

Lehrplan

Kommunikation

Fachoberschule

Fachbereich Wirtschaft

Schwerpunkt Teleservice

Ministerium für Bildung und Kultur

Trierer Straße 33
66111 Saarbrücken

Saarbrücken, Juni 2018

Hinweis:

Der Lehrplan ist online verfügbar unter
www.bildungserver.saarland.de

Einleitende Hinweise

Dem vorliegenden Lehrplan für das Fach Kommunikation in der Fachoberschule – Fachbereich Wirtschaft – Schwerpunkt Teleservice liegen folgende Verordnungen zugrunde:

- Verordnung – Schulordnung – über die Ausbildung an Fachoberschulen im Saarland vom 24. Juni 1986, zuletzt geändert am 19. Juli 2016
- Verordnung – Prüfungsordnung – über die staatliche Abschlussprüfung an den Fachoberschulen im Saarland (APO-FOS) vom 3. Juli 1981, zuletzt geändert am 19. Juli 2016
- Verordnung über den Fachhochschulreifeunterricht und die staatliche Abschlussprüfung zum Erwerb der Fachhochschulreife an Berufsschulen im Saarland vom 16. Juli 2014, geändert durch die Verordnung vom 6. Juni 2016.

Der Lehrplan berücksichtigt die Standards der KMK-Rahmenvereinbarung über die Fachoberschule vom 16.12.2004 i. d. F. vom 01.10.2010.

Ziel der Unterrichtsarbeit im Fach Kommunikation ist das Einüben von kommunikativen und methodischen Kompetenzen. Damit wird ein Beitrag zur Erreichung der Studierfähigkeit der Schülerinnen und Schüler geleistet. Der Lehrplan setzt sich zukunftsorientiert mit den Anforderungen eines Studiums und der Berufswelt auseinander und knüpft dabei an bereits gemachte Erfahrungen aus vorangegangenen Bildungswegen und an die Alltagserfahrung der Schülerinnen und Schüler an.

Entsprechend § 3 der Schulordnung vermittelt die Fachoberschule eine allgemeine sowie eine berufsbezogene Bildung und führt zur Fachhochschulreife. Innerhalb des Schwerpunkts Teleservice der Fachoberschule Wirtschaft leistet das Fach „Kommunikation“ einen Beitrag zu beiden Bildungsbereichen. Beim angestrebten Erwerb der immer bedeutsamer werdenden sog. Soft-Skills besitzen Aspekte des selbstgesteuerten Lernens und der Zusammenarbeit auf unterschiedlichen Ebenen einen besonderen Stellenwert.

Die didaktische Leitidee hinter dem Lehrplan ist der kompetenzorientierte Unterricht. Dabei wird dem Lehrplan der folgende Kompetenzbegriff zugrunde gelegt: Kompetenzen werden durch den nachhaltigen Aufbau von Fachwissen, Fertigkeiten und Haltungen vermittelt. Sie beschreiben die Fähigkeiten und Fertigkeiten, die am Ende eines Lerngebietes von den Schülerinnen und Schülern erwartet werden. Sie sind als Teilelemente der im Rahmen des schulischen Lernprozesses in der Fachoberschule zu erreichenden Handlungskompetenz anzusehen. Die Handlungskompetenz und damit auch die zu beschreibenden Kompetenzen in den einzelnen Lerngebieten umfassen Fach-, Sozial-, Personal- und Methodenkompetenz. Bei der unterrichtlichen Umsetzung werden konkrete Lernsituationen vorgegeben, in denen die Schülerinnen und Schüler Kompetenzen erwerben und beweisen.

Die Unterrichtsgrundsätze Fächerkooperation, Rechnereinsatz und Projektarbeit haben einen besonderen Stellenwert bei der Lehrplanumsetzung. Beim Entwurf von Lernsituationen soll ein Bezug zu den weiteren Fächern der Fachoberschule Wirtschaft, insbesondere zum Fach Online-Zusammenarbeit, hergestellt werden. Die Bewältigung der Lernsituationen erfolgt auch unter Einsatz von geeigneter Software

am Rechner. Zur Entwicklung der Kommunikationskompetenz sind Phasen der Projektarbeit in Kleingruppen einzuplanen.

In den im Lehrplan ausgewiesenen Stundenanteilen sind die Zeiten für Wiederholungen, Leistungsüberprüfungen, Unterrichtsausfall usw. bereits enthalten, sodass der reine Lernstoff zeitlich nur einen Umfang von etwa zwei Dritteln der Gesamtstundenzahl beansprucht.

