dem integrierten FL - eLearning-Modul bzw. seiner Teilelemente

Modul:	1. Ausbildungsjahr
Thema:	Service und Kommunikation
Unit:	Servicebereich Kasse
Titel der betrieblichen Handlungssituation:	Zahlungsarten
Handlungsort im virtuellen Einkaufscenter	Elektro-Fachmarkt

3. Angaben zum Lernszenario

Kurzbeschreibung der Art und Weise der Einbettung des eLearning-Moduls bzw. seiner Teilelemente in das Szenario:	Der im Seminar Zahlungsverkehr vermittelte Unterrichtsstoff wird mit Hilfe der Betrieblichen Handlungssituation 12.1.2 gefestigt und praktisch angewendet.
Kompetenzorientiertes Gesamt- (Lern)Ziel des Szenarios:	Neben dem Fachwissen aus dem Kassensbereich (Kompetenzmodell Handel, Fach- und Methodenkompetenzen) steht im vorliegenden Lernszenarium die Entwicklung der Teilkompetenz Teamfähigkeit im Mittelpunkt. Darüber hinaus geht es auch um ergebnisorientiertes Handeln und Medienkompetenz.
Didaktisches Konzept des Szenarios:	Nach einer allgemeinen Einführung zur Entwicklung und Funktion des Geldes werden gemeinsam die in den Einzelhandelsunternehmen verwendeten Zahlungsmöglichkeiten sowie deren Vor- und Nachteile in einer Übersicht erarbeitet und dargestellt. Danach erfolgt die selbstständige Bearbeitung der Betrieblichen Handlungssituation durch die Lerner. Dabei werden sie tutoriell betreut. Informationen zur SEPA-Überweisung erfahren die Teilnehmer erstmalig in der BHS mit Hilfe des Videos der Europäischen Zentralbank.

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





	Das gemeinsame Ausfüllen einer SEPA Überweisung überprüft das Gelernte noch einmal. Abschließende Situationsaufgaben aus dem praktischen Kassentag klären noch offene Fragen bzw. Probleme. Der Bearbeitungszeitraum des Lernszenarios erstreckt sich über sechs Unterrichtsstunden.
Inhaltliche Zuordnung zu bestehenden Lehrplänen/ Ausbildungsordnungen etc.:	1. Ausbildungsjahr: Lernfeld 3 - Kunden im Servicebereich Kasse betreuen, Pflichtqualifikationseinheit nach §3 Absatz 5 Servicebereich Kasse Wahlqualifikationseinheit: 3 Kasse

4. Rahmenbedingungen

Lernort:	BZE Sachsen-Anhalt
Qualifizierungsstufe:	Fortbildung zum/zur gepr. Handelsfachwirt/in (inklusive Ausbildung zum Kaufmann / zur Kauffrau im Einzelhandel), 1. Ausbildungsjahr
Größe, Besonderheiten der Zielgruppe:	23 Teilnehmer Betriebliche Fortbildung KiK
Notwendige Technik (Hardware, Internetzugang) Medieneinsatz	PC-Arbeitsplatz je 2 Teilnehmer mit Internetzugang und Drucker, Beamer, Projektionswand, Whiteboard, Taschenrechner, Fotoapparat, Headset
Medieneinsatz (Software, Tools, Videos etc.)	CD Rom Zahlungsarten, Tafelbilder, Arbeitsblätter mit Situationsaufgaben und Übersichten

5. Organisatorische Hinweise

Zeitlicher Umfang des Lernszenarios insgesamt (in vollen Stunden):	6 Unterrichtsstunden
Zeitraumen der Durchführung (in Tagen/Wochen etc.):	6 Unterrichtsstunden
Zeitlicher Umfang der Vor- und Nachbereitung (in vollen Stunden):	2 Tage

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





Checkliste zur Vorbereitung:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Feedbackbögen vorbereiten (Evaluation) ▪ Revisions - Blatt für Hinweise, Anregungen, Probleme ▪ CD mit Handlungssituationen von Modern Learning ▪ PC – Raum vorbereiten, jeden Arbeitsplatz testen ▪ (Internet Explorer als Standard-Browser, aktuellen Adobe Flash-Player installieren/updates, Druckfunktion, Internetanbindung, Headset/Audioausgabe testen) ▪ Lösungsausdrucke der Aufgaben anfertigen ▪ Glossarausdrucke für die Handlungssituation anfertigen
------------------------------	---

6. Vorausgesetztes Fachwissen, das zur Anwendung kommt:

- grundlegende Kenntnisse über den betrieblichen Ablauf im Kassenbereich
- betriebliche Bestimmungen z.B. Kassenordnung kennen und anwenden können
- Prozentrechnen
- Umgang mit Münzen und Banknoten
- Zahlungsmöglichkeiten

ZIELE DER KOMPETENZENTWICKLUNG:

Kompetenzmodell Handel

Teilkompetenz	Handlungsanker	Differenzierte Formulierung beobachtbaren Verhaltens
Teamfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> ▪ arbeitet gut und gern in Gruppen, Teams ▪ akzeptiert andere Sichtweisen und Meinungen, kann die eigenen Sichtweisen und Meinungen in Gruppenprozesse einbringen und nimmt seine eigenen Interessen für die gemeinsame Sache zurück 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Lerner ist bereit, mit einem Mitglied der Gruppe die BHS zu bearbeiten. ▪ Er tauscht wichtige Informationen aus. ▪ Er macht Vorschläge zur Aufteilung der Arbeit. ▪ Er erkennt unterschiedliche Ideen an und strebt eine einvernehmliche Lösung an. ▪ Er geht respektvoll mit dem anderen Lerner um

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





Flexible Learning im Handel

Deckblatt zum eLearning-Szenario

THEMA: „RABATTAKTION IM TEXTILMARKT“

1. Angaben zur Bildungseinrichtung	
Name und Adresse:	BZE Sachsen-Anhalt
Name des Erstellers:	Joachim Hofmann, Claudia Wernicke

