

Workshop Agenda

- ✓ Theoretische Einführung
 - ✓ Bedeutsamkeit einer methodisch-didaktischen Ausbildung von Lehrkräften
 - ✓ Planung von Lehrveranstaltungen und Auswahl passender Methoden

- ✓ Methoden erfahren anhand von Anwendungsszenarien
 - ✓ Kleingruppenarbeit
 - ✓ Rollenspiel
 - ✓ Fallstudie



Theoretische Einführung

- ✓ Bedeutsamkeit einer methodisch-didaktischen Ausbildung von Lehrkräften
- ✓ Planung von Lehrveranstaltungen und Auswahl passender Methoden



Lehr-Lernkonzeption

1. Angestrebte Lernziele formulieren

Grobziele und Feinziele, Inhalte



2. Lernhandlungen definieren

Lehrmethoden wählen, Abläufe planen, Materialien entwickeln



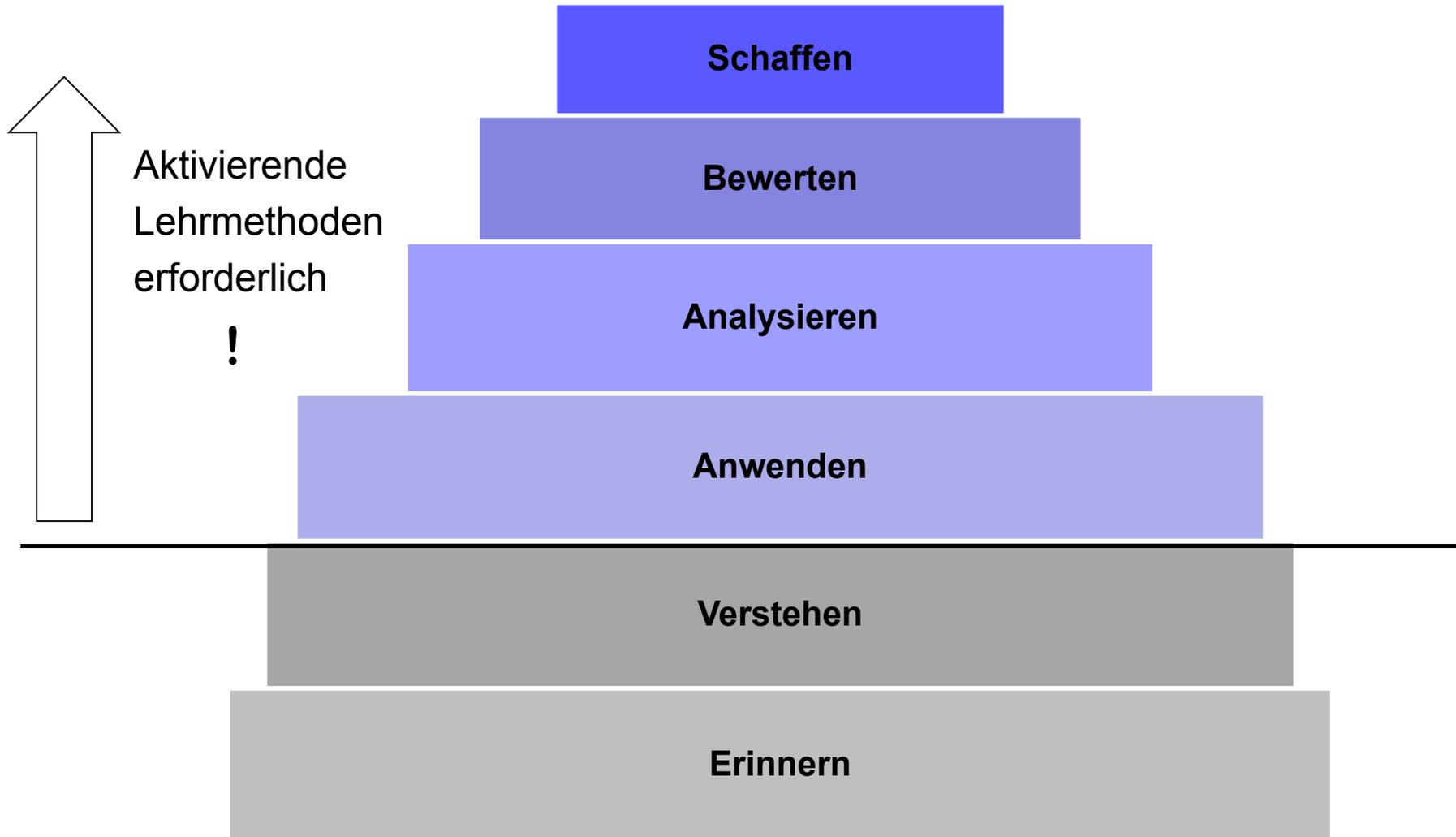
3. Prüfungsform wählen

Prüfungsanforderungen an den Lernzielen ausrichten, an die Lehrmethoden anpassen, transparent machen

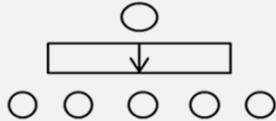
Constructive Alignment, Biggs (2003)



Lernzielerreichung

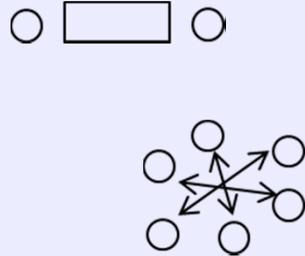
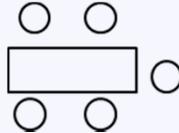


Passende Methodenauswahl

kognitive Prozess-Kategorien	Aktivverben zur Lernzielformulierung	Beispiel Lernziel	Beispiel zur didaktischen Umsetzung
