

Formulargestützte Telefonnotiz

Stand: 07.04.2022

Jahrgangsstufe	10
Fach	Wirtschaft und Kommunikation Lernbereich 1: Dokumentbearbeitung/Dokumentgestaltung Lernbereich 3: Bildbearbeitung Lernbereich 9: Schriftliche und mündliche Kommunikation
Übergreifende Bildungs- und Erziehungsziele	Medienbildung/Digitale Bildung
Zeitraumen	ca. 6 Unterrichtseinheiten
Benötigtes Material	PC-Arbeitsplatz, Notiz- und Skizziermaterial

Kompetenzerwartungen

WiK Lernbereich 1: Dokumentbearbeitung/Dokumentgestaltung

Die Schülerinnen und Schüler ...

- setzen selbständig, sicher und rationell verschiedene Programme (z. B. Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Desktop-Publishing, Bildbearbeitung) zur individualisierten Erstellung, Bearbeitung und Gestaltung unterschiedlicher Dokumente (z. B. Informationsbroschüre, Produktpräsentation) zielgerichtet und situationsangemessen ein.

Inhalte zu den Kompetenzen:

- Formatvorlagen: einfache Anpassungen

WiK Lernbereich 9: Bildbearbeitung

Die Schülerinnen und Schüler ...

- nutzen selbständig, sicher und rationell verschiedene Möglichkeiten der Bildbearbeitung und setzen diese situationsangemessen ein (z. B. Werbung).

Inhalte zu den Kompetenzen:

- Bildbearbeitung (z. B. Ebenen)

WiK Lernbereich 9: Schriftliche und mündliche Kommunikation

Die Schülerinnen und Schüler ...

- nutzen die E-Mail selbständig adressaten- und situationsgerecht mit ihren vielfältigen Funktionen (z. B. Signatur) für die Kommunikation im privaten und geschäftlichen Bereich (z. B. schriftliche Anfrage, Bestätigungen).

Inhalte zu den Kompetenzen:

- erweiterte E-Mail-Funktionen (z. B. Signatur, Abwesenheitsnotiz, Lesebestätigung)

Aufgabe

Die Schülerinnen und Schüler erstellen auf Basis eines Leittextes eine Telefonnotiz für die organisierte Weitergabe von Kundenanfragen an entsprechende Abteilungen einer simulierten Firma.

Mögliche kompetenzorientierte Impulse:

- Bearbeitet die Aufgaben mit Hilfe des Leittextes.

Hinweise zum Unterricht

Es handelt sich um eine komplexe Aufgabenstellung, die auf grundlegenden Kompetenzen und Inhalten der Dokumentbearbeitung und der Bildbearbeitung aufbaut. Sie greift insbesondere die Formularerstellung aus WiK 9, LB 1 erneut auf, kann aber auch für eine erste Auseinandersetzung mit der Thematik verwendet werden. Bereits erworbene Kenntnisse und Fertigkeiten aus dem Bereich der Tabellenarbeit werden vertieft, ggf. erweitert (z. B. fest definierte Zellengrößen) und mit der E-Mail-Kommunikation vernetzt.

Die erforderliche Planung kann kollaborierend über ein Online-Whiteboard erfolgen, sowie die Projektablaufsteuerung über ein Kanban.

Ein mögliches offenes Szenario:

Du arbeitest im Büro einer Dienstleistungsfirma mit 5 Abteilungen (Gärtnerei, Malerei, Schreinerei, Gebäudereinigung, Lackiererei). In der Telefonzentrale rufen täglich Kundinnen und Kunden an. Diese werden von dort aus zu den Abteilungen weitergeleitet. In den Abteilungen ist aber nicht immer jemand zu erreichen. Wichtige Telefonnotizen auf Papier verschwinden leider immer wieder. Jede Abteilung hat eine eigene E-Mail-Adresse.

Um das Vorwissen aus den vorangegangenen Jahrgangsstufen aktivieren und nutzen zu können, sollte – je nach Vorwissensstand – der Leittext möglichst offen gestaltet sein und sowohl die Fachlichkeit als auch die Kreativität fordern. Mögliche Anforderungen an die zu erstellende Telefonnotiz können z. B. sein:

Die Telefonnotiz sollte

- in einem geeigneten DIN-Format erstellt werden.
- auf einer Dokumentvorlage basieren.
- die benötigten Informationen abfragen,
- selbst erstellte Piktogramme für die Dringlichkeit beinhalten.
- per E-Mail-Verteiler gegen Empfangsbestätigung verschickt werden können.