2. Angaben zu dem integrierten FL - eLearning-Modul bzw. seiner Teilelemente	
Modul:	Qualifizierungsstufe BVB
Thema:	Steuerung und Kontrolle
Unit:	Rechnungswesen
Titel der betrieblichen Handlungssituation:	Rabattaktion im Textilmarkt
Handlungsort im virtuellen Einkaufscenter	Textilmarkt

3. Angaben zum Lernszenario	
Kurzbeschreibung der Art und Weise der Einbettung des eLearning-Moduls bzw. seiner Teilelemente in das Szenario:	Die Aufgaben der Handlungssituation werden durchgängig gelöst. Daran kann sich die Bearbeitung von Zusatzaufgaben aus dem Lernszenario in Abhängigkeit des Lernfortschritts der Teilnehmer anschließen.
Kompetenzorientiertes Gesamt- (Lern)Ziel des Szenarios:	Neben der Entwicklung von Analytischen Fähigkeiten aus dem Bereich der Fachkompetenzen steht im vorliegenden Lernszenarium die Entwicklung der Teilkompetenzen Lernbereitschaft und Zuverlässigkeit im Mittelpunkt.
Didaktisches Konzept des Szenarios:	Nach einer Einführung durch den Stützlehrer / Ausbilder erfolgt die selbstständige Bearbeitung der betrieblichen Handlungssituation durch die Lerner. Dabei werden sie tutoriell betreut. Durch Zusatzaufgaben aus dem Lernszenario werden unterschiedliche Lerntempi der inhomogenen Lerngruppe kompensiert. Der Bearbeitungszeitraum des Lernszenarios erstreckt sich über zwei Wochen mit zwei BZE-Tagen, zwischen denen Praxisaufträge zu bearbeiten sind.
Inhaltliche Zuordnung zu bestehenden Lehrplänen/ Ausbildungsordnungen etc.:	1. Ausbildungsjahr: Lernfeld 3 - Kunden im Servicebereich Kasse betreuen, 8.1 Rechenvorgänge in der Praxis

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom



4. Rahmenbedingungen	
Lernort:	BZE Sachsen-Anhalt
Qualifizierungsstufe:	Ausbildung Verkäufer/in, Ausbildung Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel (Wiederholung, Festigung, PV Verkäufer und Vorbereitung 1. Teil Abschlussprüfung Kaufmann/Kauffrau im EH)
Größe, Besonderheiten der Zielgruppe:	8 Teilnehmer inhomogene Gruppe in unterschiedlichen Ausbildungsjahren
Notwendige Technik (Hardware, Internetzugang) Medieneinsatz	PC-Arbeitsplatz je Teilnehmer mit Internetzugang und Drucker, Beamer, Projektionswand, Whiteboard, Taschenrechner, Fotoapparat
Medieneinsatz (Software, Tools, Videos etc.)	Arbeitsblätter mit Praxisaufträgen, CD-Rom mit betrieblicher Handlungssituation, Tafelbilder, Modern Learning Plattform

5. Organisatorische Hinweise	
Zeitlicher Umfang des Lernszenarios insgesamt (in vollen Stunden):	2 mal 6 Stunden, Mindestens 2 Stunden für einen Praxisauftrag
Zeitraumen der Durchführung (in Tagen/Wochen etc.):	2 Wochen
Zeitlicher Umfang der Vor- und Nachbereitung (in vollen Stunden):	4 Tage

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





Checkliste zur Vorbereitung:	Einladung an Auszubildende (Info für Kooperationsbetrieb) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teilnahmebestätigung erarbeiten ▪ Feedbackbögen vorbereiten (Evaluation) ▪ aufgabenbezogenes Blatt für Hinweise, Anregungen, Probleme ▪ CD mit Handlungssituation ▪ PC – Raum vorbereiten, jeden Arbeitsplatz testen (Internet Explorer als Standard-Browser, aktuellen Adobe Flash-Player installieren/updates, Druckfunktion, Internetanbindung, Headset/ Audioausgabe testen) ▪ Lösungsausdrucke der Aufgaben anfertigen
------------------------------	--

6. Vorausgesetztes Fachwissen, das zur Anwendung kommt:

- die Grundrechenarten beherrschen und anwenden können,
- die Formeln der Prozentrechnung kennen,
- Kopfrechnen

**ZIELE DER KOMPETENZENTWICKLUNG:
Kompetenzmodell Steuerung und Kontrolle**

Teilkompetenz	Handlungsanker	Differenzierte Formulierung beobachtbaren Verhaltens
Analytische Fähigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Versteht es, mit Zahlen, Daten und Fakten sicher umzugehen und aus der Informations- und Datenvielfalt ein klar strukturiertes Bild zu zeichnen und richtige Schlüsse und Strategien daraus ableiten ▪ Besitzt eine rasche Auffassungsgabe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formeln für die einfache Prozentrechnung vom 100 (Prozentsatz, Prozentwert, Grundwert) während der Rabattaktion anwenden ▪ Kopfrechnen beherrschen (wichtig für Kundenberatung auf der Fläche) ▪ Bequeme Prozentsätze / bequeme Teiler anwenden ▪ Berechnung des Prozentwertes durch Zerlegen des Prozentsatzes (bequem, gewöhnlich) anwenden ▪ Zahlenverständnis entwickeln