Erinnern: Relevantes Wissen aus dem Langzeitgedächtnis abrufen	erkennen, identifizieren, abrufen, reproduzieren, wiederholen, darlegen	Fakten zur Tourismuswirtschaft wiederholen	Lehrvortrag, ggf. Einbeziehung der Studierenden durch Wissensfragen
Verstehen: Relevanz von Wissen erkennen und herstellen indem zum Beispiel neues mit altem Wissen verknüpft wird	interpretieren, klären, darstellen, übersetzen, vergleichen, erkennen	Ein Konzept zur Verbesserung der Serviceorientierung erläutern	

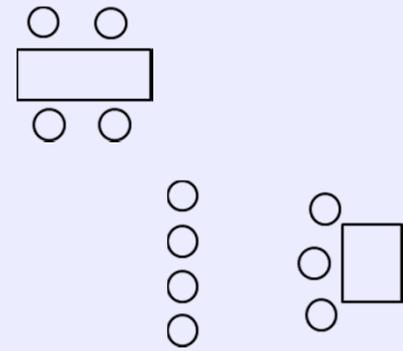
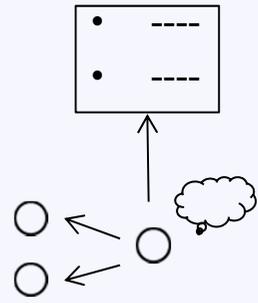


Passende Methodenauswahl

kognitive Prozess-Kategorien	Aktivverben zur Lernzielformulierung	Beispiel Lernziel	Beispiel zur didaktischen Umsetzung
Anwenden: Bestimmte Verfahren in bestimmten Situationen verwenden	ausführen, implementieren, übertragen, umsetzen, lösen, demonstrieren	Möglichkeiten zur Verbesserung der Serviceorientierung auf ein bestimmtes Hotel/Restaurant anwenden	Rollenspiel, Gruppendiskussion, Übungsgruppen 
Analysieren: Gliederung eines Themengebiets in einzelne Bestandteile und Bestimmung der Zusammenhänge und Struktur	differenzieren, kennzeichnen, auswählen, erfassen, organisieren	Arbeitsabläufe in einem Serviceteam im Hotel organisieren	Kleingruppenarbeit 



