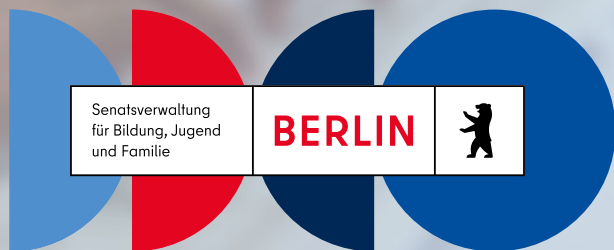


DIGITALE DIALOGE IM KOMPETENZ- ORIENTIERTEN LERNFELD- UNTERRICHT

Lernortkooperation am OSZ Bürowirtschaft 1



KAUFLEUTE UND SERVICE- FACHKRÄFTE FÜR DIALOG- MARKETING

arbeiten vorrangig in Call-Centern, Service- und Kunden-Centern, aber auch in Handels- und Dienstleistungsunternehmen aus den unterschiedlichsten Wirtschaftsbereichen. Der berufliche Alltag ist geprägt

von permanenter Kommunikation. Diese erfolgt fast ausschließlich über digitale Plattformen, verbunden mit simultanen Anwendungen von Datenbanken, um die erhobenen Kundendaten, -informationen und be-
lange zu erfassen. Stetige Freundlichkeit gegenüber dem/der Gesprächspartner*in sowie sprachliche und stimmliche Selbstkontrolle sind grundlegende Voraussetzungen bei Gesprächen mit schwierigen oder un-
zufriedenen Kunden, die nur akustisch, jedoch nicht physisch anwesend sind und häufig entfremdet wirken.



VORWORT DER SCHULLEITUNG

Das Leitbild unseres Oberstufenzentrums Bürowirtschaft 1 lautet: „Gemeinsam berufliche Zukunft fördern“. Um Auszubildende erfolgreich für ihre berufliche Zukunft auch über das Bestehen einer Abschlussprüfung hinaus gut aufzustellen, bedarf es gemeinschaftlicher Anstrengungen von Schule und Betrieben. Dabei ist das wesentliche Element der schulischen Qualitätsentwicklung immer die Unterrichtsqualität. Der wesentliche Ansatz des beschriebenen Projekts war und ist, die betrieblichen Anforderungen an kommunikative und digitale Kompetenzen anforderungsgerecht in einem neu strukturierten Lernfeldunterricht zu berücksichtigen. Nur mit Einbindung der Betriebe kann es gelingen, realistische betriebliche Situationen im Unterricht aufzugreifen und die Auszubildenden somit zielgerecht zu professionalisieren.

Die nachhaltige Umsetzung eines Projekts ist immer sowohl von den Kompetenzen als auch vom Engagement der verantwortlichen Personen abhängig. Das ohnehin in Umfang und Qualität sehr anspruchsvolle Projekt „diDikoL“ war durch die pandemiebedingten Einschränkungen eigentlich kaum noch zu stemmen. Wie diese Projekt-

dokumentation jedoch belegt, wurde hier von der Projektleiterin Linda Dams, ihrem Team und auch den beteiligten Unternehmen, unter teilweise widrigen Bedingungen und sehr hohem persönlichen Einsatz, unablässig zielorientiert gearbeitet.

Ich bin sehr stolz dieses Team an unserer Schule zu haben und bedanke mich an dieser Stelle besonders bei Frau Dams, die der unermüdete Motor des Projekts war und ist. Qualität in Unterricht und Ausbildung muss täglich neu erzeugt werden. Die mit diesem Projekt initiierte Lernortkooperation ist so angelegt, dass sie auch nach Projektende fortgeführt wird; die erstellten und noch zu erstellenden Unterrichtsmaterialien sichern in Kombination mit ihrer Evaluation und der daraus folgenden Weiterentwicklung, eine beständige und betrieblich anforderungsgerechte Unterrichtsqualität und damit die so wichtige Nachhaltigkeit dieses Projekts.

