

## Das Projekt

*Im Rahmen des Unterrichtsprojektes entwickeln die Lernenden in arbeitsteiliger Gruppenarbeit einen Fragebogen zur Erhebung der Kundenzufriedenheit in einem realen Einzelhandelsbetrieb. Die Schülerinnen und Schüler werden dabei in die Situation einer Marktforschungs- bzw. Marketingagentur versetzt, die für ihren („realen“) Auftraggeber eine Studie durchführt.*

### **Vorwissen der Schülerinnen und Schüler**

Bei dem zu Beginn der Oberstufe im Differenzierungskurs Handelsmarketing durchgeführten Projekt handelt es sich um eine Kundenzufriedenheitsanalyse, die im Themenbereich Marktforschung angesiedelt ist. Bis zu diesem Zeitpunkt haben die Schülerinnen und Schüler u. a. die Grundlagen des Marketing, den Marketingplanungsprozess, Instrumente zur Analyse der Ist-Situation, Möglichkeiten der Marktsegmentierung, Regeln zur Formulierung von Marketingzielen und Instrumente der Marktforschung kennen gelernt. Im Bereich Handelsmarketing verfügen sie über ein Grundlagenwissen, bspw. zu den Themenbereichen Sortimentsaufbau und -politik, Verkaufs- und Betriebsformen, Führen von Verkaufsgesprächen und Grundlagen der Warenwirtschaft.

### **Einstieg: Gruppenpuzzle**

Zunächst müssen sie sich mit der Methode des Gruppenpuzzles ein Grundlagenwissen zum Thema „Instrumente des Handelsmarketing“ aneignen. Dazu bilden die Schülerinnen und Schüler Expertengruppen, die sich jeweils zu Fachleuten für ein Instrument des Handelsmarketing machen. Im Anschluss werden die Gruppen neu gemischt, sodass jeweils ein Experte für ein Marketinginstrument in jeder Gruppe mitarbeitet. Die Informationsgrundlage dafür bildet Modul 6 der EuCoCo-Selbstlern-CD (vgl. <http://www.eucoco.eu>). Zusätzlich erhalten die Schülerinnen und Schüler Skripte zu den jeweiligen Instrumenten und recherchieren im Internet, bspw. in einem WebQuest zu den Instrumenten des Handelsmarketing. Sämtliche Informationen werden in einem zu diesem Zweck angelegten Wiki (vgl. bspw. <http://saturnmafoprojekt.pbworks.com>) zu einem gemeinsamen Arbeitskript verdichtet und alle Aktivitäten und Handlungsprodukte werden in Form einer Projektmappe dokumentiert.

### **Blog und Wiki zum Sammeln der Informationen**

Sämtliche Informationswege, Hyperlinks, Dateien et cetera lassen sich im Lerntagebuch (Blog „Meine Fachkompetenz“) und/oder im gemeinsamen Wiki sammeln und der Lernweg wird nachvollziehbar dokumentiert. Das Wiki dient in diesem Zusammenhang ebenfalls als Plattform zum Informations- und Materialaustausch und wird mit in die individuelle Bewertung von Schülerleistungen einbezogen, da über die Seitenhistorie jederzeit nachvollziehbar ist, wer zu welchem Zeitpunkt welchen Beitrag geleistet hat.

Die Schülerinnen und Schüler schnüren sich anfangs Arbeitspakete, die dann in einem Projektablaufplan in ihrer zeitlichen Abfolge geplant und visualisiert werden. Die Präsenzsitzungen in der Schule sollen dabei ganz bewusst zum Informationsaustausch und zur Planung der weiteren Vorgehensweise genutzt werden.

### **Rolle der Lehrkraft**

Der Betreuer/Lehrer steht über sämtliche Phasen als Berater und Informationsquelle zur Verfügung und liefert Hilfestellung bei der Informationsbeschaffung, kann allerdings auch gezielt in die Projektsteuerung eingreifen und fachliche Inputs, z. B. zu Fragetechniken bei der Erstellung des Fragebogens liefern, bzw. Zwischenberichte einfordern.

### **Verifizieren oder Falsifizieren der Thesen**

Auf Grundlage der bei der Exkursion zum Auftraggeber und des Briefings gewonnenen Erkenntnisse formulieren die Schülerinnen und Schüler Thesen, die dann mit Hilfe des Fragebogens überprüft werden. Im Anschluss erfolgt eine Auswertung mit Hilfe des Programms Grafstat. Die Thesen werden bestätigt oder widerlegt und aus den Ergebnissen werden Handlungsempfehlungen zur zukünftigen Ausgestaltung des Marketing-Mix abgegeben. Diese Ergebnisse werden ebenfalls in der Projektmappe dokumentiert und in einer Präsentation aufbereitet, die im Hause des Auftraggebers der Geschäftsleitung präsentiert wird.