Passende Methodenauswahl

kognitive Prozess-Kategorien	Aktivverben zur Lernzielformulierung	Beispiel Lernziel	Beispiel zur didaktischen Umsetzung
Bewerten: Urteile anhand von Kriterien und Standards fällen	überprüfen, ermitteln, überwachen, testen, beurteilen, evaluieren, auswerten	Wirkungen unterschiedlicher Strategien zur Steigerung der Serviceorientierung beurteilen	Fallstudie, Projektarbeit 
Schaffen: Elemente zu einem neuen funktionierenden Ganzen zusammenführen	generieren, kreieren, zusammenstellen, zusammenführen, entwerfen, produzieren, konstruieren	Ein eigenes Konzept zur Steigerung der Serviceorientierung entwerfen (bzw. ein bestehendes Konzept abwandeln)	Abschlussarbeit erstellen 



Praktische Übungen

Übergreifendes Szenario zur Übung der Methoden

- ✓ Kleingruppenarbeit
- ✓ Rollenspiel

Kernziel:
Methoden erfahren und einsetzen



Das Ausgangsszenario

- Internationale Hotelkette mit Fokus auf Geschäftsreisende
 - 5 Hotels in wirtschaftlichen Ballungszentren mit Anspruch eines erstklassigen Services, Fokus auf Geschäftsreisende
 - Verkauf der Hotelkette
 - Neuer Geschäftsführer möchte Serviceorientierung der Mitarbeiter erhöhen, neue Serviceteams bilden
 - Schulungen der Serviceteams von den Teamleitern



Problemstellung

- Mitarbeiter sind teilweise unfreundlich und unaufmerksam gegenüber Kunden, im Restaurant gibt es lange Wartezeiten
- Tagungsräume werden oft nicht pünktlich oder unvollständig vorbereitet, da die Abläufe nicht reibungslos funktionieren
- Angespanntes Klima und verunsicherte Mitarbeiter

Работа в группах - Gruppenarbeit

Das Konzept der Qualitätszirkel

- Bedeutendes Konzept betrieblichen Lernens
- Probleme im Betrieb werden von einer Arbeitsgruppe aus 5 – 10 Mitarbeitern bearbeitet, z. B. um
 - Arbeitsabläufe zu optimieren
 - Qualität der Produkte und Dienstleistungen zu verbessern
 - neue Verfahren zu entwickeln
- Themen werden nicht von oben vorgegeben, sondern von Beteiligten gewählt