Als Möglichkeit der Differenzierung bietet sich ein Mehr oder Weniger an Informationen und Impulsen im Leittext oder während der Betreuung der Schülerinnen und Schüler an.

Beispiele für Produkte und Lösungen der Schülerinnen und Schüler¹

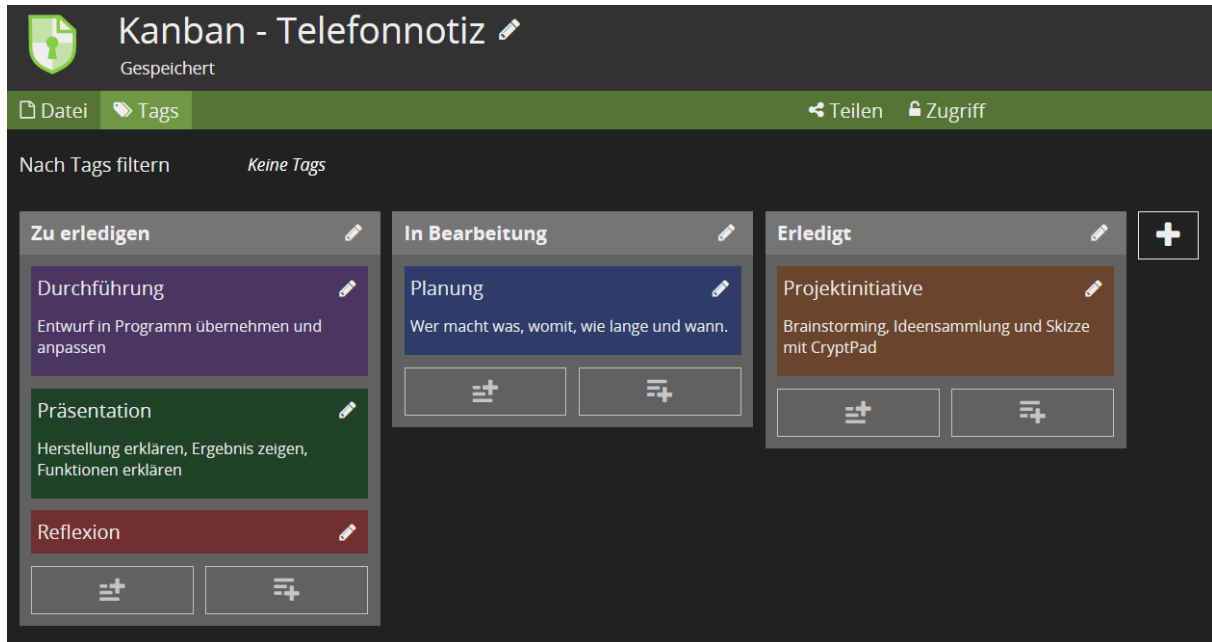


Abbildung 1: Ablaufplanung in Form eines Kanban-Boards online

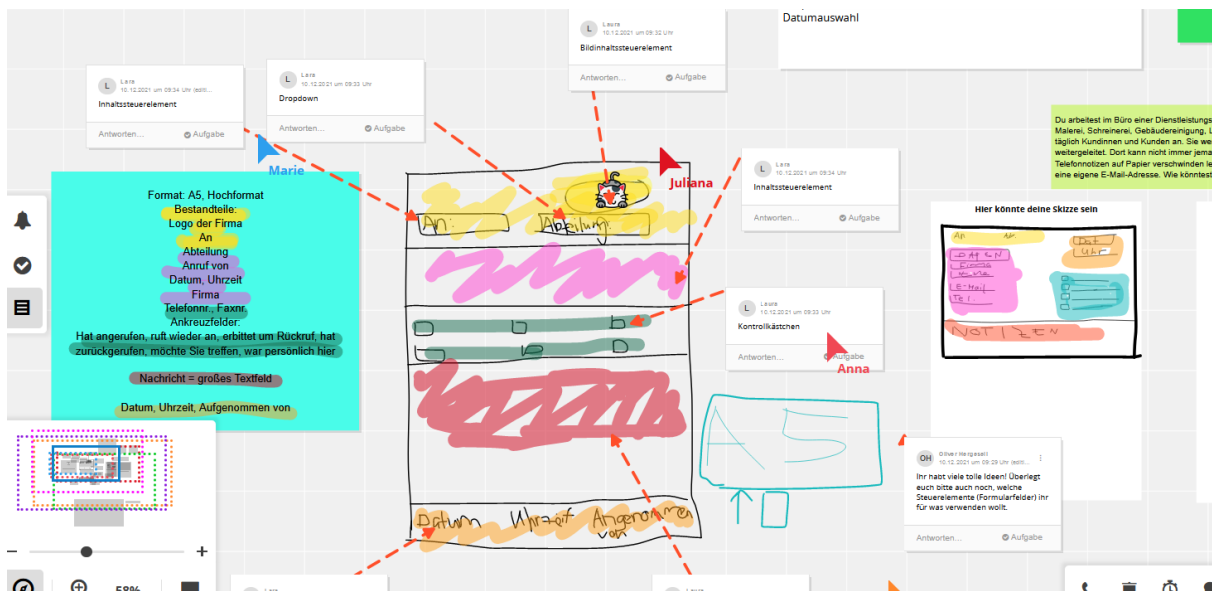


Abbildung 2: Konzeptarbeit auf einem Online-Whiteboard

¹ Die Beispiele von Ergebnissen von Schülerinnen und Schülern wurden im Original eingefügt, d. h. vor einer erfolgten Korrektur.

Telefonnotiz	
Tag des Anrufs: 15.02.2022	Rückruftermin: <input type="checkbox"/>
Uhrzeit: 10:37	<input checked="" type="radio"/> zeitnah <input type="checkbox"/>
Name des Anrufers: <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> bis morgen <input type="checkbox"/>
Weiterleiten an: <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> bis nächste Woche <input type="checkbox"/>
Entgegengenommen von: <input type="checkbox"/>	
Grund des Anrufs: <input type="checkbox"/>	
Telefonnummer ... <input type="checkbox"/>	E-Mail des Anrufers <input type="checkbox"/>

Abbildung 3: Ergebnis eines Telefonnotizformulars

Anregung zur Reflexion und Dokumentation des Lernprozesses

