

## INHALT

1. Ausgangssituation .....	1
2. Adressatenanalyse .....	1
3. Bezug zur gültigen Ausbildungsordnung.....	1
4. Förderung des Lernprozess .....	1
5. Konkretisierung und Hierarchie der Lernziele und Lernbereich.....	2
5.1 Lernziele .....	2
5.2 Lernbereiche .....	2
5.2.1 Kognitiver Lernbereich (Wissen) .....	2
5.2.2 Affektiver Lernbereich (Einstellung).....	2
6. Methodik und pädagogisch Begründung für die Ausbildungssituation .....	2
7. Ablauf, pädagogisch begründete Arbeitsgliederung, Zeitplanung.....	3
8. Organisatorische Rahmenbedingungen.....	4
9. Auflistung und Begründung der genutzten Ausbildungsmittel .....	4
10. Darstellung und Begründung der geplanten Erfolgskontrollen .....	4
11. Nachbereitung.....	4
11.1 Ausblick auf die nächste Lerneinheit .....	4
11.2 Selbstreflexion.....	4
Anlage .....	5

## 1. AUSGANGSSITUATION

Der Auszubildende beginnt die Ausbildung in der Verwaltung der Computech GmbH. Er ist im ersten Ausbildungshalbjahr. Eine Schnittstelle für interne und externe verbale Kommunikationswege ist die Telefonanlage. Für die eigene Erreichbarkeit wird der Auszubildende mit dem selbstsicheren Durchführen eines Telefonats vertraut gemacht. Die essenziellen Funktionen wie Weiterleitung, Durchstellung sowie Aktivierung und Deaktivierung der Warteschlange wird in einer folgenden Lerneinheit gelehrt.

## 2. ADRESSATENANALYSE

Steckbrief des Auszubildenden

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Auszubildende: Thomas Müller</li> <li>• 19 Jahre alt</li> <li>• Wohnt noch im Elternhaus</li> <li>• Fachoberschulreife, Notendurchschnitt 2,9</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• intrinsische Lernbereitschaft</li> <li>• audiovisueller Lerntyp</li> <li>• sehr kommunikativ</li> <li>• sehr gute Anwendungskennntnisse der Office Programme</li> </ul>
---	--

Tabelle 1 - Steckbrief Auszubildender

## 3. BEZUG ZUR GÜLTIGEN AUSBILDUNGSORDNUNG

1.1	Informationsmanagement (§ 4 Absatz 2 Nummer 1.1)	a) betriebliche Kommunikationssysteme auswählen und anwenden
		b) Grundfunktionen des Betriebssystems anwenden
		c) Nutzen des Einsatzes von elektronischen Dokumentenmanagementsystemen aufzeigen
		d) Nutzen und Risiken von Onlineanwendungen aufzeigen
		e) Wege der Informationsbeschaffung beherrschen
		f) Maßnahmen zur Datensicherung und Datenpflege veranlassen

Abbildung 1 - Auszug aus der Ausbildungsordnung

## 4. FÖRDERUNG DES LERNPROZESS

Der Auszubildende erwähnte, dass er für seinen Schulabschluss viele YouTube Videos geguckt hat. Dabei werden verstärkt zwei verschiedene Wahrnehmungstypen angesprochen:

- Der visuelle Wahrnehmungstyp – das ist derjenige, der neues Wissen am besten über das Auge aufnimmt
- Der auditive Wahrnehmungstyp – das ist derjenige, der neues Wissen am besten über das Gehör aufnimmt

Der Unternehmensleitfaden „Durchführung von einem Telefongespräch“ inkl. Checkliste erleichtert dem Auszubildenden das Erlernen von etwas Bekannten (Telefonieren zu Hause) zu etwas Unbekannten (Telefonieren im Betrieb) erfolgreich zu absolvieren. Anschließend wird dieses Wissen eigenständig und professionell umgesetzt. Die Basis des Telefonates ist damit gelegt. Der Auszubildende fühlt sich bestärkt, weil er erkennt, dass alle anderen Mitarbeitenden diese Art des Telefonierens umsetzen.