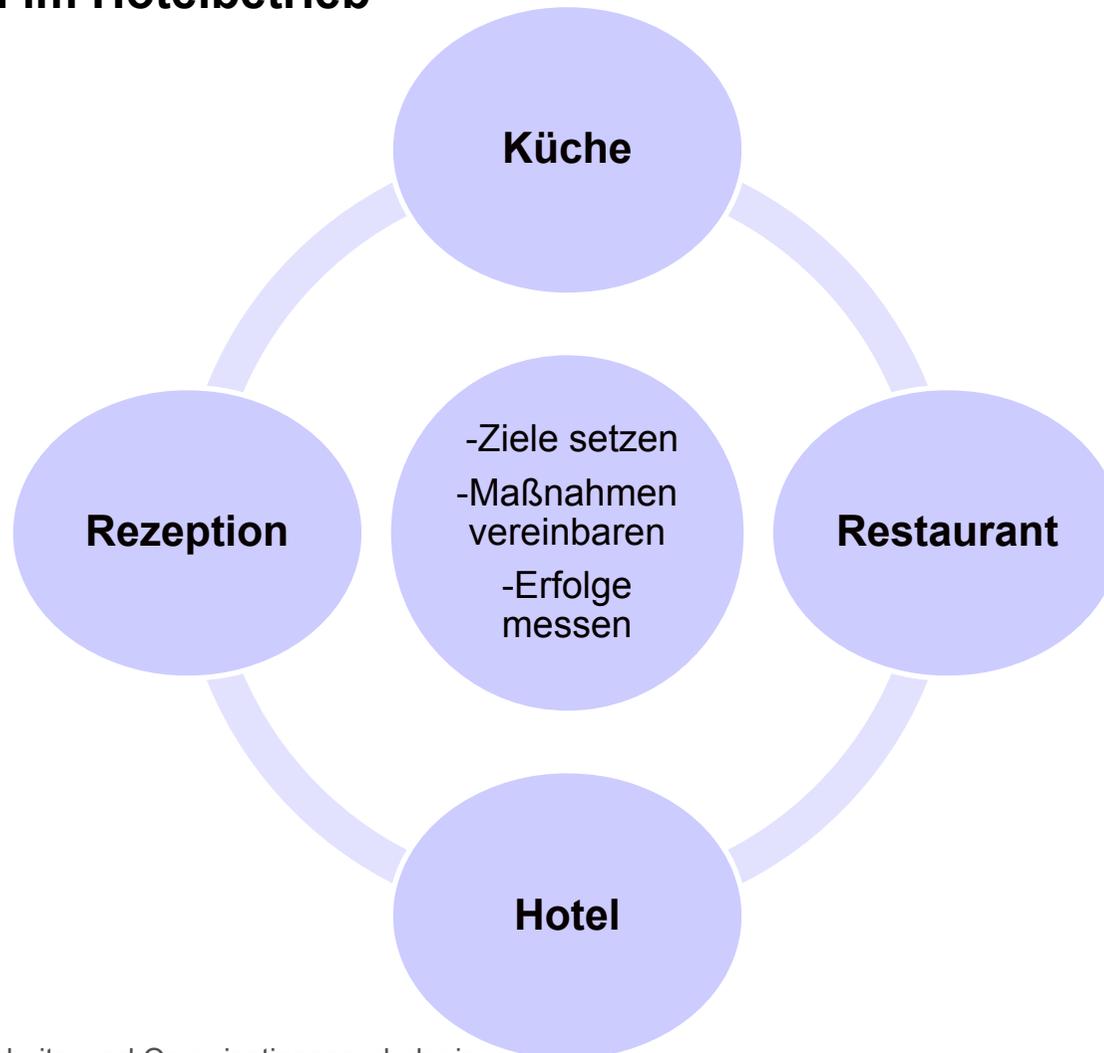
Nutzen:

- Problemlösepotenzial der der Mitarbeiter/innen nutzen
- Akzeptanz von Veränderungen gewährleistet



Работа в группах - Gruppenarbeit

Qualitätszirkel im Hotelbetrieb



Работа в группах – Gruppenarbeit (1)

Übung - Qualitätszirkel

Versetzen Sie sich in die Lage der Mitarbeiter des Hotels. Sie erhalten die Möglichkeit, der neuen Geschäftsleitung Vorschläge zur Verbesserung der Serviceorientierung zu unterbreiten. Dazu werden in dem Hotel Qualitätszirkel eingerichtet.

Sie sind Teilnehmer der Qualitätszirkel. Erarbeiten Sie in Kleingruppen (3-4 Teilnehmer) Ideen zur Verbesserung der Serviceorientierung.

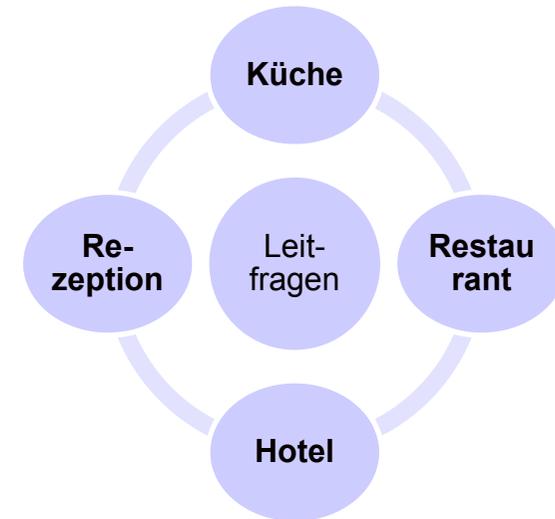
- Überlegen Sie dazu zunächst, welche Schwierigkeiten im Service des Hotels aus Ihrer Sicht bestehen. Sammeln Sie mögliche Themen.
- Wählen Sie drei wichtige Punkte aus und diskutieren Sie dann dazu möglichst konkret die Ziele der Verbesserung und mögliche Lösungsansätze.
- Überlegen Sie auch, wie überprüft werden kann, ob die Maßnahmen Wirkung gezeigt haben (Evaluation).
- Einigen Sie sich in der Gruppe auf einen wichtigen Verbesserungsvorschlag, der dann im Plenum vorgestellt und diskutiert werden soll.