Die Schülerinnen und Schüler arbeiten nach dem Prinzip der vollständigen Handlung und dokumentieren den Prozess, die Arbeitsergebnisse und die Reflexion anschaulich in einer selbst gewählten Form. Auch hier können Onlinetools genutzt werden. Die Dokumentation kann in Form von eBooks erfolgen, die Präsentation mit Online-Präsentations- und Designtools.

Anregung zum weiteren Lernen

In Folge dieser Aufgabe können aus den Telefonnotizen Antwort-E-Mails oder simulierte Telefongespräche zwischen Dienstleister und Kunden entstehen.

Quellen- und Literaturangaben

ISB München, 2022

In der Aufgabe wird auf externe Webangebote hingewiesen, die aufgrund ihres Inhalts pädagogisch wertvoll erscheinen. Wir bitten jedoch um Verständnis, dass eine umfassende und insbesondere eine laufende Überprüfung der Angebote unsererseits nicht möglich ist. Vor einem etwaigen Unterrichtseinsatz hat die Lehrkraft das Angebot in eigener Verantwortung zu prüfen und ggf. Rücksprache mit der Schulleitung zu halten. Sofern das Angebot Werbung enthält, ist die Schulleitung stets einzubinden zwecks Erteilung einer Ausnahme vom schulischen Werbeverbot nach Art. 84 Abs. 1 Satz 2 BayEUG, § 2 Abs. 2 Satz 1 Nr. 4 BaySchO. Verarbeitet das Angebot personenbezogene Daten, ist der Datenschutzbeauftragte der Schule einzubinden. Grundsätzlich empfehlen wir, dass Schülerinnen und Schüler Webseiten aus dem Schulnetz heraus aufrufen, damit diese nicht ihre persönliche IP-Adresse an den externen Anbieter übermitteln.