|  |  |
| --- | --- |
| Didaktische Hinweise | Fach  BWL |

**Didaktische Hinweise zum Kurs „Auf Leistungsstörungen kunden- und unternehmensorientiert reagieren“**

Aus Gründen der Vereinfachung wird im Folgenden die männliche Form verwendet. Die jeweiligen Begriffe gelten jedoch in der männlichen und weiblichen Form entsprechend.

In diesem Kurs erarbeiten die Schüler auf DQR-4-Niveau, welche Sachmängel es im Rahmen der mangelhaften Lieferung gibt, welche Fristen für die Mängelrüge im Falle des zweiseitigen Handelskaufs (Käufer und Verkäufer sind beide Kaufleute) und des Verbrauchsgüterkaufs (Verkäufer ist Kaufmann, Käufer ist ein Verbraucher) sowie die zugehörige Hemmung eingehalten werden müssen und welche Käuferrechte im Falle einer Schlechtleistung geltend gemacht werden können.

Alle Informationen, Paragrafen, Aufgaben und Lösungen sind an die Änderungen des Kaufrechts (stand: 2022) angepasst. Bei den Änderungen des Kaufrechts gibt es unter anderem die neue Sachkategorie „Waren mit digitalen Elementen (§§ 475b ff. BGB-neu). Dabei handelt es sich gem. § 327a Abs. 3 BGB-neu um Sachen, welche digitale Inhalte oder digitale Dienstleistungen enthalten bzw. so mit diesen verbunden sind, dass sie ihre Funktionen ohne diese digitalen Inhalte nicht erfüllen können, zum Beispiel Smartphones, Tablets oder Smartwatches. Der Kurs „Auf Leistungsstörungen kunden- und unternehmensorientiert reagieren“ geht auf diese neue Sachkategorie nicht ein. Hierzu kann bei Bedarf ein weiterer Lernschritt durch den Lehrenden erstellt werden oder auf das eingeführte Schulbuch zurückgegriffen werden.

Die Lernenden erarbeiten dies anhand einer E-Mail. Diese ist in zwei Abschnitte unterteilt und leitet so in die Lernschritte über. Hierbei haben sie das Angebot, selbstorganisiert und eigenverantwortlich Lernschritte teilweise oder vollständig zu überspringen. In den Lernschritten selbst können die Lernenden zwischen unterschiedlichen Lernkanälen (auditiv, visuell) wählen.

Der Einsatz der Materialien bietet sich somit beispielsweise im Berufskolleg an. Da rechtliche Grundlagen jedoch in zahlreichen Lehrplänen der kaufmännischen Schulen zu finden sind, ist der Einsatz der Materialien vielfältig möglich. Das DQR-Niveau ist jedoch durch entsprechende didaktische Reduktion anzupassen.

In methodischer Hinsicht sind im vorliegenden Kurs neben Einzelarbeitsphasen auch verschiedene kollaborative Arbeitsformen abgebildet, sodass auch gemeinsame Erarbeitungsprozesse im Unterricht gefördert werden können.

Vor dem Einsatz dieses Lernkurses sollten bereits die Themen Rechts- und Geschäftsfähigkeit, Willenserklärung, Arten und Formen von Rechtsgeschäften, Vertragsfreiheit und Formvorschriften, Nichtigkeit und Anfechtbarkeit sowie das Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft bearbeitet worden sein.

Es besteht die Möglichkeit, hierzu die Moovekurse „Im Rechtsdschungel zurechtfinden“ sowie „Kaufvertrag unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Regelungen abschließen und erfüllen“ zu verwenden. Diese müssen jedoch didaktisch erweitert werden, da sie auf DQR-3-Niveau erstellt sind.

Durch den im Lernfeldprojekt abgebildeten Advance Organizer können sich Lernende einen visuellen Überblick über das Lernthema verschaffen. Zusätzlich listet die Lernwegeliste alle zu fördernden fachlichen wie auch *überfachlichen* Teilkompetenzen als „Ich kann“-Formulierung auf.

Zu Beginn des Lernthemas werden die Schüler mit einem GIF aktiviert, in dem deutlich wird, dass bei einer Lieferung eine bestimmte Anzahl an Waren defekt ist. Durch die Frage „Was nun?“ werden die Schülerinnen und Schüler auf die Rechte bei Schlechtleistung sensibilisiert. Des Weiteren erhalten die Schüler eine E-Mail, die den Rahmen des gesamten Lernthemas bildet.

Das Lernthema ist in zwei Lernschritte aufgegliedert. Innerhalb dieser Lernschritte werden sowohl fachliche als auch überfachliche Kompetenzen vermittelt. Die Lernmaterialien sind in großen Teilen binnen- und niveaudifferenziert gestaltet.

Am Ende der Bearbeitung des Lernthemas entsteht eine selbsterstellte, digitale Zusammenfassung für das Qualitätshandbuch der HaRo GmbH als Handlungsergebnis. Hier bilden die Lernenden die in diesem Lernthema beinhalteten Lernschritte selbstständig ab.

