Lernaufgaben für das Praxislernen für das Berufsfeld Dienstleistung

Didaktisch-methodische Hintergrundinformationen

Fächer	Biologie, Naturwissenschaften, Philosophie, Politische Bildung, Ethik, Geografie, Informatik, L-E-R, WAT, 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 Praxislernen-Ort

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

Jahrgangs-stufe	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, Wohngebiet, 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 Peergroup
7-10	WAT	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

Jahrgangs-stufe	Fach	Themen	Inhalte
		Markt, Wirtschaftskreis-läufe und politische Rahmenbedingungen	- Konstellationen der Interessen von An-bietern und Nachfragern von Produkten und Dienstleistungen
		Berufs- und Lebensweg-planung	- Individuelle berufliche Voraussetzun-gen und Ansprüche/Genderaspekte - Praktische Analyse von Arbeitsplätzen und Berufstätigkeiten - Schritte der Berufswahl
		Unternehmerisches Handeln	- Entwickeln und Vermarkten von Produkten oder Dienstleistungen - Aufbau- und Ablauforganisation - Strategien des Marketings (Produkt-, Preis-, Kommunikations- und Vertriebs-strategien) - Arbeitszeitmodelle und Arbeitsschutz - Leitbilder von Unternehmen und Orga-nisationen, die sich am Nachhaltigkeits-Konzept orientieren
		Kleidung und Mode/Textil-verarbeitung	- Ergonomie und Arbeitsschutz in der Textilbranche
		Entwickeln, Herstellen und Bewerten elektroni-scher Schaltungen/Elekt-rotechnik	- Ergonomie und Arbeitsschutz
		Gestaltung komplexer Projekte/ Bewertung tech-nischer Innovationen	- Ergonomie von Arbeitsplätzen
		Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung/Hauswirt-schaft/ Sozialwesen/ gewerblich-technisches Berufsfeld	- 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	- Zahlen auffassen und darstellen - Zahlen ordnen
		Daten und Zufall	- Daten erheben und darstellen
1-10	Deutsch	Lesend, schreibend und im Gespräch mit Texten und Medien umgehen	

LAND BRANDENBURG

Die Koordinierungsstelle Praxislernen ist Teil des Netzwerk Zukunft. Schule und Wirtschaft für Brandenburg e. V. Dieser wird gefördert mit Mitteln des Ministeriums für Bildung, Jugend und Sport des Landes Brandenburg und unterstützt durch Beiträge der Mitglieder des Vereins.

Allgemeines

Lernaufgaben:

a) Schaue dich in deinem Betrieb um. Welche Berufe gibt es? Fülle die untenstehende Tabelle aus, indem du Berufe benennst und deren Haupttätigkeiten darlegst.

b) 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:

a) Beschreibe die Arbeitskleidung, die die Mitarbeitenden tragen. Überprüfe, ob sich die Arbeitskleidung je nach Arbeitsort und/oder Tätigkeit unterscheidet.
b) 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.
c) Stelle dar, welche Belastungen es an drei ausgewählten Arbeitsplätzen in dem Betrieb gibt. Beachte Aspekte wie Lärm, Staub, Chemikalien, Unfallgefahren, Bewegungsmangel, schweres Heben etc.
d) Erläutere, was das Unternehmen zur Eindämmung der oben genannten Belastungen für die Mitarbeitenden macht.
e) Erkundige dich, ob es im Betrieb eine Fachkraft für Arbeitssicherheit und betriebliches Gesundheitsmanagement gibt.
    a. Wenn ja: Führe ein Interview mit dieser Person und stelle dar, wofür die Person genau zuständig ist und wo sie besondere Herausforderungen sieht.
    b. Wenn nein: Erläutere, wo du in dem Betrieb besondere Herausforderungen für Arbeitssicherheit und Gesundheitsmanagement siehst.
f) Suche zwei Arbeitsplätze deiner Wahl aus und bewerte, ob sie ergonomisch gestaltet sind. Beachte dabei folgende Fragestellungen:
    a. Was ist ein ergonomischer Arbeitsplatz?
    b. 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, WAT, Politische Bildung, Mathematik)

Lernaufgaben:

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:
    a. Wie werden die Daten vor unerlaubtem Einblick/Zugriff/Mithören geschützt?
    b. Ist der Zugang zu den EDV-Systemen passwortgeschützt? Gibt es eine Passwortrichtlinie?
    c. 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, WAT)

Lernaufgaben:

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:
    a. Was hat das Unternehmen in den vergangenen Jahren verändert, um nachhaltiger zu werden?
    b. 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, WAT, Fremdsprachen)

Lernaufgaben:

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.
g) Schreibe hierfür bespielhafte Beiträge.

Themenfeld 5: Dienstleistung allgemein

(Deutsch, WAT)

Lernaufgaben:

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.

LAND BRANDENBURG

Die Koordinierungsstelle Praxislernen ist Teil des Netzwerk Zukunft. Schule und Wirtschaft für Brandenburg e. V. Dieser wird gefördert mit Mitteln des Ministeriums für Bildung, Jugend und Sport des Landes Brandenburg und unterstützt durch Beiträge der Mitglieder des Vereins.