## 5. KONKRETISIERUNG UND HIERACHIE DER LERNZIELE UND LERNBEREICH

### 5.1 LERNZIELE

Gemäß Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement:

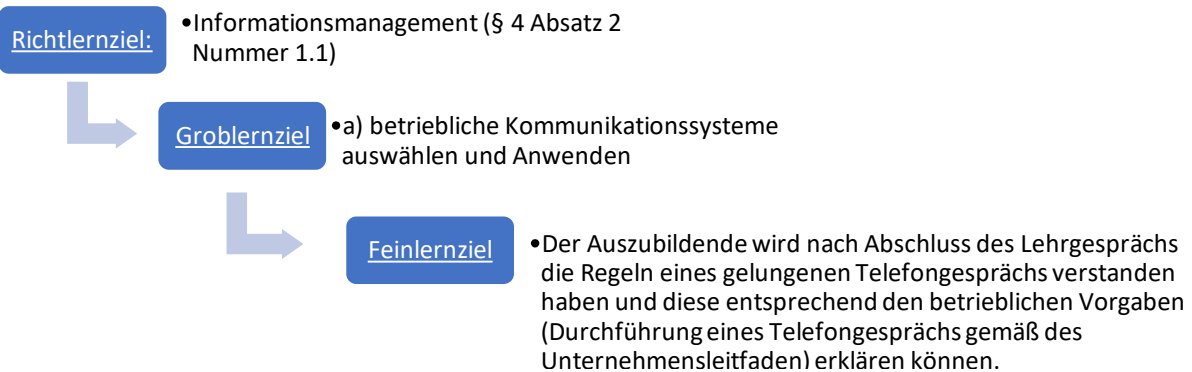


Abbildung 2 - Darstellung Lernziele

### 5.2 LERNBEREICHE

Menschen lernen mit dem Kopf (kognitiv), Herz (affektiv) und Hand (psychomotorisch). Bei der Vermittlung des Feinlernziels werden die folgenden Lernbereiche des Auszubildenden angesprochen:

#### 5.2.1 KOGNITIVER LERNBEREICH (WISSEN)

Der Auszubildende wird verstehen, wie wichtig es ist, professionell und kundenorientiert telefonieren zu können. Zudem wird er die Regeln eines gelungenen Telefongesprächs erläutern können.



#### 5.2.2 AFFEKTIVER LERNBEREICH (EINSTELLUNG)

Der Auszubildende wird die Wichtigkeit eines guten Telefongesprächs mit Kunden verinnerlichen. Ihm wird bewusstwerden, dass er das Unternehmen auch am Telefon repräsentiert.



## 6. METHODIK UND PÄDAGOGISCH BEGRÜNDUNG FÜR DIE AUSBILDUNGSSITUATION

Mit Hilfe der Lehrgespräch-Methode wird der kognitive und affektive Lernbereich angesprochen. Dem Auszubildenden wird das Wissen leicht, verständlich und strukturiert vermittelt. Zielgerechte und offene Fragen regen zum Mitdenken und Agieren an. Der Auszubildende hat dabei direkt die Möglichkeit, die eigenen Erfahrungen mitzuteilen und aufeinander zu beziehen. Das vorhandene Fachwissen soll aufgebaut und die Zusammenhänge erkannt werden.

Vorteile des Lehrgesprächs: Aktive Teilnahme des Auszubildenden, Auszubildender kann eigene Erfahrung einbringen, hohe "Behaltenquote" durch aktives Erarbeiten der Lerninhalte (Merkfähigkeit), effektiv durch Verbindung von Theorie und Praxis, kein großer technischer Aufwand.