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





Weitere Kompetenzen

Teilkompetenz	Handlungsanker	Differenzierte Formulierung beobachtbaren Verhaltens
Lernbereitschaft	<ul style="list-style-type: none">▪ Hat Spaß am Lernen▪ Lernt mit einer hohen Entwicklungsbereitschaft und Selbstmotivation▪ Lernt im Prozess der Arbeit, im sozialen Umfeld und im Freizeitbereich▪ Interessiert sich aktiv für Erfahrungen anderer und ist offen gegenüber Neuem	<ul style="list-style-type: none">▪ Der Lerner hat Spaß an der Bearbeitung der Aufgaben des eLearning-Moduls.▪ Er löst angebotene Zusatzaufgaben.▪ Er zeigt Begeisterungsfähigkeit.▪ Er kann zuhören.▪ Er stellt sich den Fragen des Stützlehrers.▪ Er hat die Praxisaufträge sehr motiviert, umfangreich und intensiv bearbeitet.▪ Interessiert sich aktiv für Erfahrungen anderer und ist offen gegenüber Neuem.
Zuverlässigkeit	<ul style="list-style-type: none">▪ Handelt diszipliniert, vorausschauend und vertrauenswürdig▪ Hält sich an Verpflichtungen, Regeln und Termine▪ Spricht Fehler und Probleme an	<ul style="list-style-type: none">▪ Der Lerner ist pünktlich.▪ Er verhält sich diszipliniert.▪ Der Lerner erfüllt Praxisaufträge.▪ Er nimmt die ihm übertragenen Aufgaben wahr.▪ Er ist in der Lage, Fehler und Probleme zu erkennen und zu lösen

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





FLEXIBLE LEARNING IM HANDEL

Deckblatt zum eLearning-Szenario

THEMA: „MARKTFORSCHUNG – BEGLEITENDES E-LEARNING ZUM LERNFELD 12“

1. Angaben zur Bildungseinrichtung	
Name und Adresse:	Berufliche Schulen Gelnhausen Graslitzer Str. 2-8 63571 Gelnhausen
Name des Erstellers:	Noll, Anke Jäger, Johannes

2. Angaben zu dem integrierten FL - eLearning-Modul bzw. seiner Teilelemente	
Modul:	1. Ausbildungsjahr
Thema:	Marketing
Unit:	Marktforschung
Titel der betrieblichen Handlungssituation:	Konkurrenzbeobachtung und –analyse Kundenbefragung
Handlungsort im virtuellen Einkaufscenter	Elektrofachmarkt Supermarkt

3. Angaben zum Lernszenario	
Kurzbeschreibung der Art und Weise der Einbettung des eLearning-Moduls bzw. seiner Teilelemente in das Szenario:	Parallel zum Unterrichtsgeschehen in Lernfeld 12 vertiefen die Auszubildenden in bereitgestellten Unterrichtsphasen die neuen Inhalte in Flexible Learning
Kompetenzorientiertes Gesamt- (Lern)Ziel des Szenarios:	Es sollen die beiden Teilkompetenzen innerhalb des Kompetenzmodells Marketing im Einzelhandel Ergebnisorientiertes Handeln (Initiative) und Organisations- bzw. Konzeptionsstärke beobachtet, evaluiert und gefördert werden.
Didaktisches Konzept des Szenarios:	Parallel zum Unterrichtsgeschehen in Lernfeld 12 vertiefen die Auszubildenden in bereitgestellten Unterrichtsphasen die neuen Inhalte in Flexible Learning. Die Bearbeitung erfolgt in Einzelarbeit, jedoch ist Teamarbeit in Form von Hilfestellungen von stärkeren Schülerinnen und Schülern erwünscht.
Inhaltliche Zuordnung zu bestehenden Lehrplänen/ Ausbildungsordnungen etc.:	RLP: Lernfeld 12: Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden – Die Schülerinnen und Schüler setzen informationstechnische Systeme zur Sammlung und Auswertung von Marktinformationen und Kundendaten ein.

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





4. Rahmenbedingungen	
Lernort:	Berufliche Schulen Gelnhausen
Qualifizierungsstufe:	3. Ausbildungsjahr zur Kauffrau / Kaufmann im Einzelhandel (Wiederholung, Festigung, Vertiefung)
Größe, Besonderheiten der Zielgruppe:	17 Teilnehmer Betriebliche Ausbildung
Notwendige Technik (Hardware, Internetzugang) Medieneinsatz	PC-Arbeitsplatz je Teilnehmer mit Internetzugang Beamer und Projektionswand Taschenrechner
Medieneinsatz (Software, Tools, Videos etc.)	Arbeitsblätter Buch „Handeln im Handel – 3. Ausbildungsjahr“ ZBB Ilias Lernplattform

5. Organisatorische Hinweise	
Zeitlicher Umfang des Lernszenarios insgesamt (in vollen Stunden):	4 Unterrichtsstunden
Zeitraumen der Durchführung (in Tagen/Wochen etc.):	45 Minuten 4 Wochen lang
Zeitlicher Umfang der Vor- und Nachbereitung (in vollen Stunden):	2 Tage
Checkliste zur Vorbereitung:	-

6. Vorausgesetztes Fachwissen, das zur Anwendung kommt:	
<ul style="list-style-type: none">▪ Vorkenntnisse aus dem Lernfeld 5 (1. Ausbildungsjahr)▪ Werbeplanung▪ Elemente der Werbung▪ Kommunikationspolitik▪ AIDA Formel	

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





ZIELE DER KOMPETENZENTWICKLUNG: Kompetenzmodell Marketing

Teilkompetenz	Handlungsanker	Differenzierte Formulierung beobachtbaren Verhaltens
Ergebnisorientiertes Handeln, Initiative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erarbeitet konkrete Handlungspläne und überprüft deren Einhaltung, um beabsichtigte Ergebnisse herbeizuführen ▪ Verfolgt und realisiert kontinuierlich Ziele mit großer Beharrlichkeit und Aktivität ▪ Führt Arbeiten und Aufgaben durch Entwicklung eigener Zielvorstellungen und Ideen aktiv zum Erfolg ▪ Handelt ausdauernd und reflektiert, um bei zeitweiligen Schwierigkeiten Ergebnisse zu sichern 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bearbeitet die vorgegeben Aufgaben korrekt ▪ Nutzt die vorgegebene Zeit in vollem Umfang ▪ Stellt gegebenenfalls Verständnisfragen
Organisationsfähigkeit, Konzeptionsstärke	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Leitet aus der Vorausschau konkrete Maßnahmen ab ▪ Verfügt über umfassendes Wissen und Erfahrungen zu fachlich-methodischen Zusammenhängen und ist in der Lage daraus neues Wissen zu generieren ▪ Beeinflusst als gestaltbar erkannte Zusammenhänge tatkräftig ▪ Führt erfolgreich neue Organisationsformen und –beziehungen in die betriebliche Praxis ein und rekonstruiert solche, die sich überlebt haben. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Schüler kann selbstständig nach der Vorstellung des Flexible Learning Programms an der Handlungssituation arbeiten ▪ Kann argumentativ bei Rückfragen von dem bereits behandelten Lernstoff aus Lernfeld 12 Aufgaben im Flexible Learning Modul erkennen und bearbeiten. ▪ Kann bei Rückfragen Beispiele aus seiner beruflichen Praxis mit Inhalten aus Flexible Learning in Verbindung bringen.