Jörg Raehse
Schulleiter

AUSGANGSLAGE BEI PROJEKTSTART

Ausbildungsberufe

Kaufmann/-frau und Servicefachkraft
für Dialogmarketing

Kooperationen

Oberstufenzentrum Bürowirtschaft 1,
Ausbildungsbetriebe, Sozialpartner
und Krankenkassen



OBERSTUFENZENTRUM
BÜROWIRTSCHAFT 1

Gemeinsam berufliche Zukunft fördern



kfzteile24

Die Dialogmarketingberufe stehen in besonderem Maße im Kontext der Digitalisierung, da ein Großteil der Kommunikation und Prozesssteuerung bereits über digitale Medien verläuft. Neben dem Erwerb von Fach- und Sozialkompetenz im Rahmen zuverlässig eingeführter, moderner Lehr-Lern-Formen wie handlungsorientiertem Unterricht, Lernfeldunterricht etc. geht es im Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau und Servicefachkraft für Dialogmarketing darum, die Entwicklung entsprechender Lernmedien und -plattformen zur Förderung digitaler Kompetenzen zu ermöglichen. Dies bedeutet sowohl durch entsprechende Innovationen als auch durch die Intensivierung der Lehrortkooperation eine enge Verzahnung von Theorie und Praxis im Bereich digitaler Kommunikation und Dialogmarketing anzustreben und die Auszubildenden gezielt darauf vorzubereiten, kompetent und verantwortungsvoll die Herausforderungen der sich wandelnden Arbeitswelt zu bewältigen.

Für die Auszubildenden ist die Ausbildung sowohl kognitiv als auch emotional und motivational herausfordernd. Sichtbar wird dies an den hohen Abbruchquoten während der Ausbildungszeit, v. a. im 1. Ausbildungsjahr. Das Projekt „diDikol“ zielt darauf Ursachen für dieses Abbruchhandeln anzugehen und die Auszubildenden in Kooperation mit verschiedenen Partnern zu stärken, die Ausbildung erfolgreich abzuschließen und sich in ihrem Berufsbild zu entfalten.

Das Zusammenwirken von Schule und Betrieb beschränkte sich vor dem Projektstart auf jährlich stattfindende Ausbildertage mit informierendem Charakter. Dies ermöglichte dem Ausbildungs- und Lehrpersonal in individuellen Gesprächen den Austausch über Leistungstand sowie Entwicklungsperspektiven einzelner Auszubildender.

ANSATZ

Der Bildungsgang „Kaufmann/-frau und Servicefachkraft für Dialogmarketing“ ist einer der quantitativ kleineren Ausbildungsgänge und wird in Berlin einzig am OSZ Bürowirtschaft 1 angeboten. Im Zuge der Neuordnung wurden Ausbilder*innen und Lehrkräfte zu einer Zukunftswerkstatt eingeladen. Gemeinsam wurden Ideen für ein den digitalen Anforderungen entsprechendes und handlungsorientiertes Ausbildungsangebot entwickelt. Planungsdokumente¹ wie curriculare Analysen und Advanced Organizers müssen didaktisch und lehr-lern-methodisch so entwickelt werden, dass sie sowohl den Anforderun-

gen individualisierten Lernens als auch den Erfordernissen zukunftsweisenden Denkens und Handelns gerecht werden. Das bedeutet

- den Bildungsgang Dialogmarketing zu modernisieren und attraktiv zu gestalten;
- systematisch die Verzahnung von Theorie und Praxis über Lernfelder voranzutreiben;
- die Erfordernisse einer zunehmend digitalisierten Arbeitswelt zu integrieren;
- nachhaltig eine stärkere Kooperation mit den Ausbildungsbetrieben zu implementieren.