Работа в группах – Gruppenarbeit (1)

Durchführungshinweise

- Vorbereitungszeit 45 Minuten
- Nutzung von Flipcharts etc. zur Ergebnispräsentation
- Leitfragen zur Diskussion in der Gruppe:
 - Was läuft nicht gut in meinem Bereich?
 - Wie sollte es richtig/besser laufen?
 - Wie könnte die Situation verbessert werden? Welche Maßnahmen sind erforderlich?
 - Woran kann gemessen werden, dass eine Verbesserung eingetreten ist?
- Vorstellung und Diskussion des Gruppenarbeitsergebnisses Qualitätszirkel im Plenum 10 Minuten (insgesamt 30 Minuten)



Работа в группах – Gruppenarbeit (2)

Gestaltung einer Lernaufgabe zur Gruppenarbeit

In Kleingruppen nach Themenbereichen (3-4 Personen)

- Entwickeln Sie aus Ihren Themenbereichen (z. B. Bezug zu Weiterbildungskursen) Ideen für eine Umsetzung von Gruppenarbeit
- Erarbeiten Sie dazu ein Konzept für eine Lernaufgabe (30 Minuten)
 - Zu welchen Themenbereichen bietet sich eine Gruppenarbeit an?
 - Welche Lernziele können damit verfolgt werden?
 - Wie könnte die konkrete Durchführung aussehen?
 - Welche Rahmenbedingungen müssen geschaffen werden (z. B. Welche Informationen/Hilfestellung benötigen die Studenten)?
- Anschließend werden die Konzepte im Plenum präsentiert und diskutiert (10 Minuten)



Работа в группах - Gruppenarbeit

Reflexion

- An welchen Stellen in der Lehre würde ein Einsatz der Methode Gruppenarbeit passen?
- Welche Lernziele können damit verfolgt werden?
- Welche Rahmenbedingungen sollten gegeben sein?
- Welche Durchführungsaspekte müssen beachtet werden?



Работа в группах - Gruppenarbeit

Цели обучения - Lernziele

- Probleme gemeinsam lösen können
- Aufgaben gemeinsam bewältigen können
- Interaktions- und Kooperationsfähigkeit
- Kommunikationsfähigkeit
- mit Konflikten und Spannungen in Gruppen umgehen
- Einstellungen oder Verhalten ändern

Дидактические функции – didaktische Funktionen

- Lernende aus passiver Haltung zu aktiver Beteiligung anregen
- Selbstständiges Erarbeiten von Sachverhalten
- Üben, sichern, festigen anwenden von Kenntnissen
- Allen ermöglichen, sich an der Erarbeitung von Ergebnissen zu beteiligen
- Transfer in die Praxis vorbereiten



Работа в группах - Gruppenarbeit

Требования - Voraussetzungen

- Seminarveranstaltung, bewegliche Stühle / Tische
- Gesamtgruppengröße beliebig, Kleingruppen max. 6, optimal 3-4
- Dauer zwischen 30 und 90 Minuten
- Material z.B. Texte, Grafiken, Tafel, Pinnwand, Flipchart, Projektor ...
- Vorkenntnisse der Teilnehmer wichtig
 - Fachkenntnisse (vermitteln, Selbstlernphasen integrieren o.ä.)
 - Fähigkeit zum kritischen Denken (Gedanken logisch ordnen)



