



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 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 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, Lärmschutz-möglichkeiten 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	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



Jahrgangsstufe	Fach	Themen	Inhalte
		Markt, Wirtschaftskreisläufe und politische Rahmenbedingungen	- Konstellationen der Interessen von Anbietern und Nachfragern von Produkten und Dienstleistungen
		Berufs- und Lebenswegplanung	- Individuelle berufliche Voraussetzungen 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 Vertriebsstrategien)
			- Arbeitszeitmodelle und Arbeitsschutz
			- Leitbilder von Unternehmen und Organisationen, die sich am Nachhaltigkeitskonzept orientieren
		Kleidung und Mode/Textilverarbeitung	- Ergonomie und Arbeitsschutz in der Textilbranche
		Entwickeln, Herstellen und Bewerten elektronischer Schaltungen/Elektrotechnik	- Ergonomie und Arbeitsschutz
		Gestaltung komplexer Projekte/ Bewertung technischer Innovationen	- Ergonomie von Arbeitsplätzen
		Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung/Hauswirtschaft/ 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	



Allgemeines



Praxislernaufgaben:

- a) Schau Dich in Deinem Betrieb um. Welche Berufe gibt es?
- b) Schreibe mindestens drei Ausbildungsberufe in die Tabelle.
- c) Spreche mit Deiner Dich betreuenden Person über die jeweiligen Arbeiten, die in den Ausbildungsberufen zu verrichten sind. Schreibe die drei wichtigsten Tätigkeiten ebenso in die Tabelle.
- d) Wähle einen der Ausbildungsberufe aus. Überlege welche fünf konkreten Kenntnisse aus den beiden Schulfächern W-A-T und Deutsch man dafür braucht.



Bild: Freepik

Berufe	Haupttätigkeiten	Kenntnisse aus W-A-T und Deutsch
		1.
		2.
		3.
		4.
		5.
		1.
		2.
		3.
		4.
		5.
		1.
		2.
		3.
		4.
		5.



- e) Überlege Dir, ob der ausgewählte Ausbildungsberuf zu Dir passen würde oder nicht. Schreibe Deine Antwort und begründe sie.

- f) Falls der Ausbildungsberuf nicht zu Dir passt, überlege Dir welcher Ausbildungsberuf dann besser zu Dir passt. Erläutere Deine Antwort.



Bilder: artursafronovvvv/Freepik



DC Studio/Freepik



drobotdean/Freepik

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

Praxislernaufgaben:

An Deinem Praxislernort tragen die Mitarbeitenden Arbeitskleidung. Du erkennst es daran, dass sehr viele das Gleiche tragen.

- g) Beschreibe die Arbeitskleidung, die die Mitarbeitenden tragen.
Du kannst hierzu auch ein Bild malen und Beschriftungen einfügen oder ein Video drehen.
- Achte bei der Beschreibung darauf, dass eine Person, die nicht an Deinem Praxislernort ist, diese versteht.
 - Welche einzelnen Kleidungsstücke gehören zur Arbeitskleidung?
 - Welche Funktion hat jedes Bekleidungsstück?
 - Gibt es für bestimmte Arbeitsbereiche andere Arbeitskleidung?
 - Welche Konsequenzen es für den Mitarbeitenden hat, wenn er sich nicht an die Vorschriften hält?
 - Warum ist das Tragen der Arbeitskleidung wichtig?



Bild: Freepik



- b) Eine spezielle Form der Arbeitskleidung ist die Schutzkleidung. Stelle die Besonderheiten von Schutzkleidung stichpunktartig dar. Wenn an Deinem Praxislernort auch Schutzkleidung getragen wird, kannst Du das als Beispiel nutzen.



Bild: Freepik

- c) Erkundige Dich, warum das Tragen von Schutzkleidung wichtig ist. Frage auch, welche Folgen es für den Mitarbeitenden hat, wenn er sie nicht trägt. Notiere Deine Rechercheergebnisse.

- d) Stelle dar, welche Belastungen es an einem ausgewählten Arbeitsplatz in dem Betrieb gibt. Beachte Aspekte wie Lärm, Staub, Chemikalien, Unfallgefahren, Bewegungsmangel, schweres Heben etc.

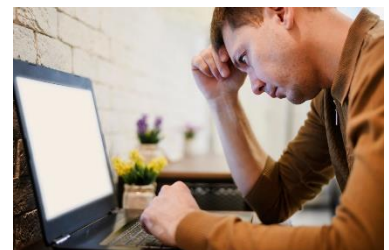


Bild: Freepik



- e) Erläutere, was das Unternehmen tut, damit oben genannte Belastungen für die Mitarbeitenden nicht zu gesundheitlichen Problemen führen können.

- f) Der Mitarbeitende hat sich aber auch an bestimmte Verhaltensregeln zu halten, damit er gesund bleibt. Stelle diese Regeln dar. Wenn diese aushängen, kannst Du auch ein Foto davon machen und es hier anfügen.



