



Kurzinformationen

Fächer	Biologie, Naturwissenschaften, Philosophie, Politische Bildung, Ethik, Geografie, Informatik, L-E-R, W-A-T, Sport, Mathematik, Deutsch
Schulform	Schulformen der Sekundarstufe I
Lernorte	z. B. Hotel, Fitnessstudio, Friseursalon, Kosmetiksalon, Theater, Museum, Polizeidienststelle
Berufe	z. B. Hotelfachmann/-frau, Tourismuskaufmann/-frau, Sport- und Fitnesskaufmann/-frau, Kosmetiker/-in, Friseurmeister/-in, Kulturmanager/-in, Polizeivollzugsbeamter/-beamtin
Globale Nachhaltigkeitsziele	

Das Berufsfeld Dienstleistung als Praxislernort

Der Dienstleistungssektor umfasst eine Fülle unterschiedlicher Berufe – dennoch gibt es viele Aspekte, die an verschiedenen Lernorten vorkommen. So haben viele Menschen im Dienstleistungsbereich mit Kunden/-innen zu tun, müssen sich mit Aspekten der Arbeitssicherheit, von Datenschutz, von Nachhaltigkeit sowie mit Marketingstrategien auseinandersetzen. In diesen Bereichen erwerben die Schüler/-innen (SuS) durch unterschiedliche Praxislernaufgaben Kenntnisse.

Vorkenntnisse

Die SuS benötigen Basiswissen über:

- Arbeitssicherheit
- Ergonomie am Arbeitsplatz
- Datenschutz, DSGVO
- Nachhaltigkeit mit den Dimensionen Ökologie, Ökonomie und Soziales
- ökologischer Fußabdruck
- und kennen den Begriff Unique Selling Point (USP)

Die SuS sollten in der Lage sein, eine einfache Broschüre, ein Video und eine Social Media-Kampagne zu gestalten. Für ein Rollenspiel benötigen sie ausreichende Kenntnisse in der englischen Sprache.



Lehrplanbezüge

Jahrgangsstufe	Fach	Themen	Inhalte
7-10	Biologie	Lebensräume und ihre Bewohner – vielfältige Wechselwirkungen	- Bedeutung der Ökosysteme für den Menschen
7-10	Naturwissenschaften	Bauen und Wohnen	- Schutz vor Lärm (Umweltschutz, gesetzliche Grundlagen, Lärmschutzmöglichkeiten im Haushalt, Wohngelände, an Straßen, am Arbeitsplatz, in der Schule)
		Klima im Wandel	- ökologischer Fußabdruck
9-10	Philosophie	Mensch und Handeln	- Moralität (moralisches Handeln im Alltag)
		Mensch und Natur	- Natur und Technik (Veränderung des Lebens durch Technik)
7-10	Politische Bildung	Leben in einer globalisierten Welt	- Vernetzte Welt/digitale Gesellschaft: Datenschutz
		Globale Risiken und Nachhaltigkeit	- Fallbeispiele, z. B. Umwelt- und Klimaschutzpolitik, Energiepolitik, Umgang mit Ressourcen
7-10	Ethik	Was ist der Mensch? – Mensch und Gemeinschaft	- Mensch und Fortschritt
7-10	Geografie	Umgang mit Ressourcen	- Ressourcen: Verfügbarkeit, Entstehung, nachhaltige Nutzung - Ressourcenkonflikte - Ressourcenschonung
		Wirtschaftliche Verflechtungen und Globalisierung	- Globalisierung: Wirtschaftliche Prozesse und Strukturen sowie deren Auswirkungen auf Mensch und Umwelt
7-10	Informatik	Leben in und mit vernetzten Systemen	- Datenschutz
		Information und Daten	- Datensicherheit
5-10	L-E-R	Miteinander leben – soziale Beziehungen	- Das Miteinander in Gruppe und Peer-group
7-10	W-A-T	Entwickeln und Herstellen von Produkten für Kunden/Entwickeln und Anbieten von Dienstleistungen	- Sachgüter, Dienstleistungen entwickeln und planen, herstellen und vermarkten - Marketing - Verhaltensregeln in den Werkstätten - Berufsbilder im Bereich Handel, Technik und Design/Genderaspekte
		Ernährung, Gesundheit und Konsum	- Unfallverhütung - Hygieneregeln
		Markt, Wirtschaftskreisläufe und politische Rahmenbedingungen	- Konstellationen der Interessen von Anbietern und Nachfragern von Produkten und Dienstleistungen



		Berufs- und Lebenswegplanung	<ul style="list-style-type: none"> - Individuelle berufliche Voraussetzungen und Ansprüche/Genderaspekte - Praktische Analyse von Arbeitsplätzen und Berufstätigkeiten - Schritte der Berufswahl
		Unternehmerisches Handeln	<ul style="list-style-type: none"> - Entwickeln und Vermarkten von Produkten oder Dienstleistungen - Aufbau- und Ablauforganisation - Strategien des Marketings (Produkt-, Preis-, Kommunikations- und Vertriebsstrategien) - Arbeitszeitmodelle und Arbeitsschutz - Leitbilder von Unternehmen und Organisationen, die sich am Nachhaltigkeits-Konzept orientieren
		Kleidung und Mode/Textilverarbeitung	<ul style="list-style-type: none"> - Ergonomie und Arbeitsschutz in der Textilbranche
		Entwickeln, Herstellen und Bewerten elektronischer Schaltungen/Elektrotechnik	<ul style="list-style-type: none"> - Ergonomie und Arbeitsschutz
		Gestaltung komplexer Projekte/ Bewertung technischer Innovationen	<ul style="list-style-type: none"> - Ergonomie von Arbeitsplätzen
		Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung/Hauswirtschaft/ Sozialwesen/gewerblich-technisches Berufsfeld	<ul style="list-style-type: none"> - betriebliche Daten erfassen, berechnen und darstellen - Kommunikation und Umgang mit Konflikten
7-10	Sport	Förderung der sport- und bewegungsbezogenen Handlungskompetenz	
1-10	Mathematik	Zahlen und Operationen	<ul style="list-style-type: none"> - Zahlen auffassen und darstellen - Zahlen ordnen
		Daten und Zufall	<ul style="list-style-type: none"> - Daten erheben und darstellen
1-10	Deutsch	Lesend, schreibend und im Gespräch mit Texten und Medien umgehen	



Allgemeines

Berufe	Haupttätigkeiten



Praxislernaufgaben:

- Schaue dich in deinem Betrieb um. Welche Berufe gibt es? Fülle die obenstehende Tabelle aus, indem du Berufe benennst und deren Haupttätigkeiten darlegst.
- Wähle einen Beruf aus. Skizziere drei konkrete Kenntnisse, die aus den beiden Schulfächern W-A-T und Deutsch benötigt werden, um den Beruf gut ausüben zu können.

Themenfeld 1: Arbeitssicherheit (Deutsch, W-A-T, Naturwissenschaften, Sport)



Praxislernaufgaben:

- Beschreibe die Arbeitskleidung, die die Mitarbeitenden tragen. Überprüfe, ob sich die Arbeitskleidung je nach Arbeitsort und/oder Tätigkeit unterscheidet.
- Erkundige dich, ob und welche Pflichten für Arbeitskleidung in welchen Bereichen bestehen. Führe exemplarisch anhand von drei Beispielen aus, warum spezielle Schutzkleidung für bestimmte Bereiche wichtig ist.
- Stelle dar, welche Belastungen es an drei ausgewählten Arbeitsplätzen in dem Betrieb gibt. Beachte Aspekte wie Lärm, Staub, Chemikalien, Unfallgefahren, Bewegungsmangel, schweres Heben etc.
- Erläutere, was das Unternehmen zur Eindämmung der oben genannten Belastungen für die Mitarbeitenden macht.
- Erkundige dich, ob es im Betrieb eine Fachkraft für Arbeitssicherheit und betriebliches Gesundheitsmanagement gibt.
 - Wenn ja: Führe ein Interview mit dieser Person und stelle dar, wofür die Person genau zuständig ist und wo sie besondere Herausforderungen sieht.
 - Wenn nein: Erläutere, wo du in dem Betrieb besondere Herausforderungen für Arbeitssicherheit und Gesundheitsmanagement siehst.
- Suche zwei Arbeitsplätze deiner Wahl aus und bewerte, ob sie ergonomisch gestaltet sind. Beachte dabei folgende Fragestellungen:
 - Was ist ein ergonomischer Arbeitsplatz?
 - Warum ist es so wichtig, darauf zu achten?



Wahlaufgabe:

- g) Drehe und gestalte ein Video mit Übungen, die alle in der Mittagspause machen können. Zeige auch Übungen, die während der Arbeit, z. B. am Schreibtisch, gemacht werden können.