ZIELE

Kompetenzziele

- Förderung von Gesprächskompetenzen anhand von Realsituationen aus der Praxis
- Anregung zur aktiven Interessensvertretung der Auszubildenden in betrieblichen Mitbestimmungsgremien
- Förderung des Bewusstseins für betriebliches Gesundheitsmanagement

Die Kompetenzziele führen zur Professionalisierung und gestärkter Selbstwahrnehmung der Auszubildenden und finden damit Eingang in die Wertschöpfung ihrer Ausbildungsbetriebe.

Strukturelle Ziele

- Bilanzierung der Kompetenzen und Kenntnisse der Auszubildenden mittels Selbstevaluation (z. B. ISQ-Befragung oder Kompetenzmatrix)
- Reduzierung der Abbruchquote mit dem Ziel: Abschlussquote von 80%
- Einrichtung zweite Berufsschulklasse

Insgesamt soll die Attraktivität des Ausbildungsberufes gesteigert werden. Dies wird in steigenden Ausbildungszahlen mit gleichzeitig hoher Abschlussquote sichtbar.

¹ Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz: https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/2011/2011_09_23-GEP-Handreichung.pdf, Stand 21.02.2020

ERGEBNISSE UND INSTRUMENTE

LEHRKRÄFTE-BETRIEBSPRAKTIKUM

Die wichtigste Säule im Zusammenwirken von Schule und Betrieb bildet im Projekt das **Lehrkräfte-Betriebspraktikum**, in dem Lehrkräfte Einblicke in die betrieblichen Prozesse dieses Berufsbildes erhalten. Diese ermöglichen es der Schule, passgenaue Handlungssituationen und Rollenkarten für unser Gesprächscoaching zu entwickeln.

ENTWICKLUNG VON LERNMATERIALIEN

Erste Ergebnisse dieses Entwicklungsprozesses, die aktuell in der Erprobung sind, sind **Rollenkarten** zu verschiedenen Gesprächsformen, z. B. Bestellannahmen, einfache Servicegespräche, Beschwerde- und Haltegespräche.

Für die Arbeit an diesen Materialien hat sich ein **Entwicklungsteam** von sechs Personen zusammengefunden; in diesem sind alle benötigten Kompetenzen (formal Fakultas) abgebildet. Zu Beginn des Innovationsprozesses verfügte das Entwicklungsteam für den Ausbildungsberuf KDM über keine Erfahrungen mit Lernortkooperationen in diesem Bildungsgang. Das

inzwischen aufgebaute Kooperationsnetzwerk zählte bei Projektbeginn 17 Ausbildungsbetriebe. Unter ihnen befanden sich sowohl sehr große Unternehmen, z. B. die Telekom AG und die Berliner Volksbank, als auch kleine und mittelständische, z. B. die SSF Telekommunikations-Management GmbH, ein Dienstleister von Vodafone, die genannten Unternehmen sind nach wie vor in diesem Netzwerk aktiv.

Zentrales Merkmal der Rollenkarten ist die Nutzung **konkreter Gesprächssituationen** aus der Praxis und deren Einsatz als Lernfeldmaterialien im Unterricht. Das Beispielmateriale wurde und wird von dem Entwicklungsteam unter der Leitung der Projektverantwortlichen erstellt und allen unterrichtenden Kolleginnen und Kollegen zur Verfügung gestellt. Diese berichten von überwiegend positiven Erfahrungen mit den hoch entwickelten Lernfeldmaterialien und schätzen die damit verbundenen Arbeitserleichterungen.