Bild: KamranAydinov/ Freepik

- g) Erkundige Dich, ob es in Deinem Praxislernort 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 worauf sie besonders achtet.
- b. Wenn nein: Finde heraus, warum es keine Fachkraft für Arbeitssicherheit gibt.



Bild: Freepik



h) 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?



Bild: Freepik

i) Erläutere, worauf Du selbst besonders achtest, damit es Dir an Deinem Praxislernort gesundheitlich gut geht und was die Gründe dafür sind.

Wahlaufgabe:

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.

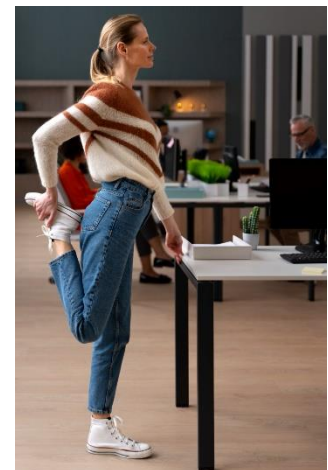


Bild: Freepik



Themenfeld 2: Datenschutz

(Deutsch, Informatik, W-A-T, Politische Bildung, Mathematik)



Praxislernaufgaben:

a) Erkläre, was personenbezogene Daten sind und was die DSGVO ist.

b) In vielen Arbeitsbereichen Deines Praxislernortes gibt es personenbezogene Daten.
Erstelle eine Liste darüber.

Arbeitsbereich	Personenbezogene Daten
	<ul style="list-style-type: none">•••••
	<ul style="list-style-type: none">•••••
	<ul style="list-style-type: none">•••••
	<ul style="list-style-type: none">•••••



c) Auf welchem Wege erhalten die Unternehmen diese Daten (telefonisch, E-Mail, Online-Shop, persönlichen Kontakt, Social Media)?

d) Für welche Zwecke nutzt das Unternehmen diese Daten? Erläutere in ganzen Sätzen.

e) Befrage eine verantwortliche Person, wie das Unternehmen mit diesen Daten umgeht und notiere in Stichpunkten Deine Ergebnisse.

- a. Ob, wie und wie lange sie gespeichert werden.
- b. Wie der Schutz der Daten aussieht. Z. B. ist es interessant zu erfahren,
 - wie werden die Daten vor unerlaubtem Einblick/Zugriff/Mithören geschützt?
 - ist der Zugang zu den EDV-Systemen passwortgeschützt?
 - gibt es eine Passwortrichtlinie?
 - gibt es Ausdrücke mit Kundendaten?
 - was passiert nach der Nutzung mit den Ausdrucken?



Bild: Freepik

Sicheres Passwort



f) Stelle Dir vor, es sind Deine eigenen Daten, die gespeichert werden. Nach allem, was Du zum Schutz und Nutzung der Daten erfahren hast, bist Du mit der Speicherung und Verwendung Deiner Daten einverstanden? Begründe Deine Meinung.



Wahlaufgaben:

- a) Entwickle eigene Ideen, wie Datenschutz am Arbeitsplatz verbessert werden kann.

- b) Entwickle ein Konzept, wie man in Hinblick auf Datenschutz mit Bewerbungen umgehen sollte. Wo können diese abgelegt werden? Wie soll damit später umgegangen werden?

- c) 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.

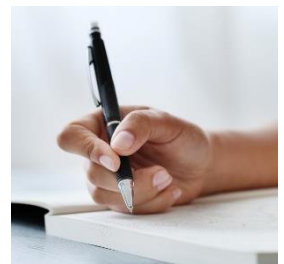


Bild: Racoool_studio/ Freepik



Themenfeld 3: Nachhaltiges Wirtschaften

(Biologie, Deutsch, Ethik, Geografie, Naturwissenschaften, Philosophie, Politische Bildung, W-A-T)



Praxislernaufgaben:

- a) Nachhaltigkeit ist in aller Munde. Recherchiere nach einer offiziellen Definition von Nachhaltigkeit und notiere diese. Denke daran, die Quelle auch aufzuschreiben.



Bild: Freepik

- b) Gehe zu Deiner Dich betreuenden Person im Unternehmen und frage nach, was Nachhaltigkeit für das Unternehmen bedeutet. Schreibe die Antwort auf.

- c) Vergleiche die Definition mit der Antwort Deiner Dich betreuenden Person. Welche Unterschiede gibt es, welche Gemeinsamkeiten? Schreibe diese auf oder markiere sie mit zwei unterschiedlichen Farbstiften.



Bild: Freepik



d) Finde heraus, was das Unternehmen für mehr Nachhaltigkeit unternimmt und stelle dies für Deine Klasse anschaulich, z. B. in einer Mindmap dar.



Bild: Wirestock/ Freepik

e) Überlege, welche Maßnahme die Wichtigste ist und warum das so ist.

f) Manchmal widersprechen sich die Maßnahmen, die zu mehr Nachhaltigkeit führen. Wie ist das in Deinem Praxislernort? Überlege selbst oder suche das Gespräch mit Deiner Dich betreuenden Person. Schreibe Deine Erkenntnisse in ganzen Sätzen auf.



