

2.4 Vertiefungsaufgabe zu 2 Lerngruppenanalyse

Arbeitsauftrag A1

Bitte lesen Sie sich nachstehende Informationen durch

Sie befinden sich als Lehrkraft in folgender Klasse:

Klasse: Kaufleute für Digitalisierungsmanagement im 2. Ausbildungsjahr

Lernfeld 6: Serviceanfragen bearbeiten

Inhalt des Lernfeldes: Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Serviceanfragen einzuordnen, Fehlerursachen zu ermitteln und zu beheben. Sie ermitteln Lösungsmöglichkeiten im Rahmen des Support-Levels. Auf dieser Basis bearbeiten sie das Problem und dokumentieren den Bearbeitungsstatus. Sie kommunizieren mit den Prozessbeteiligten situationsgerecht, auch in einer Fremdsprache, und passen sich den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen an (Kommunikationsmodelle, Deeskalationsstrategien).

Kompetenzen der Schülerinnen und Schüler: Alle SuS der Klasse befinden sich in großen, international tätigen Unternehmen mit weltweit agierenden Kunden, sodass Englisch als Fremdsprache zum Berufsalltag gehört.

Ausgangssituation: Sie haben letzte Stunde mit Ihren SuS Serviceanfragen analysiert und in einem Rollenspiel erprobt, wie die SuS durch gezieltes Fragen Serviceanfragen richtig in fachliche Standards einordnen. Zur Vorbereitung auf die heutige Stunde hatten die SuS die Hausaufgabe sich mit dem Informationsmaterial zum Beispielunternehmen Thiel GbR, einem kleinen Handwerksbetrieb mit 3 angestellten Handwerkern, vertraut zu machen. Weiterhin sollten die SuS relevante Fachbegriffe im Umgang mit diesem Kunden auf Englisch lernen, sodass sie heute eine englisch-sprachige Serviceanfrage analysieren können.

Heute ist es die Aufgabe von den SuS, einen englischen Dialog-Lückentext in der Rolle eines Service-Mitarbeiters auszufüllen. Die zu beratende Person ist ein Handwerker in der Thiel GbR und benötigt Hilfe bei einem IT-System. Sie haben den SuS den englischen Dialog-Lückentext ausgeteilt, den sie zunächst in Einzelarbeit bearbeiten und mit den richtigen englischen Fachbegriffen ausfüllen sollen. Zur Überprüfung der richtigen Antwort dürfen die SuS anschließend ihr Handy herausholen und die Antworten des Nachbarn mittels einer Übersetzungsapp oder Google Translate überprüfen. Sie geben den SuS zum Ausfüllen und gegenseitiger Korrektur 20 Minuten Zeit. Sie möchten danach die Ergebnisse im Plenum besprechen.

Arbeitsauftrag A2

Lesen Sie nachstehenden Handlungsauftrag und bearbeiten Sie diesen anschließend, sobald Sie das zugehörige Video *2.5_Lerngruppenanalyse_Video* angeschaut haben.

2.1 Notieren Sie sich mögliche Gründe, warum die SuS die Aufgabe nicht angefangen haben.

2.2 Notieren Sie sich Möglichkeiten, wie Sie in dieser Situation an zielgruppenrelevante Informationen zu der Ausbildungsklasse gelangen könnten.

2.3 Stellen Sie sich vor, Sie haben im Vorfeld eine Lerngruppenanalyse durchgeführt und festgestellt, dass alle SuS in einem international tätigen Unternehmen agieren und möchten dies nun für eine neue Aufgabenstellung berücksichtigen. Wie können Sie eine angemessenere, lebensnähere Aufgabe formulieren?

Nach erfolgter Bearbeitung können Sie in die Präsentation *2 Lerngruppenanalyse* zum Abgleich Ihrer Lösung zurückkehren.

Ihre Lösung: