
Lernfelder und Lernsituationen zur multimodalen Mobilitätsberatung für die berufliche Aus- und Weiterbildung in der Verkehrsbranche

19.04.2016, Aachen
Martin Frenz, Clarissa Schmitz



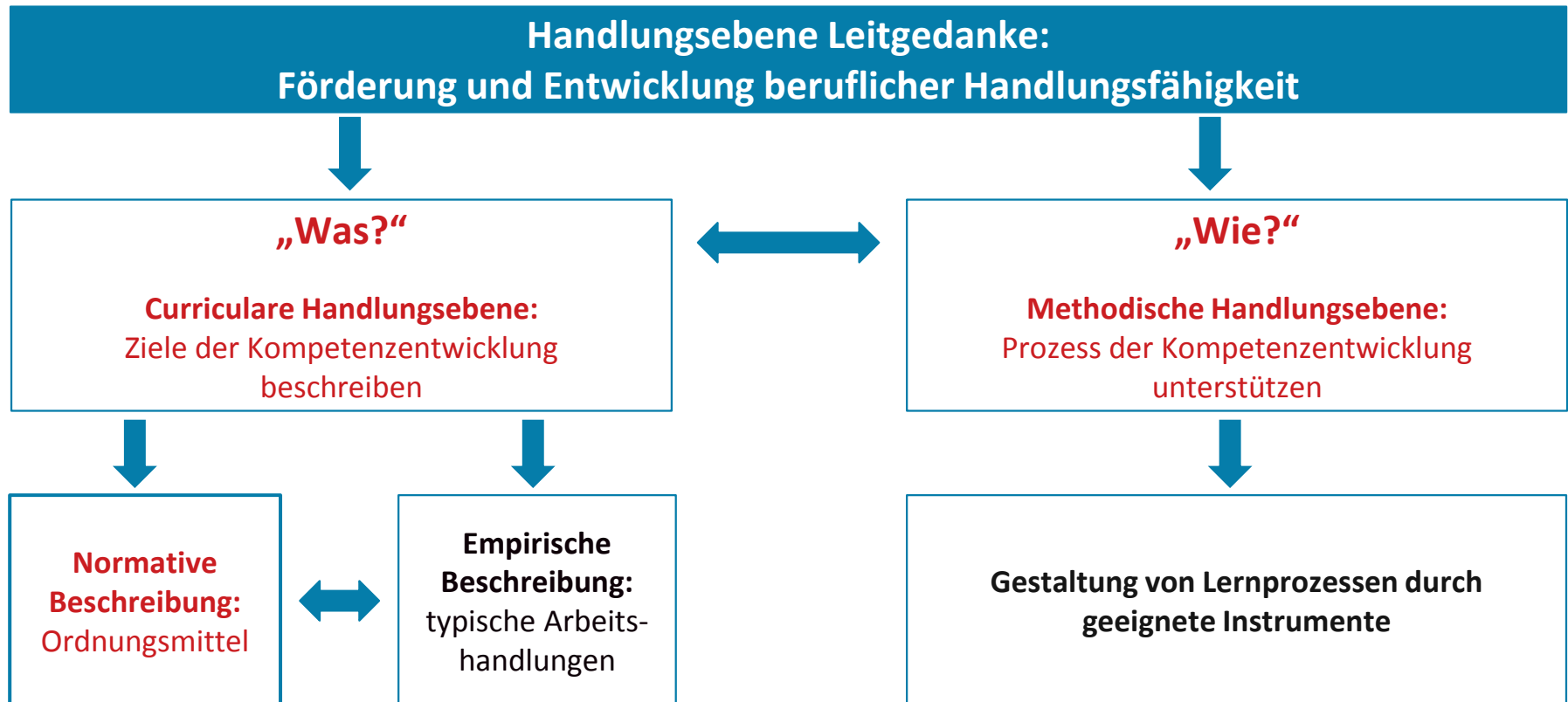
GEFÖRDERT VOM

Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Gliederung

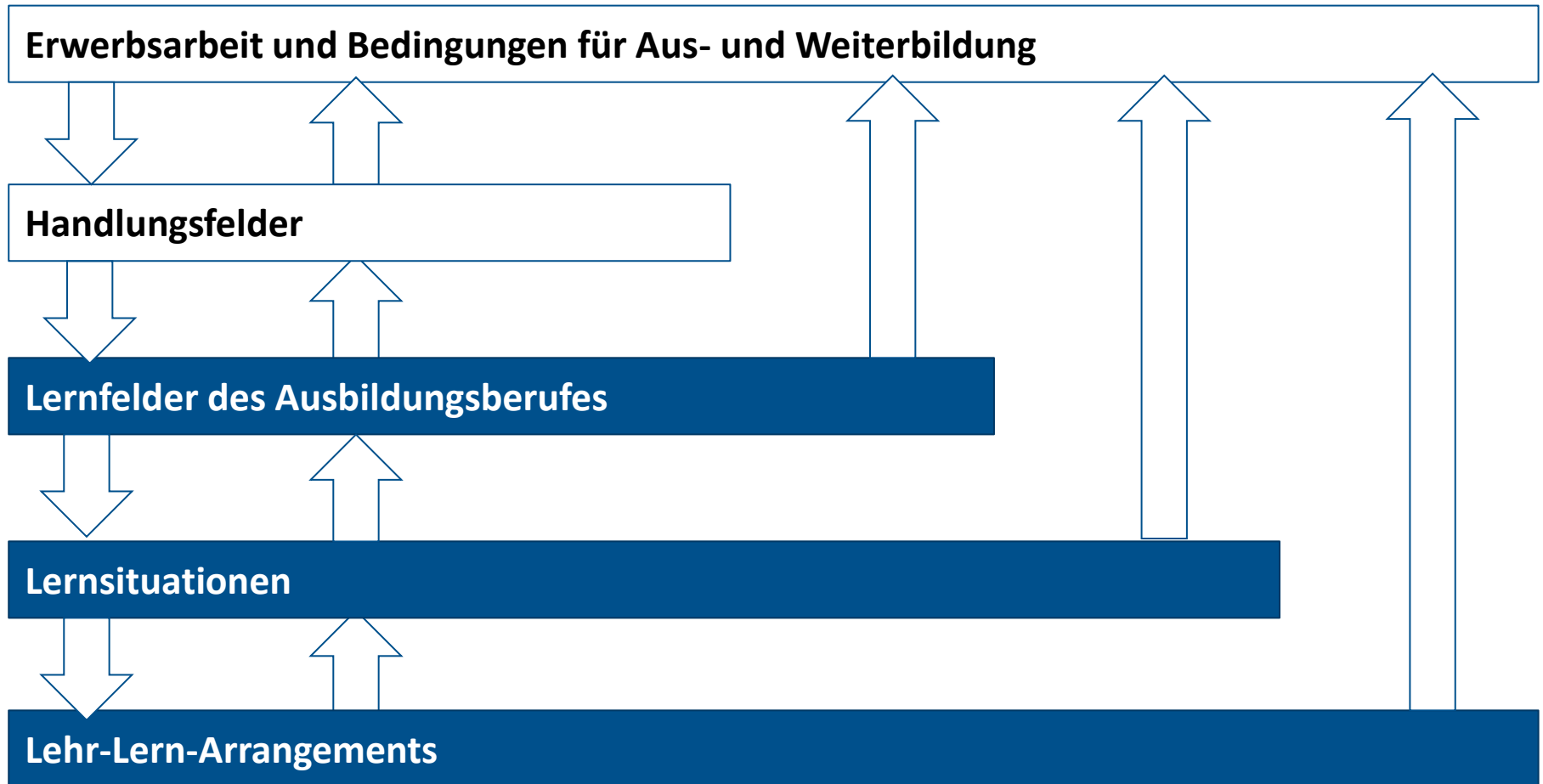
1. Zunächst kläre ich den Zusammenhang zwischen Handlungsfeldern, Lernfeldern und Lernsituationen
2. Ziele der Kompetenzentwicklung
 1. Kompetenzmodell
 2. Bildung für nachhaltige Entwicklung
3. Beispielhafte Konkretisierung der Ziele für den Beruf „Kaufleute für Verkehrsservice“ auf Basis einer Ordnungsmittelanalyse
4. Entwicklung und Beschreibung eines Lernfeldes: Individuelle Beratungsangebote zu multimodalen Mobilitätsangeboten entwickeln, durchführen und evaluieren
5. Entwicklung und Beschreibung von Lernsituationen:
 1. Multimodale Neubürgerberatung mit Schwerpunkt Ökologie
 2. Rahmenbedingungen individueller Beratung in Unternehmen
 3. Zielgerichtete Beratung von unterschiedlichen Kundengruppen - Seniorenehepaar
6. Ausblick und Diskussion

Handlungsebenen einer kompetenzorientierten Didaktik beruflicher Bildung



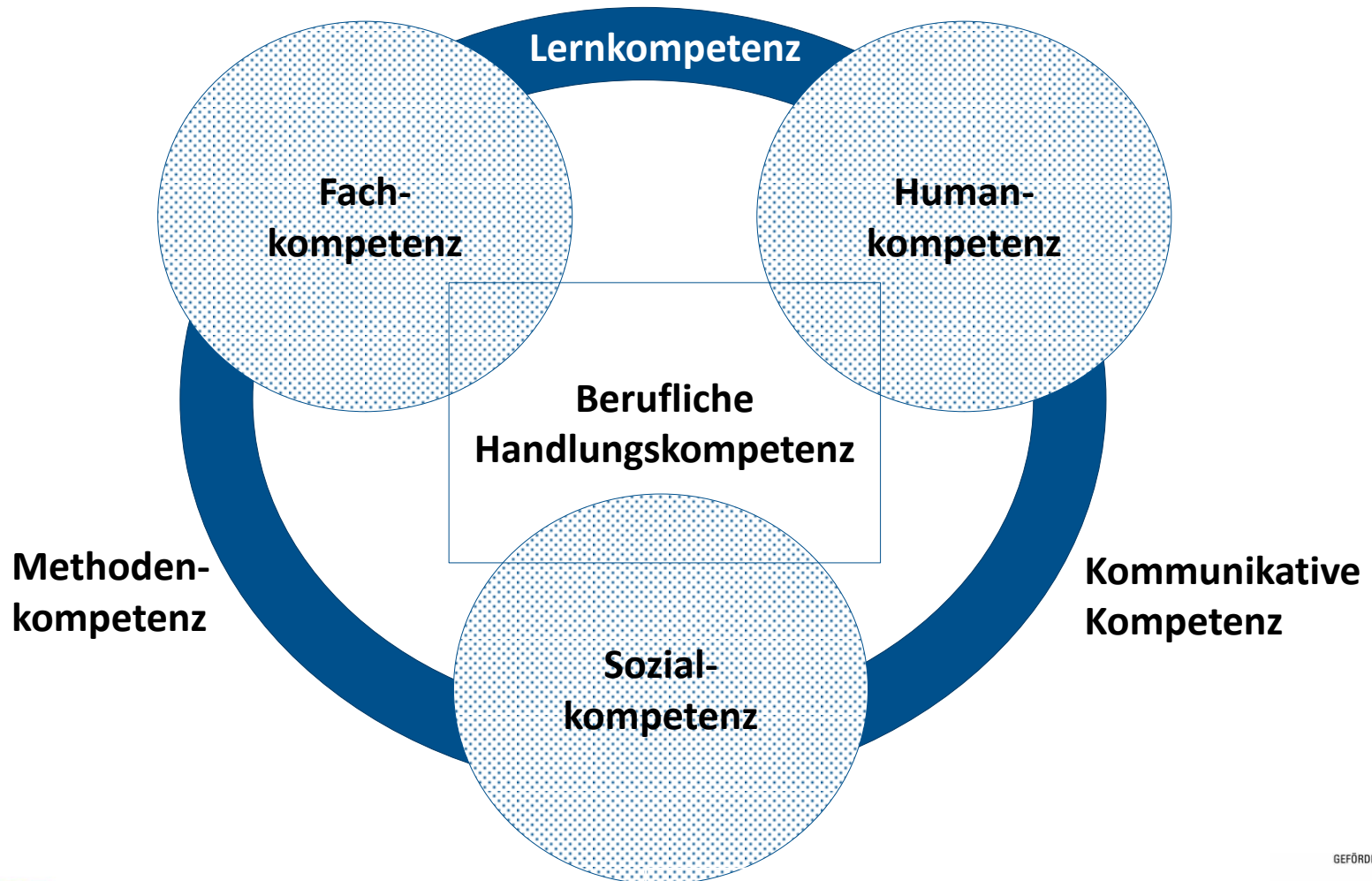
Zum Zusammenhang zwischen Handlungsfeldern, Lernfeldern und Lernsituationen

Entwicklungs- und Reflexionszusammenhang zur Gestaltung von situationsorientierten Lehr-Lern-Arrangements in der beruflichen Bildung

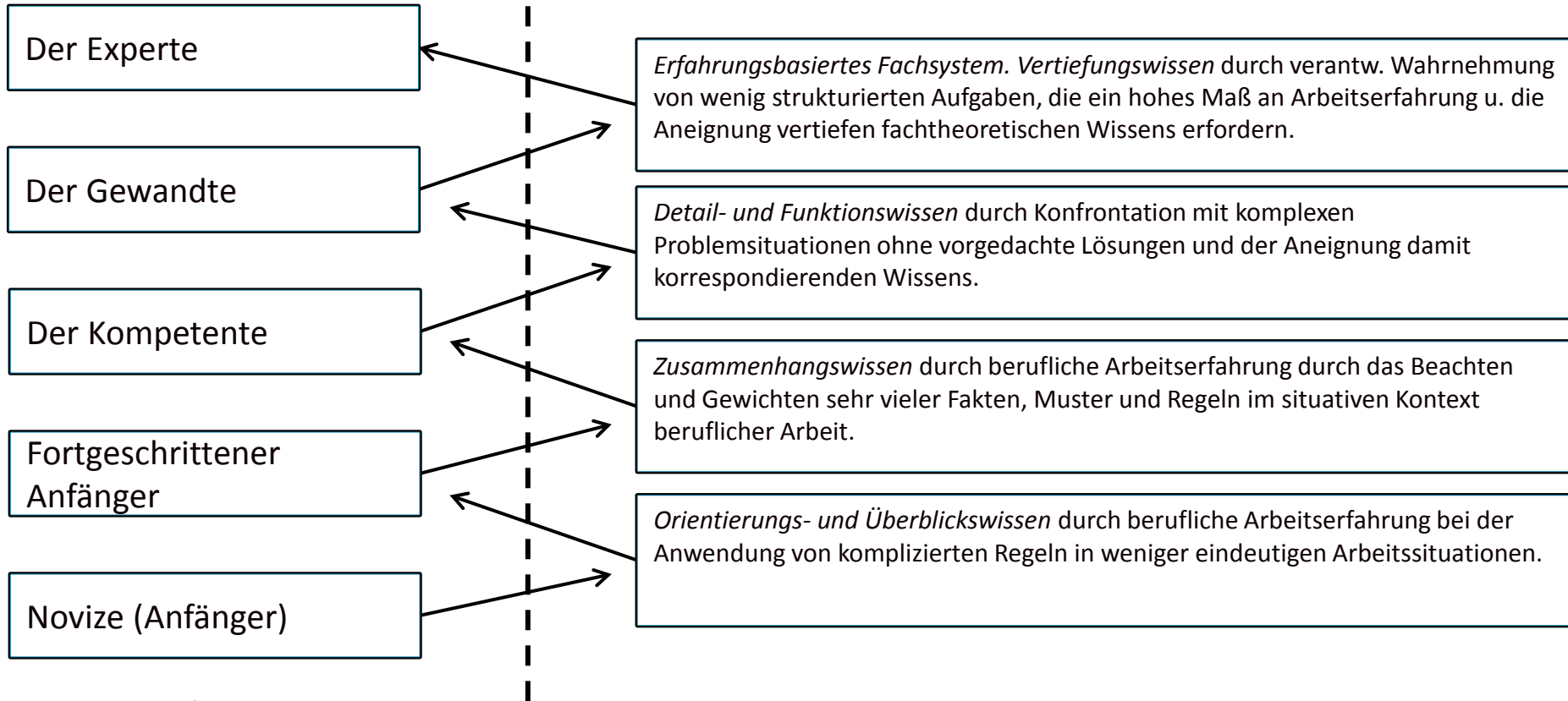


Ziele der Kompetenzentwicklung

Kompetenzarten in der beruflichen Bildung



Novizen-Experten-Modell zur Beschreibung der Kompetenzentwicklung



Stufen der Kompetenzentwicklung
(nach Dreyfus & Dreyfus 1986)

Lernbereiche zur Kompetenzentwicklung

vom Anfänger zum Experten

Ziele nachhaltiger Entwicklung in der beruflichen Bildung

Ziel einer Bildung für nachhaltige Entwicklung ist es, dass die Individuen in der Lage sind, zwischen komplexen Widersprüchlichkeiten und offenen Zielkonflikten abzuwägen und diese für sich zu bewerten, Entscheidungen zu fällen und entsprechend handeln zu können.

Eine nachhaltige Lösung der Arbeitsaufgaben erfordert das Ausbalancieren von Zielkonflikten hinsichtlich der Dimensionen ökologische Verträglichkeit, ökonomische Leistungsfähigkeit und gesellschaftliche/soziale Verantwortung.

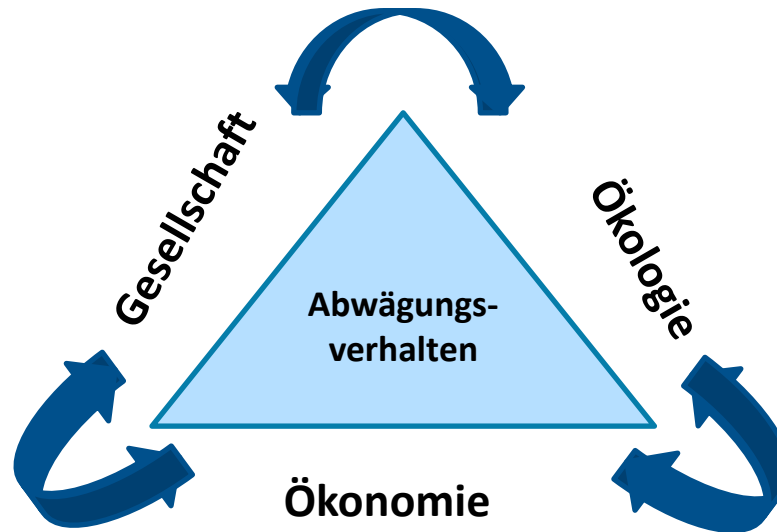
Ziele nachhaltiger Entwicklung in der beruflichen Bildung konkretisiert für multimodale Mobilitätsberatung

Ansprüche an Mobilität

- gefühlter Komfort
- Erreichbarkeit der Haltestellen
- Umsteigemöglichkeiten, Anbindungen

Ansprüche an Beratung

- entspannte Beratungsatmosphäre
- gute und verständliche Informationsaufbereitung
- umfangreicher Informationsfluss
- gleichbleibende Ansprechpartner



Ökonomische Aspekte stehen bei Kunden im Vordergrund:

- kostengünstige Mobilität
- Reisezeit-Bedarf

- ökologische Störfaktoren (z. B. Lärm, Schadstoffausstoß etc.)
- ökologische Aspekte werden als Bonus gerne mitgenommen
- (bisher) geringes Klientel als Adressaten ökologischer Informationen

Beispielhafte Konkretisierung der Ziele für den Beruf „Kaufleute für Verkehrsservice“ auf Basis einer Ordnungsmittelanalyse

Ordnungsmittelanalyse des Rahmenlehrplan Kauffrau/-mann für Verkehrsservice

Aspekte einer Bildung für nachhaltige Entwicklung im Rahmenlehrplan der Kaufleute für Verkehrsservice:

- **LF 4 Die Bedeutung der Verkehrswirtschaft in der Gesamtwirtschaft einschätzen:** „...die Ziele der Wirtschaftspolitik ... und die Zielkonflikte – insbesondere Ökonomie – Ökologie dargestellt.“
- **LF 5 Kunden über Produkte und Leistungen im Personenverkehr informieren:** „...stellen die unterschiedlichen Verkehrsträger mit den dazugehörigen Verkehrsmitteln dar und erkunden die ökonomischen und ökologischen Vor- und Nachteile“
- **LF 9 An der Überwachung und Steuerung von Kosten und Leistungen mitwirken:** „...sich kosten- und leistungsbewusst verhalten.“
- **LF 11 Zahlungsvorgänge bearbeiten:** „Finanzierungsmöglichkeiten auszuwählen sowie ihre Entscheidung...rechnerisch zu begründen..“
- **LF 12 An verkaufsfördernden Maßnahmen mitwirken:** „richten ihre Aktivität auf Kundenwünsche aus“

Entwicklung und Beschreibung eines Lernfeldes: Individuelle Beratungsangebote zu multimodalen Mobilitätsangeboten entwickeln, durchführen und evaluieren

Lernfelder und Lernsituationen zur individuellen Beratung unter Berücksichtigung multimodaler Mobilitätsangebote

Handlungsfeld

Lernfeld

Lernsituationen

Individuelle Beratung unter Berücksichtigung multimodaler Mobilitätsangebote



Individuelle Beratungsangebote zu multimodalen Mobilitätsangeboten entwickeln, durchführen und evaluieren

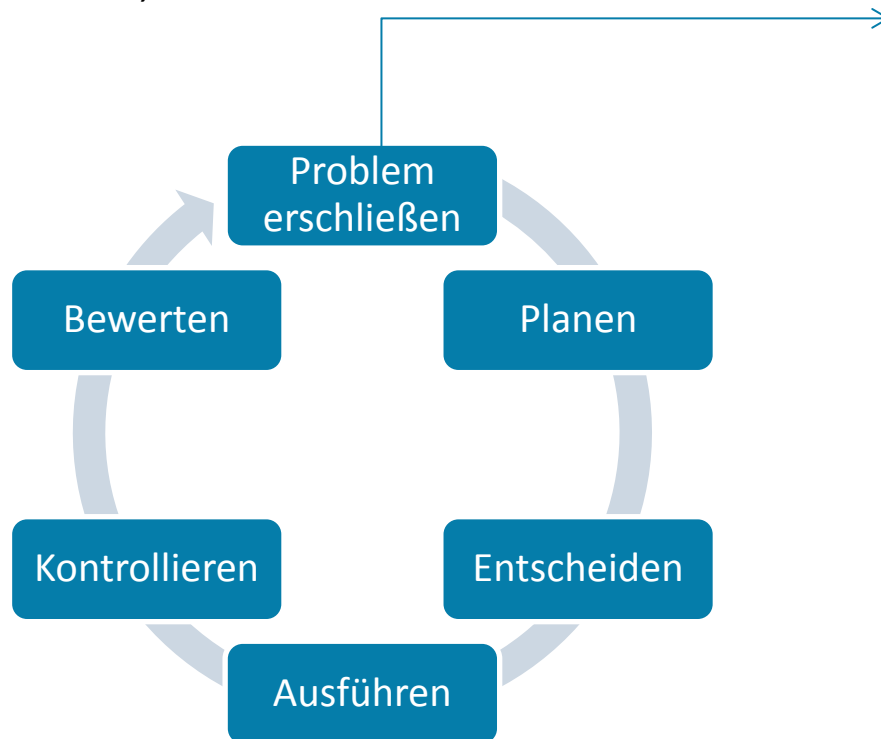
Multimodale Neubürgerberatung mit Schwerpunkt Ökologie

Rahmenbedingungen individueller Beratung in Unternehmen

Zielgerichtete Beratung von unterschiedlichen Kundengruppen - Seniorenehepaar

Lernfeld „Individuelle Beratungsangebote zu multimodalen Mobilitätsangeboten entwickeln, durchführen, evaluieren“

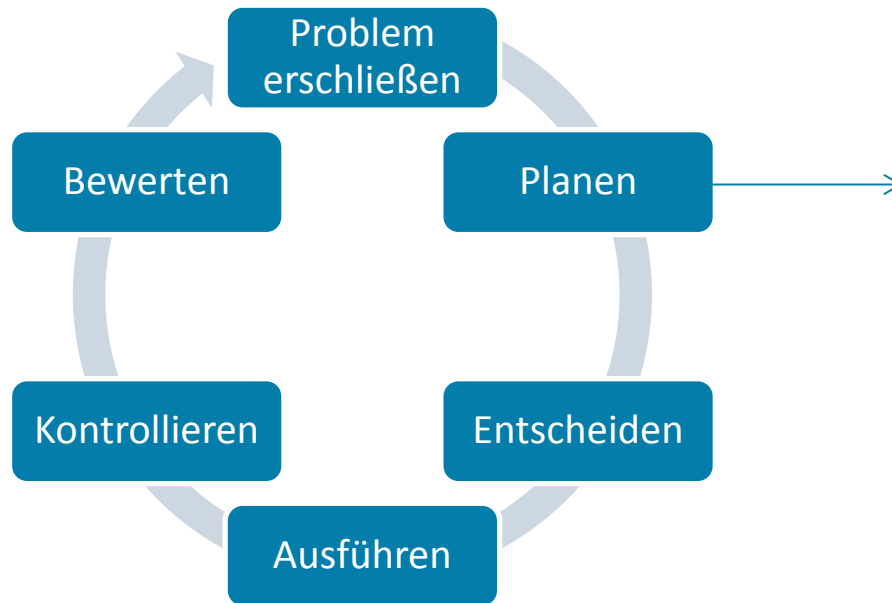
Die Lernenden sind in der Lage und motiviert,



- ...die Anforderungen, die die Gesprächssituation individuelle Beratung mit sich bringt, zu erfassen und einen Kriterienkatalog für gute Beratung zu erstellen.
- ...Zielkonflikte in den Anforderungen an Mobilität (Ökonomie, Ökologie, Komfort) zu erkennen und diese zu systematisieren.
- ...Ziellücken in der Beratungstätigkeit zu erkennen.

Lernfeld „Individuelle Beratungsangebote zu multimodalen Mobilitätsangeboten entwickeln, durchführen, evaluieren“

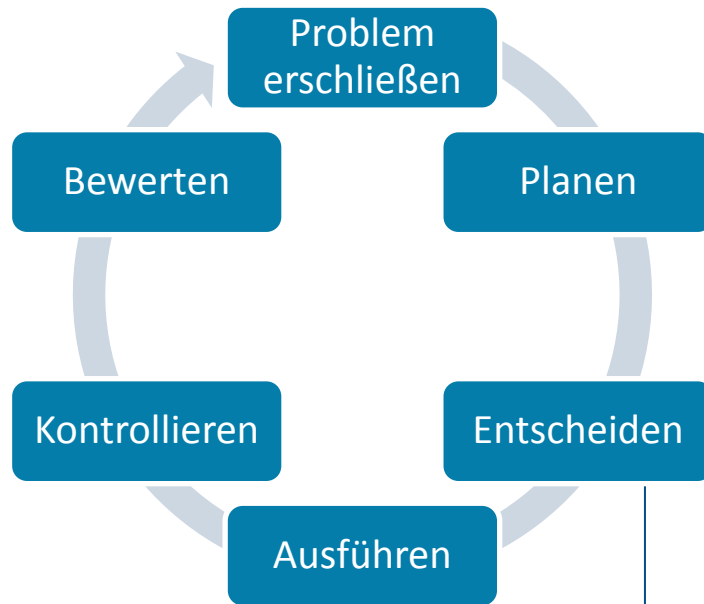
Die Lernenden sind in der Lage und motiviert,



- ...notwendige Informationen zum bisherigen Mobilitätsverhalten der Kunden zu benennen und ggf. fehlende Informationen zu beschaffen, um Ziellücken zu schließen.
- ...die Vor- und Nachteile von multimodalen Verkehrskonzepten für die Zielgruppe zu beschreiben.
- ...sich über verschiedene Antriebsarten zu informieren und sie vor dem Leitbild der Nachhaltigkeit zu bewerten.

Lernfeld „Individuelle Beratungsangebote zu multimodalen Mobilitätsangeboten entwickeln, durchführen, evaluieren“

Die Lernenden sind in der Lage und motiviert,

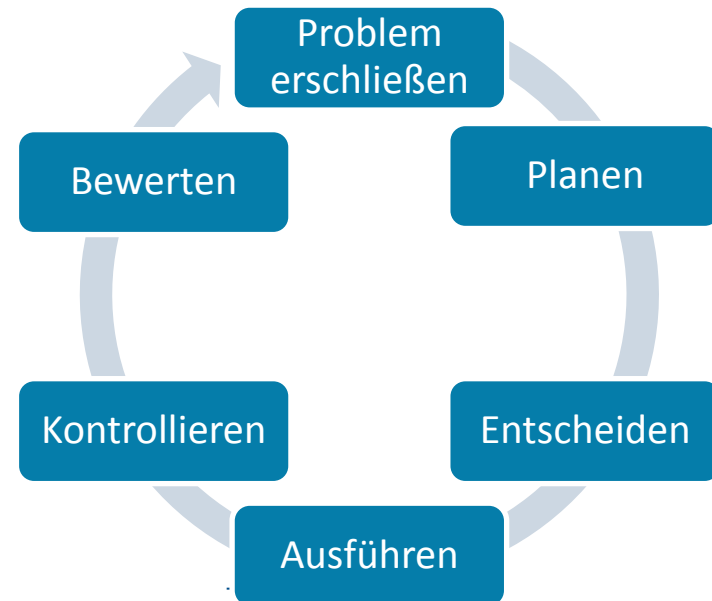


- ...vor dem Leitbild der Nachhaltigkeit multimodale Mobilitätsangebote auszuwählen.

Lernfeld „Individuelle Beratungsangebote zu multimodalen Mobilitätsangeboten entwickeln, durchführen, evaluieren“

Die Lernenden sind in der Lage und motiviert,

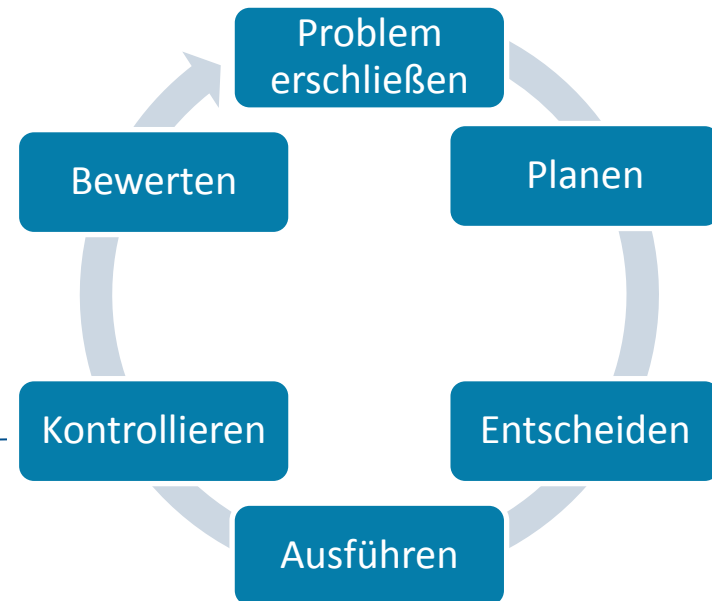
- ...mit den Kunden individuelle Mobilitätsangebote zu erarbeiten.
- ...das individuelle Mobilitätsangebot in Form multimodaler Wegeketten zu konkretisieren.
- ...zu den eigenen Konditionen sowie zu den Konditionen der Kooperationspartner zu informieren.



Lernfeld „Individuelle Beratungsangebote zu multimodalen Mobilitätsangeboten entwickeln, durchführen, evaluieren“

Die Lernenden sind in der Lage und motiviert,

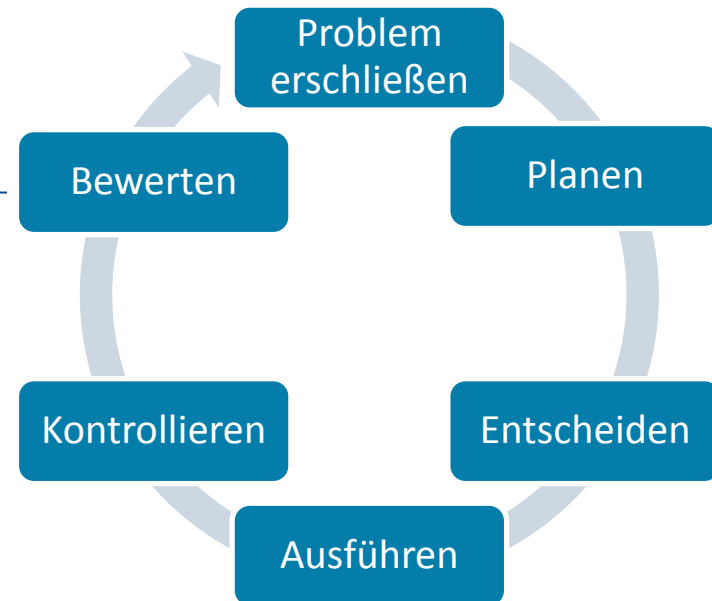
- ...das Gespräch anhand des erstellten Kriterienkatalog auszuwerten.
- ...insbesondere die Vollständigkeit der weitergegebenen Informationen sicherzustellen.



Lernfeld „Individuelle Beratungsangebote zu multimodalen Mobilitätsangeboten entwickeln, durchführen, evaluieren“

Die Lernenden sind in der Lage und motiviert,

- ...den Verlauf des Gespräches zu reflektieren und neue Handlungsmuster zu festigen oder abzuleiten.
- ...Rollenkonflikte in der eigenen Tätigkeit (Berater/Verkäufer) zu diskutieren.

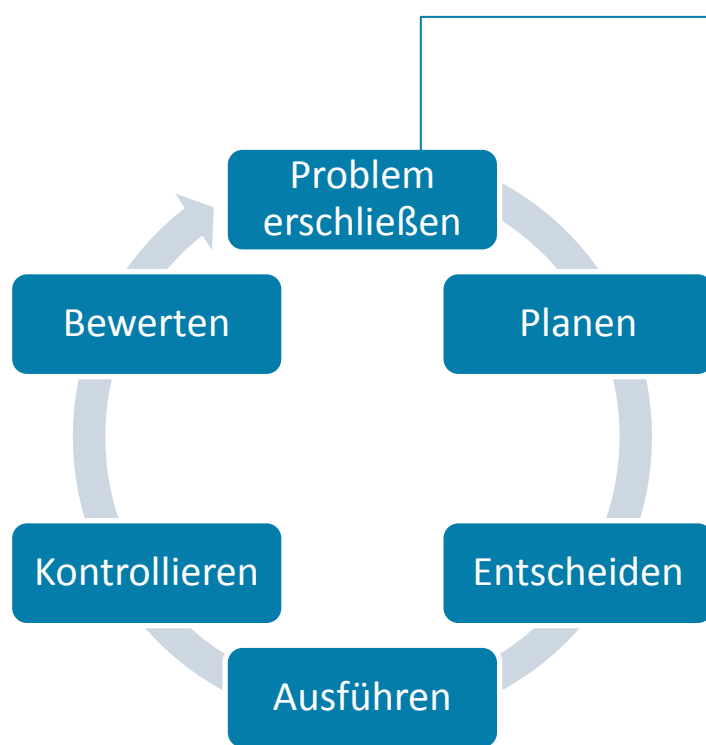


Entwicklung und Beschreibung von Lernsituationen

Lernsituation „Multimodale Neubürgerberatung mit Schwerpunkt Ökologie“

Sie sind Beschäftigte/-r im Kundenzentrum eines Unternehmens des öffentlichen Nahverkehrs in einer mittelgroßen Universitätsstadt (250.000 Einwohner/innen). Ihr Unternehmen bietet individuelle Beratungen zu multimodalen Verkehrsangeboten an. Heute bereiten Sie einen vorab vereinbarten Beratungstermin mit einem neuen Kunden Ihres Unternehmens vor und führen diesen durch. Sie wissen bereits, dass der Kunde Neubürger der Stadt ist und Wert auf eine ökologisch schonende Fortbewegung legt.

Lernsituation „Multimodale Neubürgerberatung mit Schwerpunkt Ökologie“



Problemanalyse: Analysieren Sie die Angebote Ihres Unternehmens und die Angebote von Kooperationspartnern Ihres Unternehmens und stellen Sie deren Vor- und Nachteile dar. Beschreiben Sie den Beratungsbedarf von Neubürgern/-innen der Stadt. Erkennen Sie Informationslücken, die erst im Gespräch geschlossen werden können. Erkennen Sie Zielkonflikte und beschreiben Sie diese.

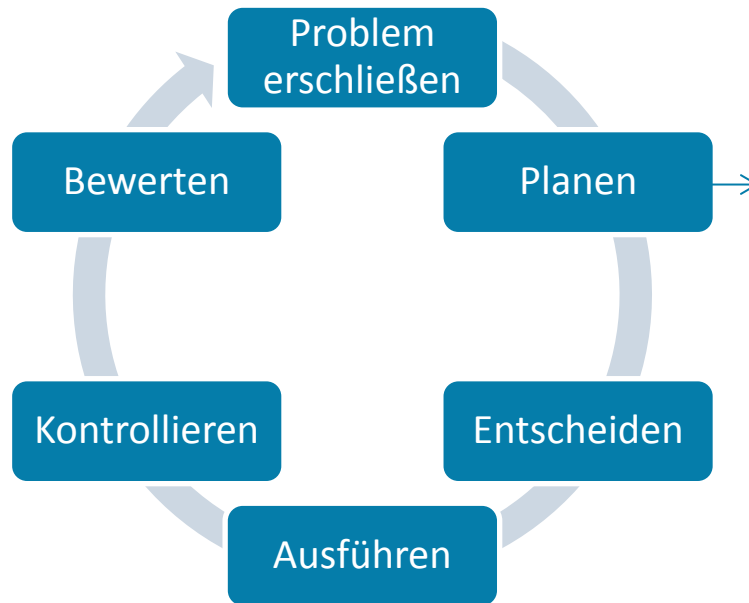
HZ: Überblick über die Vor- und Nachteile der Angebote der Kooperationspartner

EZ: Die Berater/-innen lernen, wie sie in den Informationsunterlagen der Kooperationspartner eigenständig recherchieren.

EZ: Die Berater/-innen lernen, die Angebote von Kooperationspartnern kennen und können ihre Vor- und Nachteile benennen.

GEFÖRDERT VOM

Lernsituation „Multimodale Neubürgerberatung mit Schwerpunkt Ökologie“

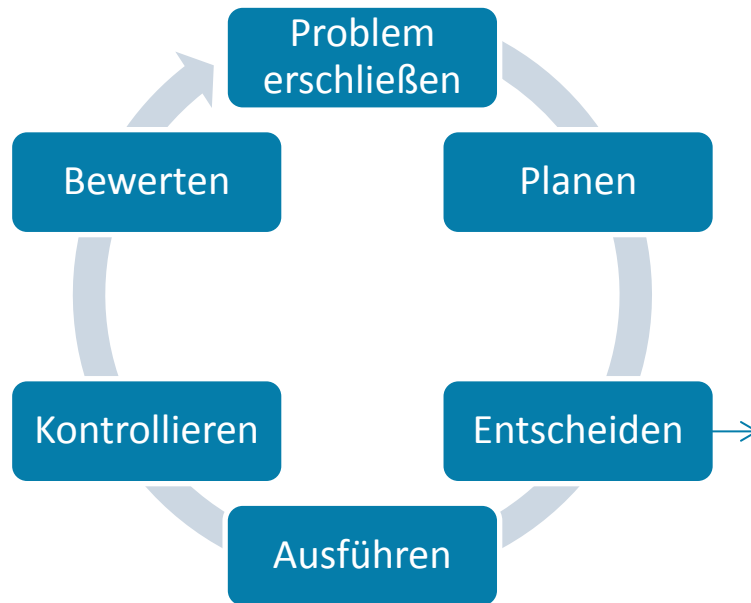


Planen: Entwickeln Sie eine Checkliste, welche Informationen Sie beim Kunden bezüglich seiner Anforderungen und Ressourcen einholen müssen und ordnen Sie diesen den Kriterien Kosten, Ökologie und Komfort zu. Ermitteln Sie, welche Ansprüche gegebenenfalls im Widerspruch zueinander stehen könnten.

HZ: Exemplarische Checkliste „Erhebung des Ist-Standes“ zur Abfrage von relevanten Anforderungen und Ressourcen von Kunden/innen

EZ: Die Berater/-innen lernen, dass Beratungsaufgaben und deren Ziele, eine systematische Erhebung des Ist-Standes bei Kunden/-innen erfordern.

Lernsituation „Multimodale Neubürgerberatung mit Schwerpunkt Ökologie“



Entscheiden: Wägen Sie die Ansprüche des Kunden anhand einer geeigneten Darstellungsmethode gegeneinander ab und wählen Sie die für Ihren Kunden geeigneten Verkehrsmittel und -angebote aus.

HZ: Exemplarische Darstellung von Zielkonflikten in den Ansprüchen von Kunden/-innen

EZ: Die Berater/-innen erkennen, dass sich zwischen den Anforderungen der Kunden/-innen Zielkonflikte ergeben können. Sie kennen geeignete Darstellungsmöglichkeiten (magisches Dreieck), um diese gegeneinander abzuwägen.

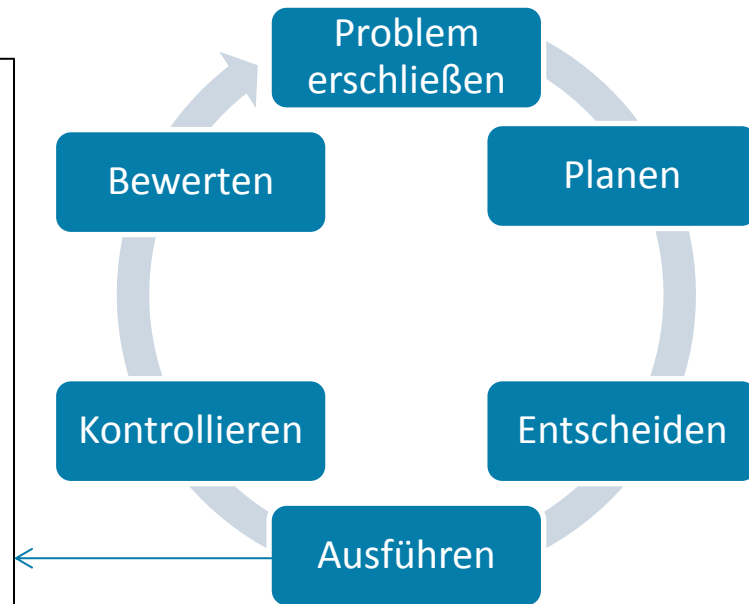
EZ: Die Berater/-innen erkennen die Notwendigkeit, dem Kunden/der Kundin ihre Auswahl unter der Berücksichtigung der vorher ermittelten Wünsche/Bedürfnisse zu erläutern.

Lernsituation „Multimodale Neubürgerberatung mit Schwerpunkt Ökologie“

Ausführen: Verknüpfen Sie intermodale Wegekettens, die auf den Mobilitätsbedarf Ihres Kunden zugeschnitten sind und erläutern Sie ihm das empfohlene Mobilitätskonzept mit einem besonderen Augenmerk auf die Konditionen der Kooperationspartner Ihres Unternehmens.

HZ: Konzept einer inter-/multimodalen Wegekette

EZ: Die Berater/-innen lernen, intermodale Wegekettens zu verknüpfen und sach- und kundengerecht zu erläutern.

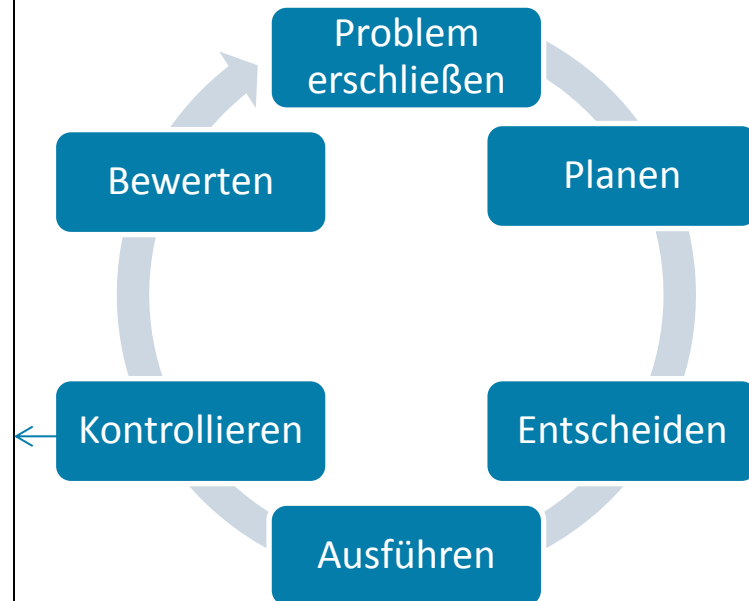


Lernsituation „Multimodale Neubürgerberatung mit Schwerpunkt Ökologie“

Kontrollieren: Überprüfen Sie anhand Ihrer zuvor erstellen Checkliste, welche Anforderungen und Ressourcen des Kunden Sie mit dem erstellten Mobilitätskonzept berücksichtigen konnten. Überprüfen Sie, ob der Kunde alle Informationen erhalten hat, die für die nächsten Schritte notwendig sind.

HZ: Abgleich der Checkliste mit Anforderungen der Kunden/-innen, die berücksichtigt werden konnten

EZ: Die Berater/-innen erkennen, dass trotz aller Bemühungen unter Umständen nicht alle Anforderungen des Kunden/der Kundin vollends erfüllt werden können.



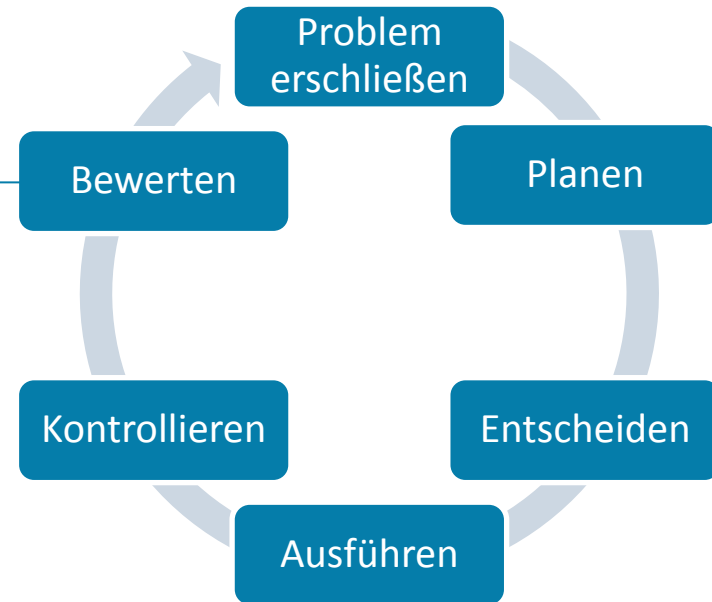
Lernsituation „Multimodale Neubürgerberatung mit Schwerpunkt Ökologie“

Bewerten: Bewerten Sie a) Ihr Vorgehen als Berater/-in und b) das entwickelte Mobilitätskonzept aus Kundensicht im Hinblick auf die Kriterien Ökonomie, Ökologie und Komfort.

HZ: Dokumentation der geleisteten Arbeiten und des Vorgehens bei der Planung

EZ: Die Berater/-innen erkennen die Komplexität einer individuellen Beratung zu multi-/intermodalen Mobilitätskonzepten und reflektieren die gesteigerten Anforderungen, die sich für ihre Tätigkeit als Berater/-innen daraus ergeben.

EZ: Die Berater/-innen lernen, die Perspektive der Kunden/innen einzunehmen und Mobilitätskonzepte vor dem Hintergrund verschiedener Anforderungen zu bewerten.



Lernsituation „Rahmenbedingungen individueller Beratung in Unternehmen“

Sie sind Beschäftigte/-r im Kundenzentrum eines Unternehmens des öffentlichen Nahverkehrs.

In der Mittagspause treffen Sie in der Kantine einen Arbeitskollegen und unterhalten sich mit ihm. Der Kollege beklagt sich über die neu angesetzten Schulungen mit den folgenden Worten: „Ach, die da oben wollen eh nur, dass wir mehr verkaufen!“. Sie entgegnen ihm, dass der Fokus der Schulungen doch auf der Beratung der Kundinnen und Kunden liege. Es entsteht ein angeregtes Gespräch.

Lernsituation „Zielgerichtete Beratung von unterschiedlichen Kundengruppen - Seniorenhepaar“

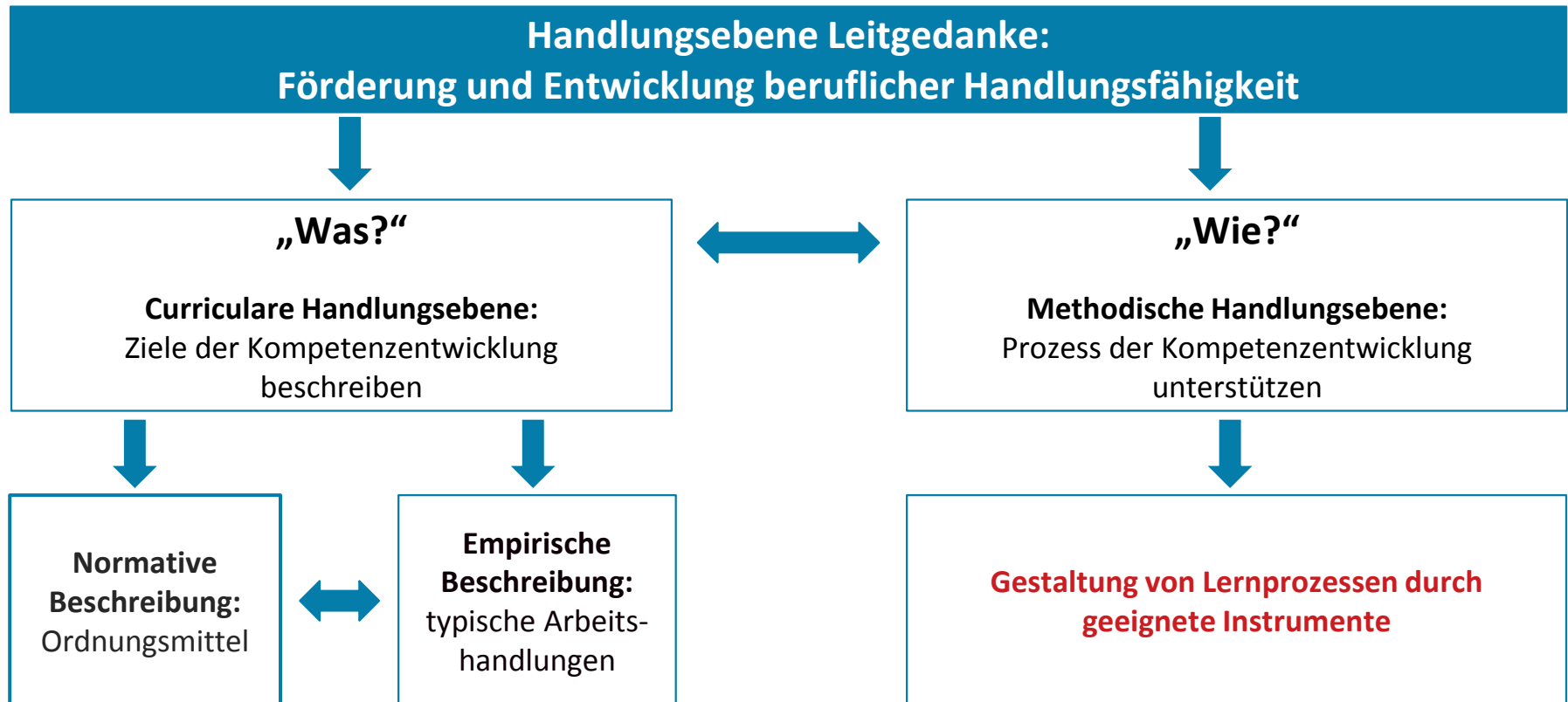
Sie sind Beschäftigte/-r im Kundenzentrum eines Unternehmens des öffentlichen Nahverkehrs.

Am späten Vormittag tritt ein älteres Ehepaar auf Sie zu. Sie haben ausreichend Zeit für ein ausführliches Gespräch, da momentan keine weiteren Kunden warten.

Das Ehepaar erklärt Ihnen, dass sie auf der Suche nach Fahrmöglichkeiten sind, da sie Ihr Auto bald abgeben wollen. Der Mann muss aufgrund von gesundheitlichen Beschwerden zwei bis drei Mal pro Woche zum Arzt. Seine Frau begleitet ihn, sie ist allerdings nicht mehr gut zu Fuß. Die beiden bitten Sie um Ihre Hilfe und wertvolle Ratschläge dazu, wie sie in Zukunft auch ohne eigenes Auto mobil bleiben.

Diskussion und Ausblick

Handlungsebenen einer kompetenzorientierten Didaktik beruflicher Bildung – Wie geht es weiter?



Literatur

- Bader, R. (2003): Lernfelder konstruieren, Lernsituationen entwickeln. Eine Handreichung zur Erarbeitung der didaktischen Jahresplanung für die Berufsschule. Die berufsbildende Schule (BbSch) 55, 7-8. S. 210-217.
- De Haan, G. (2008): Gestaltungskompetenz als Kompetenzkonzept der Bildung für nachhaltige Entwicklung. In: De Haan, G.; Bormann, I. (Hrsg.): Kompetenzen der Bildung für nachhaltige Entwicklung.
- Dreyfus, Dreyfus (1986): Künstliche Intelligenz. Von den Grenzen der Denkmachine und dem Wert der Intuition. Rheinbeck bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Gillen, J. (2013): Kompetenzorientierung als didaktische Leitkategorie in der beruflichen Bildung. Ansatzpunkte für eine Systematik zur Verknüpfung curricularer und methodischer Aspekte. bwp@ Berufs- und Wirtschaftspädagogik - online. Ausgabe 24. S. 1-14.
- Kremer, H.-H. (2013): Paradigmen in der Curriculumtheorie. Das Lernfeldkonzept im Kontext der Input-Output-Diskussion. In: Fischer, A.; Frommberger, D. (Hrsg.): Vielfalt an Übergängen in der beruflichen Bildung - Zwölf Ansichten. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren. S. 185-202.
- Sekretariat der Kultusministerkonferenz (2011): Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe.
- Reusser, K. (2014): Aus 40 mach 1 !? Versuch der Integration der Tradition vor dem Hintergrund von Lehr-Lernforschung und Fachdidaktik. Beitrag im Rahmen der Arbeitsgruppe Didaktische Modellbildung: gestern – heute – morgen. Kongress der Deutschen Gesellschaft für Erziehungswissenschaft, Berlin.