Saarbrücken, Juni 2018

Übersicht über die Lerngebiete

Lfd. Nr.	Lerngebiete	Zeitrictwert in Stunden*
1	Klassenstufe 11 Arbeitstechniken für eine erfolgreiche Kommunikation	40
2	Klassenstufe 12 Kundenorientierte Kommunikation	80
Summe		120

* Zeitrictwert i. S. eines Vorschlags

Lerngebiet 1

Arbeitstechniken für eine erfolgreiche Kommunikation

Zeitrictwert: 40 Unterrichtsstunden

Kompetenzen

Die Schülerinnen und Schüler planen und bearbeiten Aufgaben im Team und wenden dabei Arbeits- und Lernstrategien sowie problemlösende Methoden an. Sie präsentieren ihre Ergebnisse strukturiert und adressatengerecht. Sie wählen zur Präsentation angemessene Medien aus.

Die Schülerinnen und Schüler

- übernehmen Verantwortung im Team, halten Vereinbarungen ein und kommunizieren sachgerecht
- nutzen persönliche Arbeitstechniken zur erfolgreichen Bearbeitung von Aufgaben
- präsentieren unter Einsatz geeigneter Medien ihre Ergebnisse.

Verbindliche Lerninhalte

1. Teamarbeit, Teamentwicklung, Teamregeln
2. Gesprächsregeln, Konflikte im Team
3. Zeitmanagement, Selbstmanagement, Aufgabenplanung, Kreativitätstechniken
4. Lernwege, Lernhemmungen, Stressmanagement
5. Informationsbeschaffung, Informationsaufbereitung
6. Präsentationsmedien, Präsentationsdurchführung, Feedback.

Hinweise zum Unterricht bzw. zur Umsetzung

1. Einbindung in die Gruppenarbeitsphasen im Fach Online-Zusammenarbeit, Phasen der Teamentwicklung nach Tuckmann, Teambuildingmaßnahmen zur Stärkung der Klassengemeinschaft
2. „Spielregeln“ für die Gruppe und Maßnahmen der Konfliktbewältigung werden eigenständig erarbeitet.
3. Neben gängigen Methoden des Zeitmanagements (z. B. Eisenhower-Prinzip) sind bevorzugt Online-Planungstools einzusetzen.
4. Basierend auf der bisherigen Lern-Biographie der Teilnehmer sollen die Stressoren aus dem Praktikumsbetrieb berücksichtigt werden.
5. Thematische Verknüpfung mit dem Fach Online-Zusammenarbeit
6. In die Textdokumente und Präsentationen sollen die Ergebnisse von Internetrecherchen aus dem Fach Online-Zusammenarbeit eingebunden werden.

Lerngebiet 2

Kundenorientierte Kommunikation

Zeitrictwert: 80 Unterrichtsstunden

Kompetenzen

Die Schülerinnen und Schüler sind mit unterschiedlichen kommunikativen Prozessen vertraut. Sie berücksichtigen im Kundengespräch grundlegende Erkenntnisse der Kommunikationspsychologie sowie rhetorische Techniken. Sie setzen Elemente paraverbaler und extraverbaler Kommunikation zielgerichtet ein. Sie beurteilen selbstkritisch Ergebnisse und eigenes Verhalten und setzen konstruktives Feedback um.

Die Schülerinnen und Schüler

- wählen geeignete Kommunikationskanäle aus
- setzen Gesprächsführungstechniken im Dialog mit Kunden situationsgerecht ein
- wenden Strategien zur Lösung von Beschwerden und Kundeneinwänden an
- kommunizieren ergebnisorientiert
- bewerten und reflektieren den Erfolg ihres Kommunikationsverhaltens.

Verbindliche Lerninhalte

1. Kommunikationskanäle, Kommunikationsbegriffe, Kommunikationsmodelle
2. Gesprächsführungstechniken, Gesprächsstörungen
3. Körpersprache, Stimme
4. Beschwerdemanagement, Einwandbehandlung, Verhandlungsführung, Kundentypologie
5. Feedback.

Hinweise zum Unterricht bzw. zur Umsetzung

1. Z. B. verbale/nonverbale Kommunikation (persönliche Gespräche, Telefonate, Social Media etc.), Sender-Empfänger-Modell, vier Seiten einer Nachricht
2. Z. B. Fragetechniken, Argumentationstechnik, Gesprächsstörer/Gesprächsförderer
3. Gestik, Mimik, Körperhaltung, Sprech- und Atemtechnik
4. Gesprächssituationen aus den Praktikumsbetrieben sollen berücksichtigt werden, Einsatz von Rollenspielen und Gesprächsleitfäden sollen zum Einsatz kommen.
5. Feedbackregeln, wertschätzende Kommunikation.