Die Lösungen (soweit nicht durch H5P digital eingepflegt) finden sich immer am Ende des jeweiligen Arbeitsauftrags. Es obliegt der pädagogischen Entscheidung der Lehrkraft, ob diese eingeblendet bleiben oder ausgeblendet werden.

Sollte weiterer Übungsbedarf bestehen, können Übungsaufgaben aus dem eingeführten Schulbuch bearbeitet werden.

Alle Motivationen sowie Arbeitsaufträge sind derart gestaltet, dass die Lernenden stets das Gefühl der Machbarkeit haben und einen hohen Grad an Selbstwirksamkeit erfahren. Sowohl auf individueller als auch kooperativer Ebene werden die Schüler durch die Arbeitsaufträge aktiviert und kommen schnell ins selbständige Handeln.

Anschließend an diesen Kurs folgen als weitere Leistungsstörungen die Nicht-Rechtzeitig-Lieferung sowie die Nicht-Rechtzeitig-Zahlung.

Das Lernfeldprojekt folgt dem Prinzip der vollständigen Handlung. Zum Lösen der Aufgabenstellungen informieren sich Schüler mithilfe unterschiedlicher Materialien. Durch die Offenheit der Lösungen planen die Schüler ihr Vorgehen selbstständig, entscheiden sich für den geeignetsten Lösungsweg und lösen dann das Problem des Einstiegsfalls (E-Mail). Mithilfe eines Lösungsvorschlags bzw. durch die Anleitung der Lehrkraft können die Schüler ihre Lösung kontrollieren und ggf. verbessern. Die Bewertung bzw. Reflexion ihres Vorgehens und ihres fachlichen und überfachlichen Kompetenzzuwachses erfolgt unter anderem durch Kartenabfragen und Zielschieben.

Hinweise zur Umsetzung:

* Folgende Elemente stellen keine Moodleaktivität dar und müssen daher vor dem Einsatz neu erstellt werden:
  + Lernthema 1: Reflexion; Kartenabfrage und Zielscheibe (Oncoo)
  + Lernschritt 1:
    - Arbeitsauftrag 1; Kartenabfrage (Oncoo)
    - Reflexion; Zielscheibe (Oncoo)
  + Lernschritt 2: Reflexion; Zielscheibe (Oncoo)
* Je nach Leistungsstärke der Klasse kann die zeitliche Umsetzung variieren. Daher wurde bei den Arbeitsaufträgen auf eine Zeitangabe verzichtet.
  + Bei leistungsstarken Klassen kann das gesamte Lernfeldprojekt in sechs Unterrichtsstunden erarbeitet werden.
  + Bei leistungsschwachen Klassen sollte mit acht Unterrichtsstunden kalkuliert werden, abhängig davon, wie homogen die Lerngruppe ist, wie viel Vorwissen besteht und wie stark die überfachlichen Kompetenzen ausgeprägt sind.

Grundsätzlich wird auf die Wichtigkeit von Urheberrecht und Datenschutz im Umgang mit digitalen Daten hingewiesen.  Wichtige Informationen zu diesem Themenfeld erhalten Sie auf dem Lehrerfortbildungsserver: <https://lehrerfortbildung-bw.de/st_recht/>. Soweit im Rahmen dieses Kurses einzelne Internetauftritte oder Produkte angesprochen werden, dient dies der praktischen Veranschaulichung und stellt keinen vollständigen Marktüberblick dar.