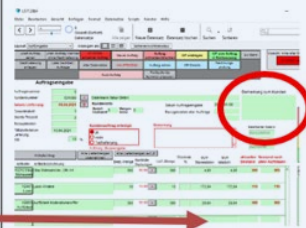
Rollenkarte: Agent



Sie:

- **reagieren** auf den Kunden unter Beachtung der Gesprächsphasen für Beschwerdegespräche;
- **öffnen** den Vorgang in der baerio Datenbank;
- **handeln** im Rahmen **der Rechte** bei Kaufvertragsstörungen **nach BGB**:
 - erst vorrangiges dann nachrangiges Recht je nach Situation beachten;
 - bei allen technischen Geräten werden Reparaturen bevorzugt (dauert i. d. R. 5 Tage, wenn alle Teile verfügbar);
 - Lieferzeit bei Neulieferung i. d. R. 3 Tage, wenn Ware verfügbar;

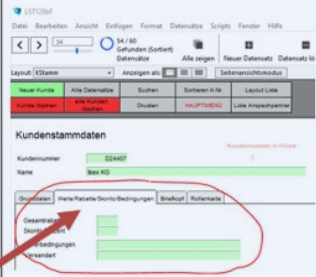
Tragen Sie das ausgeübte Recht nach Abschluss des Gespräches in die Datenbank ein → Feld „**Bemerkungen** zum Kunden“ im Menü „**Auftrag pflegen**“ ein.



Sie

- sind nur zur **Kulanz** berechtigt, wenn der **Kunde**:
 - trotz Behebung der Beschwerdeursache ungehalten ist
 - damit droht nicht mehr bei uns zu kaufen
- sind zur **Kulanz** nur im Rahmen folgender **Bedingungen** berechtigt:
 - Gesamtrabatte bis maximal 5 %
 - Skonto bis maximal 3 %
 - Lieferbedingung frei Haus

Tragen Sie die gewährten Kulanz-Bedingungen in die Datenbank ein → Feld „**Kundenstamm**“ im Reiter „**Werte/Rabatte/Skonto/Bedingungen**“. So erhält der Kunde bei **jeder** Bestellung diese Konditionen.



Rollenkarte für ein Beschwerdegespräch, wird allen unterrichtenden Kolleginnen und Kollegen zur Verfügung gestellt.

KOLLABORATIVE WEITERENTWICKLUNG VON MATERIALIEN

Gemeinsam mit den beteiligten Lehrkräften hat das Leitungsteam entschieden, den zuständigen Fachbereich mit den dortigen neuen Lernfeldmaterialien digital aufzustellen und abzubilden.

Um die erstellten Materialien aktuell zu halten, fungieren im Bildungsgang eingesetzte Lehrende als **Lernfeldpaten**. Zu ihren Aufgaben gehören die Korrektur etwaiger Rechtschreibfehler sowie die Anpassung und Aktualisierung der Materialien. Diese Form der Arbeitsteilung verteilt die Entwicklungsarbeit auf die Schultern aller, nicht nur auf die des Entwicklungsteams.

Jedes Teammitglied hat von überall Zugriff auf die Materialien und kann diese bearbeiten und verwenden. Die Qualität des entwickelten Materials führte dazu, dass sich zunehmend mehr Kolleg*innen an der Weiterentwicklung beteiligen, wertschätzen und einsetzen. Um es in der Sprache der Lehrkräfte zu formulieren: „Es ist unser Material geworden“.

Es ist gelungen alle Lernfelder des ersten Ausbildungsjahres zu erstellen, in den Unterrichtsprozessen einzusetzen und zum

Teil zu evaluieren. Die Gesprächskompetenzen werden bei den Auszubildenden in zwei Lernfeldern des 1. Ausbildungsjahres gefördert. Dazu wurden die Rollenkarten für verschiedene Servicegespräche fertiggestellt; darunter sind Beratungsgespräche, Auftragsannahmen und Beschwerdegespräche. Die Arbeiten und Materialien der Lernfelder des 2. Ausbildungsjahres sind in Teilen bereits fertiggestellt. Die gezielte Weiterentwicklung der Gesprächskompetenzen der Auszubildenden wird im 2. Ausbildungsjahr stattfinden: Dazu hat das Projektteam ein **handlungsorientiertes Setting** erstellt, in dem Verkaufsgespräche geführt werden. Die Rollenkarten dafür werden von diesem Team bis zum Oktober 2021 erstellt und anschließend auch im Unterricht implementiert.