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





FLEXIBLE LEARNING IM HANDEL

Deckblatt zum eLearning-Szenario

THEMA: „AZUBIS FÜHREN EINEN BETRIEB – KOMPETENZTEAM WARENPRÄSENTATION UND -PLATZIERUNG“

1. Angaben zur Bildungseinrichtung	
Name und Adresse:	Berufskolleg an der Lindenstraße
Name des Erstellers:	Herr Bliesenbach, Herr Berghoff

2. Angaben zu dem integrierten FL - eLearning-Modul bzw. seiner Teilelemente	
Modul:	1. Ausbildungsjahr
Thema:	Marketing
Unit:	Werbung
Titel der betrieblichen Handlungssituation:	Verkaufsfördernde Maßnahmen
Handlungsort im virtuellen Einkaufscenter	Kinderbekleidungsfachgeschäft PINGU

3. Angaben zum Lernszenario	
Kurzbeschreibung der Art und Weise der Einbettung des eLearning-Moduls bzw. seiner Teilelemente in das Szenario:	Eine Station im Rahmen des Stationenlernens in der Erarbeitungsphase der Lernsituation (Aneignung von Wissen)
Kompetenzorientiertes Gesamt- (Lern)Ziel des Szenarios:	Ergebnisorientiertes Handeln im Rahmen eines Unterrichtsprojektes fördern Beurteilungskompetenz (Fachkompetenz)
Didaktisches Konzept des Szenarios:	Unterrichtsprojekt/Stationenlernen
Inhaltliche Zuordnung zu bestehenden Lehrplänen/ Ausbildungsordnungen etc.:	Rahmenlehrplan Einzelhandel Unterstufe Warenbezogene Prozesse Lernfeld 4

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





4. Rahmenbedingungen	
Lernort:	Berufskolleg
Qualifizierungsstufe:	Berufsschule Unterstufe Einzelhandel
Größe, Besonderheiten der Zielgruppe:	21 Schüler
Notwendige Technik (Hardware, Internetzugang) Medieneinsatz	PC-Raum
Medieneinsatz (Software, Tools, Videos etc.)	PowerPoint, Flexible Learning, Moodle, Videos

5. Organisatorische Hinweise	
Zeitlicher Umfang des Lernszenarios insgesamt (in vollen Stunden):	19 Stunden
Zeitraumen der Durchführung (in Tagen/Wochen etc.):	10 Wochen
Zeitlicher Umfang der Vor- und Nachbereitung (in vollen Stunden):	
Checkliste zur Vorbereitung:	

6. Vorausgesetztes Fachwissen, das zur Anwendung kommt:
<ul style="list-style-type: none">▪ Unterscheiden Warenplatzierung und Warenpräsentation, indem Sie sich darüber im Klaren sind, dass Warenplatzierung das Wo und Warenpräsentation das Wie betrifft.▪ Kennen Kundenlaufstudien und setzen die Erkenntnisse als Grundlage ihrer Entscheidungen zur Abteilungsgestaltung innerhalb des Praxisprojektes ein.▪ Kennen durch Ansehen eines Info-Films verkaufsschwache und starke Zonen und entwickeln angemessene Platzierungsstrategien (z.B. Suchprodukte kommen in die verkaufsschwache Zone), indem sie auf der Grundlage der Erkenntnisse des Infofilms spezielle Aufgaben lösen und anschließend auf das Praxisprojekt übertragen.▪ Kennen unterschiedliche Regal Platzierungsstrategien (z.B. Vertikal-, horizontal- und Kreuzblockplatzierung), indem sie diese Strategien innerhalb der Präsentation anhand der Regale ihres Betriebes aufzählen.▪ Kennen Beurteilungskriterien zur optimalen Regalplatzierung, indem sie mit Hilfe z.B. des Stückgewinns exemplarisch ein Regal einsortieren.▪ Unterscheiden die Regalzonen (z.B. Bück-, Greif-, Sicht- und Reckzone) und beurteilen anschließend die Zonen und Platzierungsstrategien hinsichtlich ihrer Verkaufswirksamkeit, indem sie mit Hilfe der dargebotenen Marktforschungsstudien menschliche Wahrnehmungsphänomene erkennen

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





(70 Grad Blickrichtung und Rechtsblick bzw. Rechtsdrall) und mit der Entscheidungshilfe „Höhe des Stückgewinns“ verknüpfen.

- Entwickeln Konzepte zur Kriterien geleiteten Regalplatzierung, indem sie auf Grundlage des Stückgewinns, Spanne, Gewicht, Abverkaufs, Impuls- oder Plankaufs und der allgemeinen Wahrnehmung des Menschen (Übersichtlichkeit schaffen) verschiedene Aufgaben lösen und später zur Beurteilung der Praxis Platzierungsstrategien verwenden.
- Setzen sich mit Gestaltungsmöglichkeiten der Warenpräsentation auseinander und treffen betriebsformangemessene Gestaltungsentscheidungen.
- Erstellen Präsentationsmedien
- Führen Präsentationen als Einzel- oder Gruppenpräsentation durch.
- Nutzen beobachtbare Kriterien zur Beurteilung der Präsentationen der Arbeitsergebnisse (Bewertungsschema)
- Beurteilen die Präsentationen anhand der Kriterienliste

