**Lernaufgaben für das Praxislernen für das Berufsfeld Dienstleistung**

|  |
| --- |
| Allgemeines  Lernaufgaben:1. Schaue dich in deinem Betrieb um. Welche Berufe gibt es? Fülle die untenstehende Tabelle aus, indem du Berufe benennst und deren Haupttätigkeiten darlegst.
2. Wähle einen Beruf aus. Skizziere drei konkrete Kenntnisse, die aus den beiden Schulfächern WAT und Deutsch benötigt werden, um den Beruf gut ausüben zu können.
 |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Berufe** | **Haupttätigkeiten** | **Kenntnisse aus WAT und Deutsch** |
|  |  | 1.2.3.4.5.  |
|  |
|  |
|  |  | 1.2.3.4.5. |
|  |
|  |
|  |  | 1.2.3.4.5. |
|  |
|  |

 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Themenfeld 1: Arbeitssicherheit (Deutsch, WAT, Naturwissenschaften, Sport)  Lernaufgaben: |  |
| 1. Beschreibe die Arbeitskleidung, die die Mitarbeitenden tragen. Überprüfe, ob sich die Arbeitskleidung je nach Arbeitsort und/oder Tätigkeit unterscheidet.
2. 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.
3. Stelle dar, welche Belastungen es an drei ausgewählten Arbeitsplätzen in dem Betrieb gibt. Beachte Aspekte wie Lärm, Staub, Chemikalien, Unfallgefahren, Bewegungsmangel, schweres Heben etc.
4. Erläutere, was das Unternehmen zur Eindämmung der oben genannten Belastungen für die Mitarbeitenden macht.
5. Erkundige dich, ob es im Betrieb eine Fachkraft für Arbeitssicherheit und betriebliches Gesundheitsmanagement gibt.
6. Wenn ja: Führe ein Interview mit dieser Person und stelle dar, wofür die Person genau zuständig ist und wo sie besondere Herausforderungen sieht.
7. Wenn nein: Erläutere, wo du in dem Betrieb besondere Herausforderungen für Arbeitssicherheit und Gesundheitsmanagement siehst.
8. Suche zwei Arbeitsplätze deiner Wahl aus und bewerte, ob sie ergonomisch gestaltet sind.

Beachte dabei folgende Fragestellungen:1. Was ist ein ergonomischer Arbeitsplatz?
2. Warum ist es so wichtig, darauf zu achten?

 **Wahlaufgabe:**1. 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, WAT, Politische Bildung, Mathematik)  **Lernaufgaben:** |  |
| 1. Erkläre, was personenbezogene Daten sind und was die DSGVO ist.
2. 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.
3. 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:
4. Wie werden die Daten vor unerlaubtem Einblick/Zugriff/Mithören geschützt?
5. Ist der Zugang zu den EDV-Systemen passwortgeschützt? Gibt es eine Passwortrichtlinie?
6. Gibt es Ausdrucke mit Kundendaten? Was passiert nach der Nutzung mit den Ausdrucken?
7. Entwickle eigene Ideen, wie Datenschutz am Arbeitsplatz verbessert werden kann.
8. Entwickle ein Konzept, wie man in Hinblick auf Datenschutz mit Bewerbungen umgehen sollte. Wo können diese abgelegt werden? Wie soll damit später umgegangen werden?
9. 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, WAT)  **Lernaufgaben:** |  |
| 1. Stelle dar, was das Unternehmen für mehr Nachhaltigkeit unternimmt.
2. Erläutere, welche Dimensionen für das Unternehmen die wichtigste Rolle spielen. Welche Konflikte gibt es zwischen den einzelnen Dimensionen?
3. Informiere dich, wer im Unternehmen für Nachhaltigkeit zuständig ist. Führe ein Interview mit dieser Person. Gehe dabei auf folgende Fragestellungen ein:
4. Was hat das Unternehmen in den vergangenen Jahren verändert, um nachhaltiger zu werden?
5. Hat das Unternehmen ein klares Nachhaltigkeitsziel?
6. Kennt das Unternehmen seinen ökologischen Fußabdruck?
7. Welche Maßnahmen sind als Nächstes geplant?
 |
| Themenfeld 4: Kommunikation (Deutsch, L-E-R, WAT, Fremdsprachen) **Lernaufgaben:**1. 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.
2. Interviewe jemanden, der oder die mit Kundenbeschwerden häufig zu tun hat. Beachte dabei folgende Fragestellungen:
	1. Wie geht das Unternehmen mit Beschwerden um?
	2. Was erlebt jemand in der Beschwerdestelle/am Kundentelefon?
	3. Welche Fragen/Themen kommen am häufigsten vor?
	4. Was war die schwierigste Situation, die die Person erlebt hat? Wie ist sie damit umgegangen? Würde sie heute wieder so handeln?
3. Schreibe ein Rollenspiel zum Umgang mit schwierigen Kunden/-innen.
	1. Überlege dir ein konkretes Problem (z. B. der Haarschnitt ist nicht gut).
	2. Finde einen Lösungsvorschlag.
	3. Stelle den Weg zur Problemlösung im Rollenspiel dar.
	4. Zusatzaufgabe: Verfasse das Rollenspiel in einer Fremdsprache deiner Wahl.
 |
|  |

1. Beschreibe, mit welchen Werbe- und Social Media-Maßnahmen das Unternehmen seine Kunden/Kundinnen anspricht.
2. Bewerte, ob die Maßnahmen jeweils auf bestimmte Zielgruppen abgestimmt sind.

|  |
| --- |
| 1. Entwickle eine Social-Media-Kampagne für ein konkretes Produkt oder eine Dienstleistung.
2. Schreibe hierfür bespielhafte Beiträge.

**Themenfeld 5: Dienstleistung allgemein** (Deutsch, WAT)  **Lernaufgaben:**1. Nenne Arbeiten im Unternehmen, die Kunden und Kundinnen nicht sehen.
2. 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.
3. Drehe einen „Hinter den Kulissen“-Handy-Film über Tätigkeiten, die die Kunden/-innen nicht zu sehen bekommen.
 |