### **Bewertung**

Da es bei einem solch umfangreichen Unterrichtsprojekt schwierig wird, nach Abschluss des Projektes die Teilleistungen einzelnen Schülern zuzuordnen, erhalten sie zusätzlich zu einer individuellen Note eine Gruppennote, die in Punkte umgerechnet wird. Bspw. entspricht die Note „gut“ elf Punkten. Besteht die Gruppe aus fünf Schülern, erhält die Gruppe fünf mal elf, also fünfundfünfzig Punkte, die sie untereinander gerecht aufteilen dürfen. Diese Vorgehensweise, bei der die finale Entscheidung natürlich beim Lehrer verbleibt, führt beim ersten Einsatz erfahrungsgemäß zunächst zu Konflikten innerhalb der Gruppe. Bei wiederholtem Einsatz jedoch entsteht dadurch, dass die Schülerinnen und Schüler sich frühzeitig gegenseitig Feedback geben, ein Lernprozess, in dem sie ihre Selbstwahrnehmung und Konfliktfähigkeit verbessern können.

Für die Vorbereitung dieser Selbstbewertung und der Notenbesprechung eignet sich wiederum ein Reflexionsauftrag für das Lerntagebuch, in dem die Schüler ihren Lernerfolg kritisch analysieren.

## Zusammenfassung

Es wird deutlich, dass sich die Arbeit mit Lerntagebüchern in Verbindung mit dieser Art der offenen Aufgabenstellung besonders gut eignet, wenn die Lernenden über bloßes Fachwissen hinaus im Bereich ihrer Lernkompetenz gefördert werden sollen. Es wird also konsequent auf zwei Ebenen gearbeitet: Zum Einen fachlich-inhaltlich, zum Anderen wird aber auch der individuelle und der Gruppenlernprozess reflektiert mit dem Ziel sowohl Fachkompetenz zu erwerben, als auch durch indirektes Lernstrategietraining die eigene Lernkompetenz zu verbessern.

Dies beinhaltet einerseits den Vorteil eines indirekten Lern- und Arbeitsstrategietrainings, nämlich dass Strategiewissen nicht als träges Wissen, sondern direkt als Anwendungswissen durch die Praxis erworben wird, birgt aber andererseits immer wieder die Gefahr, dass das Gefühl der „Verzettelung“ entsteht und der „Rote Faden“ verloren geht.

Um dieser Gefahr entgegen zu wirken, sollte die Arbeit mit Lerntagebüchern planvoll eingeführt werden und die damit verbundenen Ziele und Kompetenzebenen ständig bewusst und transparent gemacht werden.

Das beschriebene Unterrichtsprojekt wurde in einer Klasse durchgeführt, die zu Beginn der gemeinsamen Arbeit für den Nutzen der Verbesserung der eigenen Lernkompetenz im Hinblick auf lebenslanges und selbstgesteuertes Lernen ausführlich sensibilisiert wurde.

Lernende im Dualen System oder bei Freien Bildungsträgern profitieren zusätzlich vom Schreiben eines Lerntagebuchs, da regelmäßig erteilte (z. B. wöchentliche oder monatliche) Reflexionsaufträge Theorie und Praxis verbinden helfen und zu einem tieferen Verständnis und einer tieferen Auseinandersetzung mit den Lerninhalten führen. Ein solcher Reflexionsauftrag in Form von Leitfragen könnte bspw. lauten: „Welche theoretischen Lerninhalte konnte/kann ich für die Praxisarbeit im Betrieb nutzen? Was ist bei mir im Betrieb anders als in der Theorie? Welche Dinge konnte ich wiederfinden? Wozu fehlt mir theoretischer Input, um Dinge, die ich im Betrieb kennen gelernt habe, zu verstehen? Welche Lerninhalte sind mir besonders wichtig und warum? Was hat mir warum besonderen Spaß gemacht und was weniger? Inwieweit kann ich Lerninhalte in anderen Kontexten wiederfinden oder nutzen? Welche Sachverhalte blieben bisher ungeklärt? Was erschien mir unklar oder falsch?“

Ein weiterer Einsatzbereich des Lerntagebuchs soll an dieser Stelle nicht unerwähnt bleiben: Die Nutzung eines Lerntagebuchs als Reflexionsinstrument unterstützt den Bildungsauftrag des Berufskollegs, die Schüler zu „mündigen Bürgern“ zu erziehen, die Verantwortung in unserer Gesellschaft übernehmen und Entscheidungen bewusst treffen. In diesem

Zusammenhang können zahlreiche Unterrichtsinhalte mit nicht nur selbst- sondern auch sozialkritischen Reflexionsaufträgen zum „Kritischen Denken“ kombiniert und somit inhaltlich aufgewertet werden. Ansatzpunkte hierfür gibt es beispielsweise im Zusammenhang mit Manipulation der Kunden durch den Einsatz marketingpolitischer Instrumente oder bei der Erarbeitung von Win-win-Verhältnissen im Zusammenhang mit dem professionellen Führen von Verkaufsgesprächen, um nur zwei klassische Beispiele zu nennen. Wird dieses Ziel verfolgt, bietet sich ein neuer „qualiBlog“ an.