ZIELE DER KOMPETENZENTWICKLUNG: Kompetenzmodell Steuerung und Kontrolle

Teilkompetenz	Handlungsanker	Differenzierte Formulierung beobachtbaren Verhaltens
Ergebnis-orientiertes Handeln, Initiative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erarbeitet konkrete Handlungspläne und überprüft deren Einhaltung, um beabsichtigte Ergebnisse herbeizuführen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schüler hat sich dafür eingesetzt, dass in der Gruppe ein Handlungsplan erstellt wurde. ▪ Er hat sich dafür eingesetzt, dass die Arbeit in seiner Gruppe aufgeteilt wurde. (Indikator Tätigkeitskatalog + Projektreview, Gruppenprotokolle) ▪ Er hat sich in alle Fachinhalte des Stationenlernens gewissenhaft eingearbeitet, indem er alle Aufgaben innerhalb der Stationen bearbeitet, mit der Musterlösung vergleicht und bei Unklarheiten ggf. mit dem Mitschüler oder Lehrer bespricht. (Indikator KANN-Liste Fachkompetenz) ▪ Er hat die erarbeiteten Fachinhalte zielgerichtet in der Gruppe eingesetzt um ein optimales Gruppenergebnis zu erreichen. (Indikator fachliche Qualität der Präsentation)

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





		<ul style="list-style-type: none">▪ Er hat die ihm empfohlenen methodischen Werkzeuge zur Bewältigung dieses Projektes eingesetzt. Dazu gehören insbesondere Mind-Map, Checklisten / Beobachtungsbogen, die Planungsvorlage, der Tätigkeitskatalog, die Gruppenprotokolle, das Projektreview.▪ Siehe Unterlage 04 KANN-Liste ergebnisorientiertes Handeln
--	--	--

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





FLEXIBLE LEARNING IM HANDEL

Deckblatt zum eLearning-Szenario

THEMA: „KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEIT IM CONTROLLING“

1. Angaben zur Bildungseinrichtung	
Name und Adresse:	Fachhochschule Worms
Name des Erstellers:	Marta Gdynia / Thorsten Mönch

2. Angaben zu dem integrierten FL - eLearning-Modul bzw. seiner Teilelemente	
Modul:	Bachelor Handel
Thema:	Steuerung und Kontrolle
Unit:	Rechnungswesen
Titel der betrieblichen Handlungssituation:	Generationenwechsel vorbereiten I Generationenwechsel vorbereiten II
Handlungsort im virtuellen Einkaufscenter	Schuhfachgeschäft

3. Angaben zum Lernszenario	
Kurzbeschreibung der Art und Weise der Einbettung des eLearning-Moduls bzw. seiner Teilelemente in das Szenario:	Das Lernszenario baut auf zwei Handlungssituationen auf, die sich aus der Problematik einer Nachfolgeregelung ergeben. Das Seminar ist in seinem Kern als Vorbereitung für eine reale Entscheidungssituation, ein Gespräch zwischen einem Banker und der Unternehmerin Mayer konzipiert. Es geht darum, dass die Unternehmerin feststellt, welche Finanzierungsnotwendigkeiten sich bei der Filialisierung ihres Einzelhandelskonzepts ergeben. Basis hierfür sind die Kennzahlen, die für den infrage stehenden Betrieb in den zwei Handlungssituationen erhoben worden sind.
Kompetenzorientiertes Gesamt- (Lern)Ziel des Szenarios:	Kompetenzorientierung im Handel sowie die individuelle Kompetenzentwicklung(insbesondere Kommunikationsfähigkeit) der Lernenden sind Ziel des Lernszenarios. Vor diesem Hintergrund werden handelsbetriebliche Praxissituationen durchgespielt. Die Lernenden erhalten auch die Möglichkeit, erste Aufschlüsse über Ihre Kommunikationsfähigkeit zu bekommen und sie zu trainieren.

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





Didaktisches Konzept des Szenarios:	Die Einbindung der betrieblichen Handlungssituationen (des eLearning-Moduls) erfolgt in Verbindung mit einer tutoriellen Begleitung durch Dozenten sowie in Kombination mit traditionellen Formen der Lehre. Das Lernszenario verfolgt einen Blended -Learning Ansatz. Die Dauer des Lernszenarios beträgt 2 Semesterwochenstunden, dies entspricht etwa 24 Stunden Lehrveranstaltungen. Dazu müssen die Lernenden etwa die gleiche Zeit aufwenden, um sich mit den eLearning-Modulen und den hierzu gegebenen Aufgaben zu beschäftigen. Die didaktische Intervention ist auf ein Semester angelegt.
Inhaltliche Zuordnung zu bestehenden Lehrplänen/ Ausbildungsordnungen etc.:	Prüfungsordnung Bachelor Projekt Handel 2. Semester

4. Rahmenbedingungen	
Lernort:	Fachhochschule Worms
Qualifizierungsstufe:	Bachelor Handelsmanagement Auch einsetzbar bei: Geprüfte Handelsfachwirte
Größe, Besonderheiten der Zielgruppe:	maximal 1 Semestergruppe, i. d. Regel 10 - 30 Teilnehmer.
Notwendige Technik (Hardware, Internetzugang) Medieneinsatz	Beamer, 1 Laptop pro Lerner oder Lerngruppe; Projektionsfläche
Medieneinsatz (Software, Tools, Videos etc.)	Handout „Steckbrief – Schuhfachgeschäft“

5. Organisatorische Hinweise	
Zeitlicher Umfang des Lernszenarios insgesamt (in vollen Stunden):	<p>Treffen 1: Einstieg in die Thematik Überblick über das FL II Projekt und Kompetenzorientierung im Handel Erläuterung der Vorgehensweise Aufgabenstellung Rollenverteilung für das Bankgespräch (Banker und Unternehmerin) 2 SWS</p> <p>Treffen 2: Einführung in das E-learning-Programm Besprechung der Evaluationsbögen 4 SWS</p>