Konzept einer Ausbildungssituation zur Ausbildereignungsprüfung

7. ABLAUF, PÄDAGOGISCH BEGRÜNDETE ARBEITSGLIEDERUNG, ZEITPLANUNG

Phase	Methodik	Inhalt/ Begründung	Aktivitäten der Auszubildenden	Aktivitäten des Ausbilders	Zeit (min.)
1. Einstieg	Smalltalk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auflockerung der Atmosphäre</li> <li>Schaffung eines angenehmen Lernklimas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Begrüßung des Auszubildenden</li> <li>Kontakt herstellen</li> <li>Befangenheit nehmen</li> </ul>	2
	Lehrgespräch	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interesse am Ausbildungsstand zeigen</li> <li>Ankündigung der bevorstehenden Ausbildungseinheit</li> <li>Arbeitsmittel ausgeben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kenntnisse wiedergeben</li> <li>Lernbereitschaft signalisieren</li> <li>Möglichkeit für erste Verständnisfragen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Einleitung in das Lernthema</li> <li>Feinlernziel benennen</li> <li>Wissenstand hinterfragen</li> <li>Motivation und Interesse wecken</li> <li>Vorgehensweise erläutern</li> <li>Übergabe und Erklärung der Arbeitsmittel (Leitfaden &amp; Checkliste)</li> </ul>	3
2. Gesprächsführung	Lehrgespräch	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vermittlung neuer Kenntnisse</li> <li>Aus genannten Punkten betriebliche Vorgaben ableiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aktive Mitarbeit durch Beantwortung der Fragen</li> <li>Erstellung einer Mindmap</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auszubildenden durch Fragen aktivieren</li> <li>Wissen und Erfahrung ermitteln</li> <li>Aufmerksam zuhören</li> <li>Durch Beispiele Hilfestellungen geben</li> <li>Vermittlung neuer Kenntnisse</li> </ul>	20
3. Zusammenfassung und Ausklang	Lehrgespräch	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ergebniskontrolle</li> <li>Auswertung der Lerneinheit</li> <li>Gemeinsames Zusammenfassen der wichtigsten Ergebnisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zusammenfassung der Lerneinheit</li> <li>Möglichkeit für Rückfragen und Beseitigung von Verständnislücken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vermittlung von Sicherheit und Selbstvertrauen durch Lob</li> <li>Motivation/ Interesse wecken</li> </ul>	3
	Verabschiedung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Festigen des Gelernten</li> <li>Ausblickgebender Abschluss der Lerneinheit</li> <li>Ordnung am Arbeitsplatz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eintragung der Lerneinheit in Berichtsheft (nach Lehrgespräch)</li> <li>Aufräumen des Arbeitsplatzes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hinweis auf Eintragung in den Ausbildungsnachweis</li> <li>Ausblick auf nächste Lerneinheit (Erweiterte Telefonfunktionen: Weiterleitung, Durchführung, Aktivierung bzw. Deaktivierung der Warteschlange)</li> </ul>	2

Tabelle 2 - Verlaufplan Lehrgespräch

## 8. ORGANISATORISCHE RAHMENBEDINGUNGEN

Für die Ausbildungseinheit wird das Lernbüro ausgewählt. Es ist ein ruhiger, gut durchgelüftet, hell beleuchtet Raum und alle Arbeitsmittel sind vorhanden. Die Ausbildungseinheit findet vormittags um 10:00 Uhr statt, da sich herausgestellt hat, dass die Leistungsbereitschaft und Aufnahmefähigkeit des Auszubildenden zu diesem Zeitpunkt am größten sind. Die Lerneinheit wird ca. 30 Minuten dauern. Eine Pause ist für diesen Zeitraum nicht vorgesehen.