GEMEINSAME WORKSHOPS

Eine weitere Säule in unserem Kooperationsprojekt bilden **kleine Workshops** mit Betrieben, die beim Projektmanagement mit Ideen unterstützen. Die Betriebe liefern Projektideen – die Lehrkräfte in der beruflichen Schule vermitteln die Instrumente des Projektmanagements; mit diesen lernen die Auszubildenden, Projekte erfolgreich zu planen, durchzuführen und auszuwerten.

TRANSFER

Die mitwirkenden Ausbildungsbetriebe werden jährlich zum **Ausbildertag** aktiv einbezogen. Die beteiligten Lehrkräfte präsentieren den Stand der Lernfelder, stellen die Narrative und Situationen der Lernfelder vor und motivieren die Ausbilder*innen ausgewählte Anwendungen auszuprobieren, etwa die im Rahmen des Projekts entwickelten Rollenkarten für Gesprächssituationen.

Der Fokus verlagert sich auf **Workshops zum Projektmanagement**. Fest geplant ist, diese in regelmäßigen Abständen mit interessiertem Ausbildungspersonal durchzuführen. Während der Workshops werden für jedes 2. Ausbildungsjahr Projektideen gesammelt und verdichtet. Diese werden im neuen Lernfeld 9 „Projektmanagement“ bearbeitet. Zudem stellt das Betriebspraktikum für Lehrkräfte eine wichtige Säule für die Entwicklungsarbeiten dar. Zwei Lehrkräfte aus dem **Entwicklerteam** können beispielsweise ein Betriebspraktikum absolvieren. Vor diesem Hintergrund kann zukünftig mit neuen Impulsen für die Lernfeldentwicklung gerechnet werden. Parallel dazu werden Entwicklungsarbeiten an den Lernfeldern des 3. Ausbildungsjahres beginnen.

Die **Einbindung in die Lernplattform** Lernraum Berlin und die Nutzung verschiedener digitaler Lernmedien und Visualisierungs- und kollaborativer Kommunika-

tionstools für Austausch und Beurteilung der Gesprächscoachings ermöglichen zukünftig den Einsatz des für den Ausbildungsberuf KDM entwickelten Lernfeldmaterials und sichern die Kommunikation der Auszubildenden und Lernfeldlehrer*innen untereinander. Viele der Auszubildenden wurden von ihren Betrieben mit Laptops oder Tablets ausgestattet. Neben den digitalen Arbeiten im betrieblichen Ausbildungsprozess können die Auszubildenden somit auch **digital unterstützt lernen** und dabei die Geräte im Unterricht einsetzen.

Nicht zuletzt hat das OSZ Bürowirtschaft 1 im Rahmen des Projekts mobile Laptopwagen angeschafft; diese ermöglichen es, auch in klassischen Lehrräumen ohne PC zu arbeiten. Die Geräte sind in das Schul-WLAN eingebunden und der Laptopwagen ist mit einem WLAN-fähigen Drucker ausgestattet. Dies ermöglicht eine flexible Unterrichtsgestaltung, z. B. durch das Einbinden von Internetrecherchen, durch das Erstellen von Präsentationen oder Geschäftsbriefen. Neben der Weiterentwicklung der Rollenkarten und deren Einsatz als Lernfeldmaterial kann so auch die **Entwicklung digitaler Kompetenzen im Lernfeldunterricht** vor dem Hintergrund betrieblicher Veränderungen ermöglicht werden.

PROZESSBEGLEITUNG

Die Prozessbegleitung im Projekt wurde durch die k.o.s GmbH realisiert. Der gesamte Prozess war als beteiligungsorientiertes Verfahren angelegt, um die Beteiligten der Berufsschule und die betrieblichen Partner*innen aktiv einzubeziehen. Die Schwerpunkte der Prozessbegleitung mit den Berufsschulen lagen zum einen in der Beratung und Unterstützung zum jeweiligen Einzelvorhaben und zum anderen in der inhaltlichen und organisatorischen Gestaltung von Fachworkshops auf der Verbundebene mit allen Einzelvorhaben.