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





	<p>Treffen 3: Durcharbeiten des E-Learning-Moduls 20.1.1 , evtl. als beta-Version Durcharbeiten des E-Learning-Moduls 20.1.2 , evtl. als beta-Version 8 SWS</p> <p>Treffen 4: Beratende Sitzung Möglichkeiten für Teilnehmer, Fragen zu stellen 4 SWS</p> <p>Treffen 5: Führung der Gespräche von Unternehmerin und Banker. 4 SWS</p> <p>Treffen 6: Beratung der Lernenden zu den Ergebnissen deren Präsentation 2 SWS</p>
Zeitraumen der Durchführung (in Tagen/Wochen etc.):	12 Wochen
Zeitlicher Umfang der Vor- und Nachbereitung (in vollen Stunden):	In Abhängigkeit von der Vertrautheit der Dozenten in der Arbeit mit eLearning-Programmen 8-16 Stunden

6. Vorausgesetztes Fachwissen, das zur Anwendung kommt:

- Grundlagen der Finanzierung im Handel
- Allgemeine Kenntnis der Planungsrechnung
- Kenntnisse über Bilanz und Gewinn- und Verlustrechnung

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





ZIELE DER KOMPETENZENTWICKLUNG: Kompetenzmodell Handel

Teilkompetenz	Handlungsanker	Differenzierte Formulierung beobachtbaren Verhaltens
Kommunikationsfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Geht auf andere offen und wohlwollend, jedoch nicht distanzlos zu ▪ knüpft schnell Kontakte und baut sie aus ▪ zeigt Wertschätzung gegenüber Gesprächspartnern, kann sich gut in Gesprächspartner einfühlen, hört aktiv zu, begegnet Einwänden sachlich ▪ Drückt sich adressatengerecht aus, spricht verständlich und überzeugend 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ redet und präsentiert frei, ohne abzulesen aber gestützt auf Manuskript/Kartei/Hauptpunkte ▪ drückt sich klar und detailliert aus ▪ hat sich gut auf Gespräch vorbereitet ▪ tritt sicher und überzeugend auf (Mimik, Sprache, Gesamteindruck) ▪ kann seine Ansichten begründen und verteidigen (auch zahlenmäßig) ▪ kann auf die Einwände des Bankmitarbeiters bzw. des Händlers sachlich eingehen ▪ hält sich an die Zeitvorgaben (überschreitet bzw. unterschreitet die vorgegebene Zeit nicht) ▪ achtet auf Umgangsformen und Kommunikationsregeln (lässt den Gesprächspartner ausreden, unterbricht nicht usw.) ▪ kann Beispiele für seine Berechnungen nennen ▪ kann seine Behauptungen mit Handout, Unterlagen, Grafiken usw. unterstützen ▪ Kann spontan und sachlich auf kritische Fragen antworten (...was ist, wenn Sie krank werden, einen Unfall haben etc.)

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





FLEXIBLE LEARNING IM HANDEL

Deckblatt zum eLearning-Szenario

THEMA: „REAKTIONEN AUF MARKTVERÄNDERUNGEN - TRENDORIENTIERTE SORTIMENTSERWEITERUNG“

1. Angaben zur Bildungseinrichtung	
Name und Adresse:	Bildungszentrum des Sächsischen Handels gGmbH
Name des Erstellers:	Stella Zangenberg

2. Angaben zu dem integrierten FL - eLearning-Modul bzw. seiner Teilelemente	
Modul:	2. Ausbildungsjahr
Thema:	Marketing
Unit:	Werbung
Titel der betrieblichen Handlungssituation:	Trendorientierte Sortimentserweiterung
Handlungsort im virtuellen Einkaufscenter	Kinderfachbekleidungsgeschäft PINGU

3. Angaben zum Lernszenario	
Kurzbeschreibung der Art und Weise der Einbettung des eLearning-Moduls bzw. seiner Teilelemente in das Szenario:	Richtiges Reagieren auf die Marktentwicklung mit Hilfe der Aufgaben der e-Learning Module. Gedacht als Wiederholung zur Prüfungsvorbereitung im Teil Verkauf und Marketing und als Vorbereitung auf das fallbezogene Fachgespräch der Wahlqualifikation Marketing.
Kompetenzorientiertes Gesamt-(Lern)Ziel des Szenarios:	Mit diesem Lernszenario wird die für den Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung notwendige Kompetenz der erforderlichen Marktkenntnisse nachgewiesen. Mit angesprochen werden die Teilkompetenzen Absatz, Verkauf, Marketing (siehe Handlungsanker). Im Vordergrund steht ganzheitliches Denken und die Verbindung zw. gelernter Theorie und praktischen Aspekten sowie zielorientierter Handlungsweise.
Didaktisches Konzept des Szenarios:	Nutzung des e-Learning Moduls als praxisbezogene Wiederholung des gelernten Stoffes und gleichzeitige Vorbereitung auf die Prüfung. Es wird eine „Inventur“ des eigenen Wissens durchgeführt unter Mitwirkung der Gruppe (Synergieeffekte) und der Möglichkeit der Stellungnahme vor dem Professional.
Inhaltliche Zuordnung zu bestehenden Lehrplänen/ Ausbildungsordnungen etc.:	Rahmenlehrplan der Ausbildung zum „Geprüften Handelsfachwirt mit integrierter Kaufmannsausbildung“ im Abiturientenmodell. Lernfelder 5 und 12

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





4. Rahmenbedingungen	
Lernort:	Einsatz in der Bildungseinrichtung im Rahmen der Abiturientenausbildung Einsatz in der Berufsschule im Lernfeld 12 Einsatz in der betrieblichen Ausbildung lt. Sachlich – zeitlicher Gliederung
Qualifizierungsstufe:	2. und 3. Ausbildungsjahr in der Kaufmannsausbildung
Größe, Besonderheiten der Zielgruppe:	Abiturientenausbildung 25 Teilnehmer, Arbeit in Gruppen
Notwendige Technik (Hardware, Internetzugang) Medieneinsatz	Evtl. PC/Laptop, Flipchart, Moderatorenkoffer,
Medieneinsatz (Software, Tools, Videos etc.)	Flexible Learning eLearning-Modul

