






Auftragsmethode

 Methode	Die Auftragsmethode als Ausbildungsmethode
 Sozialform	Einzelauftrag Team Gruppen
 Ziele	Schlüsselkompetenzen fördern Berufliche Handlungskompetenz fördern Reale Betriebspraxis kennenlernen
 Phasen	Vier Stufen: Vorbereiten, Vormachen und Erklären, Nachmachen und Erklären lassen, Üben und Festigen.
 Hilfe / Quellen	www.ada2go.de www.bibb.de

Inhalt

Was ist die Auftragsmethode in der Ausbildung?	2
Wie ist die Auftragsmethode aufgebaut?	2
Stufe 1 "Informieren"	2
Stufe 2 "Planen"	2
Stufe 3 "Entscheiden"	2
Stufe 4 "Durchführen"	3
Stufe 5 "Kontrollieren"	3
Stufe 6 "Reflektieren, Bewerten"	3
Für welche Themen eignet sich die Auftragsmethode besonders gut?	4
Probleme und Nachteile der Auftragsmethode	4
Beispielhafte Planung und Ablauf	5

Was ist die Auftragsmethode in der Ausbildung?

Wenn du deine Lernende einen erheblichen Praxisbezug ermöglichen möchtest, eignet sich die Auftragsmethode am besten. Die vollständige Handlung der Lernenden wird in sechs Stufen gefordert und gefördert, man geht auch von einer sehr hohen Motivation aus, wie fast immer, wenn wir reale Aufgaben bearbeiten :-)

Wie ist die Auftragsmethode aufgebaut?

Da sich die Auftragsmethode wie schon erwähnt an dem Model der vollständigen Handlung orientiert, können sechs Stufen benannt werden. In einigen Literaturen sind es nur fünf, wir erzielen durch die Ganzheitlichkeit aber eine bessere berufliche Handlungskompetenz, also nehmen wir sechs Stufen.

Stufe 1 "Informieren"

Die Stufe teilt sich in zwei Bereiche:

Phase 1

Der Ausbilder informiert seine Auszubildenden über einen eingehenden Auftrag. Es sollte sich um einen echten Kundenauftrag handeln, es ist aber auch denkbar, dass der Auftrag nur ausgedacht ist.

Phase 2

Je nach Betrieb und Auftrag können die Auszubildenden danach mit der Recherche von Informationen beginnen. Dazu zählt aber auch, dass beispielsweise der Kunde angerufen wird, um offene Fragen zu klären. Aufgrund der Ergebnisse aus dieser Phase kann ebenso am Ende der Stufe 1 eine Kundenberatung durchgeführt werden.

Stufe 2 "Planen"

Wenn alles klar ist und sämtliche Fragen beantwortet wurden, startet die Planungsphase. Hier werden die zusammengetragenen Informationen aus der eigenen Recherche und dem, was der Kunde mitgeteilt hat, analysiert und auf Umsetzbarkeit (Budget, Zeit etc.) überprüft. Danach werden Ziele (oder "Teilschritte") entwickelt und festgehalten. Die Planung kann dem Kunden erneut vorgelegt werden, natürlich kann vorher eine Rücksprache mit dem Ausbilder erfolgen, dies ist in der Regel aber nicht erwünscht, sofern der Ausbilder seine Aufgabe in Stufe 1 gut umgesetzt hat (Informieren, Budget und Rahmen nennen etc.).

Am Ende der Planung steht der Finale Auftrag des Kunden.

Stufe 3 "Entscheiden"

In der dritten Stufe müssen die Auszubildenden eine Entscheidung treffen und diese auch begründen. Es geht hier auch um Personal, Material oder Maschinen, die eingesetzt werden sollen. In Stufe 3 ist es manchmal üblich, dass der Ausbilder als Berater einbezogen wird. Am Ende der Stufe 3 sollte alles zum "loslegen" fertig sein.

Stufe 4 "Durchführen"

In Stufe 4 werden alle Planungen aus Stufe 2 und 3 durchgeführt. Die Auszubildenden sollten bei realen Aufträgen kontinuierlich ihr bisheriges Ergebnis mit dem vergleichen, was in der Planung steht. Zur Durchführung gehört auch die Dokumentation der Schritte, das Ergebnis dieser und wie viel Zeit, Material, Personal und so weiter eingesetzt wurde.