Themenfeld 2: Datenschutz (Deutsch, Informatik, W-A-T, Politische Bildung, Mathematik)

Praxislernaufgaben:

- a) Erkläre, was personenbezogene Daten sind und was die DSGVO ist.
- b) Erstelle eine Liste, in welchen Bereichen der Betrieb mit personenbezogenen Daten in Berührung kommt. Auf welche Weise werden diese übermittelt: telefonisch, per E-Mail, über einen Online-Shop oder im persönlichen Kontakt? Erläutere, wozu diese genutzt werden.
- c) Befrage eine verantwortliche Person, wie das Unternehmen mit diesen Daten umgeht, ob, wie und wie lange sie gespeichert werden und wie der Schutz der Daten aussieht. Beachte dabei folgende Aspekte:
- Wie werden die Daten vor unerlaubtem Einblick/Zugriff/Mithören geschützt?
 - Ist der Zugang zu den EDV-Systemen passwortgeschützt? Gibt es eine Passwortrichtlinie?
 - Gibt es Ausdrucke mit Kundendaten? Was passiert nach der Nutzung mit den Ausdrucken?
- d) Entwickle eigene Ideen, wie Datenschutz am Arbeitsplatz verbessert werden kann.
- e) Entwickle ein Konzept, wie man in Hinblick auf Datenschutz mit Bewerbungen umgehen sollte. Wo können diese abgelegt werden? Wie soll damit später umgegangen werden?
- f) Schreibe eine fiktive Geschichte darüber, was im schlimmsten Fall mit ungeschützten Kundendaten passieren könnte. Erläutere anhand deines Beispiels, warum es sinnvoll ist, sensibel mit personenbezogenen Daten umzugehen.

Themenfeld 3: Nachhaltiges Wirtschaften (Biologie, Deutsch, Ethik, Geografie, Naturwissenschaften, Philosophie, Politische Bildung, W-A-T)

Praxislernaufgaben:

- a) Stelle dar, was das Unternehmen für mehr Nachhaltigkeit unternimmt.
- b) Erläutere, welche Dimensionen für das Unternehmen die wichtigste Rolle spielen. Welche Konflikte gibt es zwischen den einzelnen Dimensionen?
- c) Informiere dich, wer im Unternehmen für Nachhaltigkeit zuständig ist. Führe ein Interview mit dieser Person. Gehe dabei auf folgende Fragestellungen ein:
- Was hat das Unternehmen in den vergangenen Jahren verändert, um nachhaltiger zu werden?
 - Hat das Unternehmen ein klares Nachhaltigkeitsziel?



- c. Kennt das Unternehmen seinen ökologischen Fußabdruck?
- d. Welche Maßnahmen sind als Nächstes geplant?

Themenfeld 4: Kommunikation (Deutsch, L-E-R, W-A-T, Fremdsprachen)

Praxislernaufgaben:

- a) Ermittle, ob es eine Beschwerdestelle bzw. eine/n Ansprechpartner/-in für Kunden/-innen gibt. Beschreibe, wie dieser Bereich strukturiert ist und welche Aufgaben es gibt.
- b) Interviewe jemanden, der oder die mit Kundenbeschwerden häufig zu tun hat. Beachte dabei folgende Fragestellungen:
 - a. Wie geht das Unternehmen mit Beschwerden um?
 - b. Was erlebt jemand in der Beschwerdestelle/am Kundentelefon?
 - c. Welche Fragen/Themen kommen am häufigsten vor?
 - d. Was war die schwierigste Situation, die die Person erlebt hat? Wie ist sie damit umgegangen? Würde sie heute wieder so handeln?
- c) Schreibe ein Rollenspiel zum Umgang mit schwierigen Kunden/-innen.
 - a. Überlege dir ein konkretes Problem (z. B. der Haarschnitt ist nicht gut).
 - b. Finde einen Lösungsvorschlag.
 - c. Stelle den Weg zur Problemlösung im Rollenspiel dar.
 - d. Zusatzaufgabe: Verfasse das Rollenspiel in einer Fremdsprache deiner Wahl.
- d) Beschreibe, mit welchen Werbe- und Social Media-Maßnahmen das Unternehmen seine Kunden/-innen anspricht.
- e) Bewerte, ob die Maßnahmen jeweils auf bestimmte Zielgruppen abgestimmt sind.
- f) Entwickle eine Social-Media-Kampagne für ein konkretes Produkt oder eine Dienstleistung. Schreibe hierfür beispielhafte Beiträge.

Themenfeld 5: Dienstleistung allgemein (Deutsch, W-A-T)

Praxislernaufgaben:

- a) Nenne Arbeiten im Unternehmen, die Kunden und Kundinnen nicht sehen.
- b) Stelle dar, welche Arbeiten des Unternehmens die Kunden/-innen sehen und welche nicht. Schätze dabei ein, wie groß der Anteil der „unsichtbaren“ Tätigkeiten ist. Stelle dies für den Gesamtbetrieb und für einzelne Tätigkeiten grafisch als Diagramm dar.
- c) Drehe einen „Hinter den Kulissen“-Handy-Film über Tätigkeiten, die die Kunden/-innen nicht zu sehen bekommen.