## 9. AUFLISTUNG UND BEGRÜNDUNG DER GENUTZTEN AUSBILDUNGSMITTEL

Ausbildungsmittel	Begründung	Lernhilfen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonapparat "Gigaset" inkl. Headset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gewohnheit durch Übung</li> <li>• Orientierungsmöglichkeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unternehmensleitfaden "Durchführung von Telefongespräch"</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stift</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Markierung wichtiger Passagen</li> <li>• Kommentarfunktion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedienungsanleitung "Gigaset"</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notizblock</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommentarfunktion</li> <li>• Ansammlung häufig gestellter Fragen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FAQ's "Gigaset" von der Herstellerhomepage</li> </ul>

Tabelle 3 - Auflistung Ausbildungsmittel

## 10. DARSTELLUNG UND BEGRÜNDUNG DER GEPLANTEN ERFOLGSKONTROLLEN

- Zusammenfassung der Lerninhalte durch den Auszubildenden zum Ende der Lerneinheit
- Die Checkliste unterstützt den Auszubildenden die Phrasen zu erlernen
- Ein simuliertes Gespräch kann dem Auszubildenden die Möglichkeit geben erlernte Wissen ohne Druck anzuwenden
- Wiederholung der Lerninhalte, um Lernerfolg zu sichern
- Eintragung der Lerninhalte in das Berichtsheft

## 11. NACHBEREITUNG

### 11.1 AUSBLICK AUF DIE NÄCHSTE LERNEINHEIT

Das neugewonnene Wissen wird auch bei den nächsten Lerneinheiten miteinbezogen und somit noch mehr gefestigt. Die nächste Unterweisung beinhaltet, die erweiterten Funktionen des Telefons: Weiterleiten, Durchstellen, Warteschlange Aktivieren bzw. Deaktivieren.

### 11.2 SELBSTREFLEXION

Die Nachbereitung einer Ausbildungseinheit ist von besonderer Bedeutung, da der als Ausbilder feststellen muss, ob der gewünschte Lernerfolg bei der Auszubildenden eingetreten ist.

Dabei ist die Selbstreflexion nach dem Lehrgespräch mit der folgenden Frage von Relevanz: Wurde das Lernziel ganz, zum Teil oder gar nicht erreicht?

Wenn das Lernziel erreicht wurde, kann der Auszubildende selbstständig die Elemente dieser Ausbildungseinheit nennen und erklären und versteht er die Zusammenhänge.

Treffen die beiden Fälle zu, muss ist der Ausbilder gefragt herauszufinden, welche Ursachen dazu geführt haben können, dass das Lernziel nur zum Teil oder nicht erreicht wurde. Diese können beim Ausbilder und beim Auszubildenden liegen:

- Habe ich die richtige Ausbildungsmethode gewählt?
- Habe ich den Zeitpunkt der Durchführung richtig gewählt?
- Habe ich den Auszubildenden ausreichend motiviert?
- Liegen die Interessen des Auszubildenden nicht in diesem Bereich?
- Hatte der Auszubildende noch nicht den erforderlichen Kenntnisstand?
- Hat sich der Auszubildende nicht um den Lernerfolg bemüht?
- Oder war der Auszubildende mit der Lernaufgabe überfordert?

Für die künftigen Ausbildungseinheiten muss ich dann die Erkenntnisse und den allgemeinen Eindruck über die Lerneinheit berücksichtigen und gegebenenfalls entsprechende Änderungen vornehmen, um den optimalen Lernerfolg zu erreichen.

## ANLAGE

---

### ANLAGE 1 UNTERNEHMENSLEITFADEN "DURCHFÜHRUNG VON TELEFONGESPRÄCH" INKL. CHECKLISTE

[Hier klicken](#) zum Öffnen von UNTERNEHMENSLEITFADEN "DURCHFÜHRUNG VON TELEFONGESPRÄCH" INKL. CHECKLISTE

---

### ANLAGE 2 BEDIENUNGSANLEITUNG „GIGASET“

Weiterleitung zur Bedienungsanleitung.pdf

---

### ANLAGE 3 FAQ'S „GIGASET“

Weiterleitung zu den FAQ's

---

### ANLAGE 4 INHALTE MINDMAP PINNWAND

Foto Mindmap.jpeg