Работа в группах -Gruppenarbeit

Факторы успеха – Erfolgsfaktoren

- Необходимы хорошее планирование, подготовка и введение (руководство)
Gute Planung, Vorbereitung und Anleitung notwendig
 - Arbeitsmaterial vorbereiten
 - Konkrete und präzise Aufgabenformulierung (ggf. auf Arbeitsblättern verteilen)
 - Vorgaben / Anregungen zur Ergebnisdarstellung (Skizzen..)
- Выбор тем: общая основа (фильм, книга и т.д.)
Themenauswahl: gemeinsame Grundlage (Film, Buch o.ä.)
- Роль преподавателя: - Rolle des Lehrenden
 - Arbeitsphasen aktiv unterstützen (Impulse, Denkhilfen bei langen Pausen, abschweifen o.ä.), aber nicht durch eigene Ansichten beeinflussen
 - Gruppenarbeit moderieren, Fragen beantworten
 - Gruppendynamische Prozesse beobachten (interne Organisation, Rollenverteilung)
 - Zeitmanagement beachten
- Период оценки и завершения:обратить внимание на то, что все важные аспекты учтены, результаты сравнены и интерпретированы
Auswertung: darauf achten, dass alle wichtigen Aspekte berücksichtigt sind, Ergebnisse verglichen und interpretiert werden
- Как завершение подведение итогов – Zusammenfassung als Abschluss



Das Ausgangsszenario

- Internationale Hotelkette mit Fokus auf Geschäftsreisende

- 5 Hotels in wirtschaftlichen Ballungszentren mit Anspruch eines erstklassigen Services
- Verkauf der Hotelkette
- Neuer Geschäftsführer möchte Serviceorientierung Mitarbeiter erhöhen, neue Serviceteams bilden

- **Schulungen der Serviceteams von den Teamleitern**



der



- Problemstellung

- Mitarbeiter sind teilweise unfreundlich und unaufmerksam gegenüber Kunden, im Restaurant gibt es lange Wartezeiten
- Tagungsräume werden oft nicht pünktlich oder unvollständig vorbereitet, da die Abläufe nicht reibungslos funktionieren
- Angespanntes Klima und verunsicherte Mitarbeiter



Ролевые игры - Rollenspiel

Hintergrundinformationen

- Ein Bereich der Schulung der Servicemitarbeiter betrifft den freundlichen und professionellen Umgang mit Kundenbeschwerden.
- Anlass sind vermehrte Beschwerden der Kunden über unaufmerksames oder gar unfreundliches Personal, welches auf Anregungen oder Hinweise der Kunden nicht ausreichend reagiert.
- Die Kunden beschwerten sich immer öfter bei den Vorgesetzten der Servicemitarbeiter über deren Verhalten.
- Stellen Sie sich vor, Sie sind Führungskraft in dem Hotel und wollen Ihren Mitarbeitern im Rahmen ihrer Schulung demonstrieren, wie ein kundenorientiertes Beschwerdegespräch geführt werden soll.



Ролевые игры - Rollenspiel

Durchführung eines Rollenspiels

- **Разговор на тему жалобы между гостем и сотрудником на рецепции гостиницы – Beschwerdegespräch zwischen Gast und Mitarbeiter**

Исходная ситуация:

Ausgangsszenario:

- Ein Gast ist unzufrieden mit dem Service des Hotels und der Sauberkeit seines Hotelzimmers. Er beschwert sich bei einem Mitarbeiter an der Rezeption.

Zusatzinformation:

- Der Gast ist zunächst wütend und energisch, der Mitarbeiter reagiert besonnen und verständnisvoll.
- Als Ergebnis soll der Gast wieder beruhigt sein und eine Lösung gefunden sein.



Ролевые игры - Rollenspiel

- **Разговор на тему жалобы между гостем и сотрудником на рецепции гостиницы – Beschwerdegespräch zwischen Gast und Mitarbeiter**

Исходная ситуация:

Auftragsszenario:

- Ein Gast ist unzufrieden mit dem Service des Hotels und der Sauberkeit seines Hotelzimmers. Er beschwert sich bei einem Mitarbeiter an der Rezeption.
- Bereiten Sie in den Kleingruppen ein solches Gespräch vor und legen die Rollen des Mitarbeiters und des Gastes fest.
- Beachten Sie, dass Sie Ihren Mitarbeitern einen gut gelungenen Gesprächsverlauf demonstrieren wollen.

Zusatzinformation:

- Der Gast ist zunächst wütend und energisch, der Mitarbeiter reagiert besonnen und verständnisvoll.
- Als Ergebnis soll der Gast wieder beruhigt sein und eine Lösung gefunden sein.