Das Team der k.o.s GmbH gestaltete Verbundworkshops und Transferwerkstätten zu Themen gelingender Lernortkooperation, der Vorstellung von Anwendungsbeispielen und zum Erfahrungsaustausch im Dialog mit weiteren Ausbildungsbeteiligten aus Betrieben, Kammern und Innungen.

Das Team konzipierte und unterstützte die Veröffentlichungen der Einzelvorhaben und der Ergebnisse für den Transfer zur Nachnutzung und organisierte die Beiträge der Einzelvorhaben in der Abschlussveranstaltung.

Begleitung der Einzelvorhaben

1. am individuellen Bedarf des Einzelvorhabens orientiert
2. Beratung vor Ort an den Lernorten Schule oder Betrieb/Verbundpartner
3. telefonische oder digital gestützte Beratungsgespräche unter Bereitstellung der notwendigen Konferenztools
4. Teilnahme an (entwickelten) Kooperationstreffen (Ausbildersprechtage und -abende, regelmäßigen Kooperationstreffen, Zeugnisvergaben oder Verbundtreffen)
5. bilaterale Vernetzung einzelner Projekte untereinander
6. Unterstützung bei der Erstellung von projektbezogenen Veröffentlichungen

Dialog und Transfer im Verbund

1. halbjährlich stattfindende kompetenzorientierte Verbundtreffen zu ausgewählten Themen
2. Möglichkeit zur Vorstellung, Würdigung und Kommentierung der Teilergebnisse und ihrer Entwicklungspotenziale
3. Organisation fachlichen oder alltagspraktischen Inputs und Veranstaltungshinweise zur Erweiterung der Binnensicht
4. pandemiebedingte Organisation von online-Videokonferenzen und Begleitung in einem Moodle-Kurs
5. Konzeption abgestimmter Projektvorstellungen in Veröffentlichungen und Transferwerkstätten

DAS EINZELVORHABEN

Die Begleitung der Prozesse im Pilotvorhaben am OSZ Bürowirtschaft 1 fokussierte auf...

- die **gemeinsame Reflexion** der ausgearbeiteten Projektplanung.
- die **Konkretisierung** engerer Kooperationspartner*innen für die gemeinsame Erarbeitung von Lernmaterialien
- in **Brainstorming** zur Planung und Umsetzung eines Ausbildertages vor dem Hintergrund der pandemischen Situation. Ziel war die Vorstellung und das exemplarische Verwenden der erarbeiteten Lernmaterialien und entwickelten Lernumgebungen.
- die **Reflexion** der strukturellen Entwicklungen innerhalb der Schule (u.a. Lernfeldpaten und Entwicklungsteam)
- die **Erstellung und redaktionelle Bearbeitung** der Projektdokumentation in Form einer Broschüre.

BETEILIGUNG IN DER VERBUNDSTRUKTUR

1. Verbundworkshop: Konkretisierung und Reflexion der Kooperationspartner*innen im Berufsfeld des Dialogmarketings

2. Verbundworkshop: Vorstellung des jährlich stattfindenden Ausbildertags und der als Projektauftakt dienenden Zukunftswerkstatt und Reflexion dieser Veranstaltungen mit den anderen Teilnehmer*innen

3. Verbundworkshop: Sammlung von Anregungen für den Einsatz digitaler Tools in der Lernortkooperation und Prüfung auf die Eignung in der eigenen Kooperationspraxis

4. Verbundworkshop: Reflexion der pandemiebedingten Auswirkungen auf den Projektverlauf und Bewertung der Optionen digitaler Tools in der Lernortkooperation vor diesem Hintergrund