|  |  |
| --- | --- |
| Dramaturgie | Fach  BWL |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Sozial-  form | Lern-phase | Inhalt und Methode | Material/ Lernthema, Lernschritt/ Verlinkung | Hinweise / Hilfsmittel |
|  |  | **Lernprojekt „Auf Leistungsstörungen kunden- und unternehmensorientiert reagieren.“ DQR-4-Niveau**  **Der Advance Organizer dient zur Orientierung des gesamten Lernfeldprojekts. Handlungsprodukt: Visualisierung für die Berufsausbildungsmesse zum Thema „Auf Leistungsstörung kunden- und unternehmensorientiert reagieren“.** | **Advanced**  **Organizer** | Anknüpfungsmöglichkeit:  Lernfeldprojekt „Im Rechtsdschungel zurechtfinden“ und „Kaufvertrag unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Regelungen abschließen und erfüllen.“ |
|  | p | **Lernthema 1: Eine Mängelrüge bearbeiten**  Der Appetizer als GIF zeigt die Problematik einer mangelhaften Lieferung an.  Der Einstieg in die Thematik ist zugleich die Rahmensituation für das gesamte Lernthema.  Ein Kunde zeigt per Mail mehrere Mängel bei der HaRo GmbH an.  Frage 1 bezieht sich auf Lernschritt 1 (Sachmängel) und Frage 2 entsprechend auf Lernschritt 2 (Rechte bei Sachmängeln).  Die Schüler können bei entsprechendem Vorwissen die E-Mail direkt beantworten und die Lernschritte auslassen.  Handlungsprodukt:  Beitrag zum Qualitätshandbuch der HaRo GmbH . | GIF  E-Mail |  |
|  |  | **Lernschritt: 1: Sachmängel fristgerecht anzeigen** |  | Zur Beantwortung der E-Mail bietet sich die Anknüpfung an das Fach Deutsch im Kompetenzbereich „Schreiben“ an. Hier kann z.B. das Format geschäftlicher Schreibformen erarbeitet werden. |
|  | i | Appetizer: GIF, das eine Falschlieferung zeigt. | GIF  H5P |  |
|  | i  p | AA 1:  a. Aktivierung: Schüler rufen ein Oncoo auf, um dort stichpunktartig ihr Wissen rund um das Thema Mängelarten bei Warenlieferungen zu sammeln.  b. Besprechung im Plenum. | Oncoo |  |
|  | i | AA 2:  a. Schüler erhalten als Mitarbeiter der HaRo GmbH den Auszug aus der E-Mail von Herrn Kunst (siehe Lernthema). Der 1. Teil der E-Mail bezieht sich auf die Frage, welche Mängelarten vorliegen und welche Rügefristen beachtet werden müssen. | E-Mail |  |
|  | i | E 1:  Informationen sammeln zu Mängelarten und Rügefristen. Informationen können über einen Informationstext (Niveau A) oder über eine Mindmap (Niveau B) angeeignet werden. Schüler können auch direkt zu AA 2 Übung C übergehen, wenn sie über Vorwissen verfügen. | Informationstext, Mindmap |  |
|  | i | AA 2: Wissen (Niveau C) über Mängelarten wird mit drei Aufgaben überprüft: Feststellung Mängelarten, Zuordnung von Mängelarten, Lückentext Rügefristen. | H5P |  |
|  | i  p | AA 3: a. Schüler erhalten Mängelrügen zu drei verschiedenen Fällen und müssen diese mithilfe eines Prüfformulars (Niveau B) in einer Gruppenarbeit erfassen. Abgabe der Ergebnisse im Studierendenordner.  Binnendifferenzierung: Checkliste (Niveau A)  b. Besprechung im Plenum. | Dokumente als Bilddatei  Prüfformular und  Checkliste |  |
|  | i | AA 4: Schüler üben das gelernte Wissen. | H5P |  |
|  | i | AA 5: Schüler überprüfen ihr Wissen und wenden es an. | Test |  |
|  | i | AA 6= Lernkontrolle und Handlungsprodukt Schüler erstellen eine Sprachnachricht für die Kollegin, damit diese die Reklamationen entsprechend beantworten kann. Abgabe im Studierendenordner. | Arbeitsergebnis |  |
|  | i | AA 7: Schüler beantworten die E-Mail aus dem Einstieg und geben ihre Antwort als Aufgabe ab. | Aufgabe |  |
|  |  | **Lernschritt 2: Rechte bei Schlechtleistung durchsetzen** |  |  |
|  | p | Appetizer: GIF, welches die Frage nach den Rechten bei mangelhafter Lieferung stellt.  Schüler beantworten die Frage, welche Schritte sie einleiten würden, wenn sie einen defekten Artikel geliefert bekommen. | GIF |  |
|  | i | AA 1:  a. Aktivierung: Schüler suchen in einem Wortgitter alle Begrifflichkeiten zum Thema vorrangige und nachrangige Rechte (12 Begriffe). | H5P |  |
|  | i  p | AA 2:  a. Schüler erhalten als Mitarbeiter der HaRo GmbH den Auszug aus der E-Mail von Herrn Kunst (siehe Lernthema). Der 2. Teil der E-Mail bezieht sich auf die Frage, ob die Friedrich Kunst e. K. vom Kaufvertrag zurücktreten kann. Eine kurze Besprechung der Ergebnisse erfolgt im Besprechungsraum.  Die Schüler stimmen darüber ab. | E-Mail  Abstimmung in Moodle |  |
|  | i | E 1:  Schüler informieren sich über vorrangige und nachrangige Rechte im Falle eines Sachmangels. Sie nutzen dafür entweder den Informationstext (Niveau A) oder eine Übersicht (Niveau B).  Die Schüler können auch direkt zu AA 2 übergehen, wenn sie über Vorwissen verfügen. | Informationstext/ Übersicht |  |
|  | i | AA 2: Wissen „vorrangige und nachrangige Rechte“ (Niveau C) wird durch einen Lückentext überprüft. | H5P |  |
|  | Koop  p | AA3:  a. Schüler bearbeiten drei unterschiedliche Reklamationen aus LS 1 weiter um die Prüfung der vorrangigen und nachrangigen Rechte. Sie vervollständigen das jeweilige Prüfformular.  b. Die Besprechung erfolgt im Plenum. | Dokumente als Bilddatei,  bearbeitete Prüfformulare aus LS 1 |  |
|  | i | AA 4: a. Schüler üben das gelernte Wissen mit einer Übungskartei. | H5P |  |
|  | i | AA 5:  Überprüfung des Wissens anhand von zwei Tests. | Test |  |
|  | i | AA 6: Schüler beantworten die E-Mail aus dem Einstieg und geben ihre Antwort als Aufgabe ab. Dies löst auch die Abstimmung der Einstiegsmail auf. | H5P |  |
|  |  | Ca. 6 – 8 Schulstunden |  |  |