Ролевые игры - Rollenspiel

Aufgabe

In Kleingruppenarbeit (3 - 4 Personen) / 30 Minuten Vorbereitungszeit

- Überlegen Sie, was in dem Gespräch schief gelaufen ist
- Erarbeiten Sie, wie sich ein Servicemitarbeiter angemessen bei einer Beschwerde verhält
- Sammeln Sie Stichpunkte für die Texte der Rollenrepräsentanten und erarbeiten Sie grob einen optimierten Gesprächsverlauf

Ggf. erneute Durchführung des Rollenspiels (optimiert):

- Rollenverteilung: Wahl der Teilnehmer in den Kleingruppen (1 Gast, ein 1 Mitarbeiter der Rezeption)
- Rollenrepräsentanten führen das Rollenspiel durch, andere beobachten ausschließlich
- Reflexion



Ролевые игры - Rollenspiel

Durchführungshinweise

- 45 Minuten Vorbereitungszeit
- Das Gespräch soll etwa 5 Minuten dauern
- Die Erarbeitung der Rollen soll in Kleingruppenarbeit stattfinden
- Legen Sie dazu fest, wie sich ein Servicemitarbeiter angemessen bei einer Beschwerde verhält
- Sammeln Sie Stichpunkte für die Texte der Rollenrepräsentanten und erarbeiten Sie vorab einen groben Gesprächsverlauf
- Rollenverteilung: Wahl der Teilnehmer in den Kleingruppen (1 Gast, ein 1 Mitarbeiter der Rezeption)
- Rollenrepräsentanten führen das Rollenspiel durch, andere beobachten ausschließlich
- Reflexion



Ролевые игры - Rollenspiel

Reflexion

- An welchen Stellen in der Lehre würde ein Einsatz der Methode Rollenspiel passen?
- Welche Lernziele können damit verfolgt werden?
- Welche Rahmenbedingungen sollten gegeben sein?
- Welche Durchführungsaspekte müssen beachtet werden?



Ролевые игры - Rollenspiel

Цели обучения - Lernziele

- Unterschiedliche Perspektiven kennen und Perspektivenwechsel vornehmen können
- Situations- und Rollengemäß handeln können
- Kooperationsbereitschaft und Einfühlungsvermögen
- Handlungsalternativen entwickeln und bewerten können
- Eigenes Handeln reflektieren können

Дидактические функции – didaktische Funktionen

- Unterschiedliche Perspektiven eines Problems sichtbar machen
- Übernahme von Rollen üben → Praxissimulation
- Emotionale Beteiligung anregen
- Neue Motivation aufbauen
- Neue Handlungen üben
- Überprüfen des Lernerfolgs



Ролевые игры – Rollenspiel

Требования - Voraussetzungen

- Nach einer Kennenlernphase (vertraut sein)
- Veranstaltungsart: In Seminaren, Kursen
- Geeignet für Kleingruppen
- Dauer: variiert nach Szenario
- Materialien: Ggf. Videoaufzeichnungen, Requisiten



Ролевые игры - Rollenspiel

Факторы успеха – Erfolgsfaktoren

- Rollenübernahme nicht erzwingen
- Bereitschaft der Teilnehmenden (Einstellungen zu Lerngruppe, zum Thema)
 - Einstieg in eine Rolle erleichtern (z.B. durch Requisiten, Hinführung)
 - Teilnehmer fragen, welche Bedingungen sie noch benötigen, um sich sicher zu fühlen
 - Teilnehmer präzisieren lassen, zu welchen Punkten sie besonders Beobachtungen erfahren möchten
- Spielszenarien bilden Lebenswelt der Teilnehmer ab
- Ende des Rollenspiels deutlich markieren, um Spiel von Auswertung zu trennen
- Auswertung erfolgt professionell → Ziel: Veränderungsvorsatz der Teilnehmer
- Ausstieg aus den Rollen ermöglichen
- Teilnehmer erhalten die Möglichkeit, nach der Auswertung neue Verhaltensweisen auszuprobieren



Fallstudienanalyse