5. Organisatorische Hinweise	
Zeitlicher Umfang des Lernszenarios insgesamt (in vollen Stunden):	2 Stunden (120 Minuten)
Zeitraumen der Durchführung (in Tagen/Wochen etc.):	1 Tag im BZ innerhalb der Seminarphase 4
Zeitlicher Umfang der Vor- und Nachbereitung (in vollen Stunden):	24 Stunden

6. Vorausgesetztes Fachwissen, das zur Anwendung kommt:
<ul style="list-style-type: none">▪ Verkaufsargumente aus dem LF 2▪ Warenpräsentation aus dem LF 4▪ Preispolitik aus dem LF 9▪ Werbung und Verkaufsförderung aus dem LF 5

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





ZIELE DER KOMPETENZENTWICKLUNG: Kompetenzmodell Marketing

Teilkompetenz	Handlungsanker	Differenzierte Formulierung beobachtbaren Verhaltens
Marktkennntnisse	<ul style="list-style-type: none">▪ Besitzt das notwendige Detailwissen über Einkauf, Absatz, Verkauf, Marketing, Werbung, Wettbewerber ... , um sachgerechte betriebliche Entscheidungen fällen zu können▪ Verfügt über das notwendige methodische Wissen, um Marktprozesse analysieren und steuern zu können▪ Agiert und reagiert auch bei unvorhergesehenen Marktbewegungen▪ Betrachtet den Markt nicht nur als Absatz- und Verkaufsfeld, sondern auch als Informationsquelle	<ul style="list-style-type: none">▪ Ist in der Lage, aus den vorhandenen Informationen richtige Schlüsse zu ziehen und die notwendigen Entscheidungen zu treffen.

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





FLEXIBLE LEARNING IM HANDEL

Deckblatt zum eLearning-Szenario

THEMA: „ABSATZSCHWIERIGKEITEN IN DER ONSHOPPER GMBH - WORAN LIEGT'S?“

1. Angaben zur Bildungseinrichtung	
Name und Adresse:	Carl-Severing-Berufskolleg für Wirtschaft und Verwaltung der Stadt Bielefeld Bleichstraße 13 33607 Bielefeld
Name des Erstellers:	Sarah Deckers, Gwendolin Roth

2. Angaben zu dem integrierten FL - eLearning-Modul bzw. seiner Teilelemente	
Modul:	Aufstiegsfortbildung
Thema:	Marketing
Unit:	Marktforschung
Titel der betrieblichen Handlungssituation:	Konkurrenzbeobachtung, Frequenzmessung und Kundenbefragung
Handlungsort im virtuellen Einkaufscenter	Elektrofachmarkt

3. Angaben zum Lernszenario	
Kurzbeschreibung der Art und Weise der Einbettung des eLearning-Moduls bzw. seiner Teilelemente in das Szenario:	Die Inhalte der Thematik Marktforschung werden zuerst im Unterricht erarbeitet. Die eLearning-Module stehen am Ende der Lernsituation bereit, um das angeeignete Wissen zu überprüfen. Zudem können sich die SuS vertiefende Inhalte, die noch nicht behandelt wurden, selbst erschließen. Als Hilfestellung zur Bearbeitung der Vertiefungsaufgaben steht ein Web-Quest bereit.
Kompetenzorientiertes Gesamt-(Lern)Ziel des Szenarios:	Erarbeitet konkrete Handlungspläne und überprüft deren Einhaltung, um beabsichtigte Ergebnisse herbeizuführen.
Didaktisches Konzept des Szenarios:	Induktives Vorgehen: Vom praktischen Einzelfall der Onshopper GmbH über die theoretische Erarbeitung des Fachwissens zur Lernerfolgskontrolle/Sicherung der Inhalte (eLearning Module).
Inhaltliche Zuordnung zu bestehenden Lehrplänen/ Ausbildungsordnungen etc.:	Gemäß dem Lehrplan des Landes NRW und der didaktischen Jahresplanung des Carl-Severing-Berufskollegs für Wirtschaft und Verwaltung ist das Lernfeld 12 (1. LS: Marktforschung) dem ersten Quartal der Oberstufe zugeordnet.

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





4. Rahmenbedingungen	
Lernort:	Carl-Severing-Berufskolleg für Wirtschaft und Verwaltung
Qualifizierungsstufe:	Zusatzqualifikation Handelsassistenten (zbb), Kaufleute im Einzelhandel, 3. Ausbildungsjahr
Größe, Besonderheiten der Zielgruppe:	21 SuS, Differenzierungsklasse Handelsassistenten (zbb) Durch unser schuleigenes Differenzierungsangebot, bilden sich zur Mittelstufe verschiedene Schwerpunktklassen im Bildungsgang. Die SuS der EK 213 machen ausbildungsbegleitend eine Zusatzqualifikation zum Handelsassistenten (zbb), was eine bessere Vorbereitung auf spätere Aufstiegspositionen im Handel ermöglichen soll. Für den Unterricht bedeutet dies, dass zusätzliche Inhalte im Bereich VWL, Organisationslehre, Personal- und Arbeitsrecht, Handelsmarketing und Kostenrechnung unterrichtet werden. Die Vorbereitung dient dem erfolgreichen Abschluss der Handelsassistentenprüfung der zbb Berlin.
Notwendige Technik (Hardware, Internetzugang) Medieneinsatz	Laptops, Internetzugang
Medieneinsatz (Software, Tools, Videos etc.)	Webquest, eLearning Modul

5. Organisatorische Hinweise	
Zeitlicher Umfang des Lernszenarios insgesamt (in vollen Stunden):	12 Stunden
Zeitrahmen der Durchführung (in Tagen/Wochen etc.):	5 Wochen
Zeitlicher Umfang der Vor- und Nachbereitung (in vollen Stunden):	22 Stunden

6. Vorausgesetztes Fachwissen, das zur Anwendung kommt:
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Fachwissen über Marktforschung (Ziele, Bedeutung, Prozess und Fokus auf Marktforschungsmethoden) wird im Lernszenario selbstständig durch die SuS erarbeitet. ▪ Der Umgang mit einem PC sollte bereits erprobt sein, da die SuS sich ebenfalls selbstständig mit den e-Learning Modulen als Lernzielkontrolle und eigenständige Wissensvertiefung auseinandersetzen.