Transferwerkstatt 4: Vorstellung, Reflexion und Diskussion der eigenen Projektergebnisse (insbesondere die entwickelten Lernmaterialien auf Basis der Erkenntnisse der Lehrkräfte-Betriebspraktika) mit interessierten Berliner Oberstufenzentren

Marie-Luise Glander, Melanie Helmig,
Noreen Brünies | k.o.s GmbH

EVALUATION

Die Projektevaluation erfolgte durch die Wissenschaftliche Begleitung im Verbund der HU Berlin, der Uni Magdeburg sowie der Charité Berlin. Zu drei Zeitpunkten und verteilt über die dreijährige Projektlaufzeit wurden mit allen Projektschulen Fragebogenerhebungen und Gruppendiskussionen durchgeführt, um die jeweiligen Projektansätze systematisch zu erfassen und Potentiale für deren Verstetigung und deren Transfer auf andere Ausbildungsberufe zu identifizieren. Zudem führte die WB

im Juli sowie im Dezember 2020 am OSZ Bürowirtschaft 1 Einzelfallanalysen zur näheren Bestimmung der Gelingensbedingungen der Lernortkooperation durch. Diese basieren auf Dokumentenanalysen und Gesprächen. In der nachfolgenden Auswertung wurden wissenschaftlich-evaluativ erhobene Befunde mit reflektierten Wahrnehmungen und Erfahrungen der handelnden Akteure in den betroffenen Handlungsfeldern kombiniert.



Entwicklung der Kooperationsstandards und -beziehungen.

GESAMTEINSCHÄTZUNG

Dem OSZ Bürowirtschaft 1 ist es gelungen, in den Modellklassen der Ausbildungsberufe „Kaufleute und Servicefachkräfte für

Dialogmarketing“ ein komplexes Projekt zur Unterrichtsentwicklung mit Unterstützung und kontinuierlicher Begleitung der Ausbildungsbetriebe zu realisieren .

GELINGENSBEDINGUNGEN

Über das Instrument des **Betriebspraktikums** (Qualitätsmerkmal 3.3) erhalten die verantwortlichen Lehrkräfte einen tiefen validen Einblick in die berufsrelevanten Gesprächssituationen sowie in das Ausbildungsumfeld. Die Lehrpersonen können somit eine breite fachspezifische **Expertise** aufbauen. Diese Expertise kann – zusammen mit den pädagogischen und fachdidaktischen Kompetenzen – als zentral für die Entwicklung und erfolgreiche Implementierung der übergreifenden **berufsbezogenen Lehr-Lern-Arrangements** (Qualitätsmerkmal 3.1) gelten. Weiterhin wurden durch die Lehrpersonen in gemeinsamen Workshops konkrete Themen und Entwicklungsfelder der Betriebe identifiziert, die im Rahmen des Berufsschulunterrichts für Projektarbeiten der Auszubildenden genutzt werden. Zukünftig könnte die Qualität der Lernortkooperation noch gesteigert werden, indem übergreifende Lernsituationen erstellt werden, die in Berufsschule wie Ausbildungsbetrieb mit verschiedenen Arbeitsaufträgen eingesetzt und systematisch reflektiert werden.

Zur nachhaltigen Verbreitung der neu entwickelten Lehr-Lern-Arrangements werden diese digital auf der **Lernplattform** (Qualitätsmerkmal 3.2) des OSZ Bürowirtschaft 1 abgelegt und durch das Lehrkräfte-Team regelmäßig aktualisiert. Zweifelsohne hatte die Corona-Pandemie einen ungünstigen Einfluss auf die Projektaktivitäten: So konnten einzelne Meilensteine nur langsamer als ursprünglich geplant umgesetzt werden. Vor allem behinderte sie die

Einbindung einer größeren Anzahl von Betrieben in das Projekt; denn diese waren mit Beginn der Pandemie aufgrund ihrer Geschäftsfelder häufig stärker als gewohnt beansprucht. Zudem erwiesen sich die Möglichkeiten der persönlichen Kooperationsanbahnung als stark eingeschränkt.