Bild: stokking/Freepik



Wahlaufgabe:

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?



Bild: Freepik



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



Praxislernaufgaben:



Bild: Drazen Zigic Freepik

- a) In einem Dienstleistungsunternehmen bietet man Leistungen, keine Produkte, für andere Menschen bzw. Unternehmen an. Diese werden als Kunden bezeichnet.

Dabei wird nach B2B und B2C unterschieden. Für welche Worte stehen diese Abkürzungen? Was bedeuten sie? Frage Deine Dich betreuende Person oder recherchiere im Internet danach.

- b) Manchmal verlaufen Kontakte mit Kunden nicht nach Plan. Eine Lieferung kommt zu spät oder ist defekt, der Kunde bekommt keine Antwort zu seinem Anliegen. Die Kunden haben dann die Möglichkeit, Kontakt mit dem Anbieter der Dienstleistung aufzunehmen.



Bild: Freepik

- a. Ermittle, ob es in Deinem Praxislernort eine Abteilung bzw. eine Ansprechpartnerin oder einen Ansprechpartner für Kundinnen und Kunden gibt.
- b. Beschreibe, wie dieser Bereich genannt wird.
- c. Auf welchen Wege Kunden mit dem Unternehmen in Kontakt treten können.
- d. Welche Aufgaben die Mitarbeitenden dort übernehmen und wie die Struktur dieses Bereiches ist.



- c) 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?



Bild: Freepik



- d) Tauscht euch darüber in eurer Klasse aus. Überlegt gemeinsam wie ihr mit bestimmten Herausforderungen als Mitarbeitende umgehen würdet und was ihr euch als Kundin oder Kunde wünschen würdet.



Bild: Freepik



Wahlaufgaben:

- a) Schreibt in Gruppenarbeit ein Rollenspiel zum Umgang mit schwierigen Kundinnen und Kunden.
 - a. Überlegt euch ein konkretes Problem (z. B. der Haarschnitt ist nicht gut).
 - b. Findet einen Lösungsvorschlag.
 - c. Stellt den Weg zur Problemlösung im Rollenspiel dar.
 - d. Zusatzaufgabe: Verfasst das Rollenspiel in einer Fremdsprache Deiner Wahl.

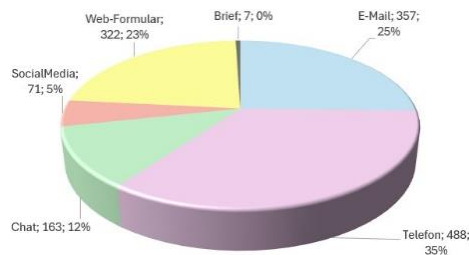
- b) Erstelle eine Tabelle:
 - a. Wie viele Kundenkontakte die Abteilung „Kundenservice“ täglich hat.
 - b. Über welche Kontaktkanäle (Telefon, Mail, Chat, Social Media, Kontaktformular auf Website) kommen sie an?
 - c. Wie viele davon sind Beschwerden?



Bild: Freepik

	Anzahl	Kontaktkanäle						Anzahl
Datum	Kontakte							Beschwerden

- c) Fertige aus Deiner Tabelle ein Diagramm an. Achte dabei auf vollständige Beschriftung, Mengen- und Prozentangaben.



- d) Beschreibe, mit welchen Werbe- und Social Media-Maßnahmen das Unternehmen seine Kundinnen und Kunden anspricht.



Bild: Freepik



- e) Suche Dir eine Maßnahme aus, beschreibe sie und bewerte, ob die Maßnahme auf bestimmte Zielgruppen abgestimmt ist. Stelle Verbesserungsvorschläge auch kreativ dar, z. B. in Form einer Collage.

- f) Entwickle eine Social-Media-Kampagne für ein konkretes Produkt oder eine Dienstleistung. Schreibe hierfür beispielhafte Beiträge.



Bild: Freepik

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



Praxislernaufgaben:

- a) Nenne mindestens drei Arbeiten im Unternehmen, die Kundinnen und Kunden nicht sehen.
- a. Überlege warum diese Arbeiten trotzdem wichtig sind. Schreibe es stichpunktartig auf.
- b. Was würde passieren, wenn diese Arbeiten nicht mehr verrichtet werden? Beschreibe das Szenario mit Deinen Worten, in Form einer Zeichnung oder als Video. Beachte, dass andere es sich gut vorstellen können.



Bild: Freepik

- b) Drehe einen „Hinter den Kulissen“-Handy-Film über Tätigkeiten, die die Kundinnen und Kunden nicht zu sehen bekommen. Spreche Dich vorher mit Deiner Dich betreuenden Person darüber ab.

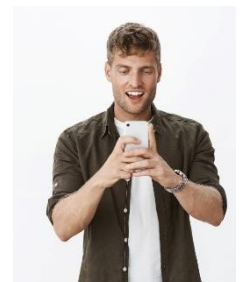


Bild: cookie studio/Freepik