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





ZIELE DER KOMPETENZENTWICKLUNG: Kompetenzmodell Steuerung und Kontrolle

Teilkompetenz	Handlungsanker	Differenzierte Formulierung beobachtbaren Verhaltens
Ergebnisorientiertes Handeln, Initiative	<ul style="list-style-type: none">▪ Erarbeitet konkrete Handlungspläne und überprüft deren Einhaltung, um beabsichtigte Ergebnisse herbeizuführen	<ul style="list-style-type: none">▪ Ich kann eigenständig Probleme der vorliegenden Handlungssituation erkennen.▪ Ich kann die vorliegenden Probleme analysieren und umfassend beschreiben.▪ Ich kann verschiedene Lösungsmöglichkeiten nennen und die dazugehörigen Lösungsschritte planen.▪ Ich kann mich für einen Lösungsweg entscheiden und die Umsetzung durchführen.▪ Ich kann meine gewonnenen Ergebnisse adressatengerecht präsentieren und verbalisieren.▪ Ich kann meine Vorgehensweise reflektieren und den Grad der Zielerreichung beurteilen

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





FLEXIBLE LEARNING IM HANDEL

Deckblatt zum eLearning-Szenario

THEMA: „PUBLIC RELATIONS IN BEISPIELEN“

1. Angaben zur Bildungseinrichtung	
Name und Adresse:	Bildungszentrum des Sächsischen Handels gGmbH
Name des Erstellers:	Katrin Gäbler, Sebastian Lucas

2. Angaben zu dem integrierten FL - eLearning-Modul bzw. seiner Teilelemente	
Modul:	Aufstiegsfortbildung
Thema:	Marketing
Unit:	Werbung
Titel der betrieblichen Handlungssituation:	Public Relations Konzept
Handlungsort im virtuellen Einkaufscenter	Elektrofachmarkt

3. Angaben zum Lernszenario	
Kurzbeschreibung der Art und Weise der Einbettung des eLearning-Moduls bzw. seiner Teilelemente in das Szenario:	Bearbeitung der betrieblichen Handlungssituation nach theoretischer Grundlegung
Kompetenzorientiertes Gesamt-(Lern)Ziel des Szenarios:	Die Teilnehmenden sollen geeignete PR-Maßnahmen auswählen, beurteilen und umsetzen können.
Didaktisches Konzept des Szenarios:	Es wurde in einer Präsenzveranstaltung umgesetzt. Ausgehend von der Wiederholung der Inhalte wurde mit Hilfe der betrieblichen Handlungssituation die Anwendung in der Praxis eingeübt.
Inhaltliche Zuordnung zu bestehenden Lehrplänen/ Ausbildungsordnungen etc.:	Prüfungsordnung Handelsfachwirte 2.10 Öffentlichkeitsarbeit

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





4. Rahmenbedingungen	
Lernort:	Bildungseinrichtung des Handels
Qualifizierungsstufe:	Aufstiegsfortbildung Auch einsetzbar beim Einzelhandel Bachelor
Größe, Besonderheiten der Zielgruppe:	Maximal Klassenraumgröße
Notwendige Technik (Hardware, Internetzugang) Medieneinsatz	Beamer, Laptop (je Lerner mind. ein Laptop für E-Learning), Projektionsfläche
Medieneinsatz (Software, Tools, Videos etc.)	- White Board, - Anlagen

5. Organisatorische Hinweise	
Zeitlicher Umfang des Lernszenarios insgesamt (in vollen Stunden):	2 Stunden (2-3 Unterrichtsstunden)
Zeitraumen der Durchführung (in Tagen/Wochen etc.):	1 Tag
Zeitlicher Umfang der Vor- und Nachbereitung (in vollen Stunden):	90 min / 30 min

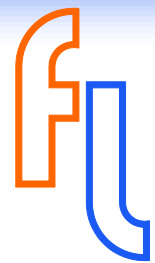
6. Vorausgesetztes Fachwissen, das zur Anwendung kommt:

- Marketing im Unternehmen

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom





ZIELE DER KOMPETENZENTWICKLUNG: Kompetenzmodell Marketing

Teilkompetenz	Handlungsanker	Differenzierte Formulierung beobachtbaren Verhaltens
Organisationsfähigkeit, Konzeptionsstärke	<ul style="list-style-type: none"> Verfügt über umfassendes Wissen und Erfahrungen zu fachlich-methodischen Zusammenhängen und ist in der Lage daraus neues Wissen zu generieren 	<ul style="list-style-type: none"> Kennt die einzelnen PR-Maßnahmen Kann PR-Maßnahmen richtig einteilen und zuordnen Wendet rechtliche Grundlagen in der Beurteilung richtig an Wendet die in der Lerneinheit erworbenen Kenntnisse in anderen Aufgaben so an, dass er zu richtigen Lösungen kommt
Entscheidungsfähigkeit, Gestaltungswille	<ul style="list-style-type: none"> Kann mit Unbestimmtheiten und Widersprüchen umgehen, die sich bei der Realisierung ergeben und ist in der Lage, Alternativen zu beurteilen und zu realisieren Strebt aktiv positive Veränderungen an und ist in der Lage Erfahrungen, Erlerntes und Umweltexplorationen innovativ und kreativ in Handeln umzusetzen 	<ul style="list-style-type: none"> Wählt aus mehreren Varianten einer Pressemitteilung die geeignetere aus. Wählt für ein vorgegebenes Ziel ein optimales PR-Instrument aus Nutzt seine theoretischen Kenntnisse bei der Bearbeitung der Lerneinheit Beantwortet Fragen zur Öffentlichkeitsarbeit nach der Lerneinheit richtig

Kompetenzerfassung

Die Kompetenzerfassung vollzieht sich über die Beobachtung der Teilnehmer in der Abwicklung der Lerneinheit und die Auswertung der darauf folgenden Übungsaufgaben.

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.

Gefördert vom