AUSBLICK

Dem OSZ Bürowirtschaft 1 ist es mit seinem Projekt zur Lernortkooperation gelungen, nachhaltig eine thematisch sowie (unterrichts-)methodische Innovation auf der Basis **regelmäßiger und verbindlicher** Kollaboration mit ausgewählten ausbildenden Betrieben umzusetzen. Die Kooperationsaktivitäten sind als vertrauensvoll und belastbar einzuschätzen. Dies konnte vor allem auch dadurch gelingen, dass Schulleitung, Fachverantwortliche sowie das jeweilige Lehrkräfte-Team die Umsetzung des Projekts gemeinsam und in enger Abstimmung vorantrieben. Das Projektbeispiel des OSZ Bürowirtschaft 1 zeigt höchst eindrucksvoll, wie eng Lernortkooperation sowie Schul- und Unterrichtsentwicklung miteinander verzahnt werden können und sollten. Die trotz der Pandemie erzielten Projekterfolge machen das reichhaltige **Potential** für die unterrichtliche Qualitätsentwicklung im gewählten Ausbildungsberuf sichtbar; sie zeigen auch die Perspektiven auf, die sich bezüglich anderer Ausbildungsberufe eröffnen, die am OSZ etabliert sind.

Cornelia Wagner-Herrbach, Kathrin Petzold-Rudolph,
Jana Rückmann, Jürgen van Buer | Wissenschaftliche
Begleitung

BERLINER MODELL ZUR LERNORTKOOPERATION (BER-LOK)

Entwicklungsschwerpunkte im LOK-Pilotprojekt des OSZ Bürowirtschaft 1 hervorgehoben:

The infographic consists of four colored rounded rectangular boxes arranged in a staggered, descending pattern from top-left to bottom-right. Each box contains a title and a list of sub-points. The colors are orange, blue, green, and red.

- Qualitätsdimension: Informieren**
 - 1.1 Organisatorisches
 - 1.2 Neuerungen und Aktuelles
 - 1.3 Leistungen der Auszubildenden
- Qualitätsdimension: Abstimmen**
 - 2.1 Zeitliche Verzahnung der Ausbildung
 - 2.2 Regeln und Begleitung
 - 2.3 Beratung und Unterstützung
- Qualitätsdimension: Zusammenwirken**
 - 3.1 Lehr-Lern-Arrangements, Materialien
 - 3.2 Digitalisierung
 - 3.3 Expertise, Fort- und Weiterbildung
- Qualitätsdimension: Strukturen**
 - 4.1 Personen und Aufgaben
 - 4.2 Anlässe und Veranstaltungen
 - 4.3 Digitale Kommunikation, Plattformen

Wagner-Herrbach, Petzold-Rudolph, Rückmann & van Buer
im Auftrag der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend & Familie Berlin

| | | |
|--|---------------|--|
| Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie | BERLIN | |
|--|---------------|--|

IMPRESSUM

Herausgeber

Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie
Bernhard-Weiß-Straße 6
10178 Berlin-Mitte
www.berlin.de/sen/bjf

Redaktion & Gestaltung

k.o.s GmbH

Titelfoto

©iStock, primeimages

Druck

WIRmachenDRUCK GmbH
Mühlbachstr. 7
71522 Backnang

Auflage

250, September 2021

Diese Broschüre ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit des Landes Berlin. Sie ist nicht zum Verkauf bestimmt und darf nicht zur Werbung für politische Parteien verwendet werden.

Senatsverwaltung
für Bildung, Jugend
und Familie

BERLIN



Bernhard-Weiß-Straße 6
10178 Berlin
Telefon (030) 90227-5050
www.berlin.de/sen/bjf
post@senbjf.berlin.de