Stufe 5 "Kontrollieren"

In der betrieblichen Praxis erfolgt in Stufe 5 die Qualitätskontrolle des Arbeitsergebnisses. Hier sollte der Ausbilder noch nicht einbezogen werden, denn zur vollständigen Handlung gehört auch das selbstständige Kontrollieren der Arbeitsergebnisse. Vorab kann abgesprochen werden, ob die Arbeit dem Kunden direkt präsentiert wird oder ob der Ausbilder nochmal "drüberschauen" soll.

Stufe 6 "Reflektieren, Bewerten"

Zur Stufe 6 gehört die eigene Reflexion und die Bewertung des kompletten Arbeitsauftrages. Die Auszubildenden fragen sich unter anderem:

- Wie lief der komplette Arbeitsprozess?
- Wurden alle Vorgaben erfüllt (vom Kunden und vom Betrieb)?
- Gab es Schwierigkeiten oder hat irgendetwas den Prozess behindert?
- Wurden alle Regelungen (betrieblich oder gesetzlich) eingehalten?

Die Dokumentation wird fertiggestellt. Auch hier sollte sich der Ausbilder zurückhalten. Im Nachgelagerten Teil des Arbeitsauftrages können Ausbilder und Auszubildende gemeinsam reflektieren, Feedback geben, Bewerten.

Für welche Themen eignet sich die Auftragsmethode besonders gut?

Für die Auftragsmethode sollten immer echte Kundenaufträge verwendet werden. Hier einige kleine Beispiele zur Orientierung.

Zuordnung Ausbildungsordnung (AO)	Thema
Automobilkaufleute Fahrzeughandel und -vertrieb unterstützen	Probefahrt für einen Kunden abwickeln und organisieren
Markt- und Sozialforschung Aufgaben, Funktionen und Anwendungen	Eine Marktanalyse für den Betrieb durchführen
Kaufleute für Büromanagement Auftragsbearbeitung und -nachbereitung	Eingehende Anfrage bearbeiten
Immobilienkaufleute Begleitung von Bauvorhaben	Finanzierungsanfrage eines Kunden bearbeiten

Probleme und Nachteile der Auftragsmethode

Natürlich gibt es auch in der Auftragsmethode Hindernisse, Probleme und ein paar Dinge für den Ausbilder zu beachten.

- Die Durchführung und Planung kostet Zeit und Ressourcen.
- Auszubildende benötigen dringlichst Kenntnisse in dem Bereich des Auftrages. Ohne Vorkenntnisse geht das nicht.
- Der Ausbilder muss diese Art der Unterweisungen gut vorbereiten und sich zurückhalten.

Beispielhafte Planung und Ablauf

Ausgangssituation

Ein Kunde fragt ein Computersystem mit individueller Konfiguration an.

Unsere Ziele in dieser Unterweisung, mit Hilfe der Auftragsmethode:

- Unser Auszubildender soll den echten Kundenauftrag selbstständig bearbeiten und auch abschließen.

Planung

Als Ausbilder planen wir nun den Arbeitsauftrag. Hier geht es im Folgenden um die **Zeit, Ort** und konkrete **Lernziele**.

www.ada2go.de

Planliste: Auftragsmethode	
Ort	Im Ausbilderbüro
Zeitraumen	Der Auszubildende hat ein flexibles Zeitfenster das von einem bis zu fünf Tage reicht.
Beteiligte	Ausbilder, Auszubildender
Ziele	<ul style="list-style-type: none"> • Unser Auszubildender soll den echten Kundenauftrag selbstständig bearbeiten und auch abschließen. • Er soll Entscheidungen alleine treffen und auch selbstständig mit dem Kunden kommunizieren. • Er wird befugt ein konkretes Angebot an den Kunden zu senden.
Nachgelagertes	Am Tag nach der Fertigstellung werden wir alle Erkenntnisse noch einmal revue passieren lassen und in einem Lehrgespräch über den kompletten Prozess sprechen.
Zuordnung der Unterweisung in den betrieblichen Ausbildungsplan	In unserem Ausbildungsplan behandeln wir mit dieser Unterweisung den Punkt „Auftragsbearbeitung und -nachbereitung“ sowie das Groblernziel „Eingehende Anfrage bearbeiten“.

Zeitliche Planung

Die zeitliche Planung der eigentlichen Aufgabe wird durch den Asuzubildenden durchgeführt. Hier nur die einzelnen Schritte und was dort erledigt wird.

www.ada2go.de

Stufe	Inhalt
1	<p>Der Ausbilder informiert den Auszubildenden über die eingegangene Anfrage. Diese wird im original ausgehändigt. Weiterhin wird dem Auszubildenden erklärt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Was sich der Ausbilder ungefähr vorstellen könnte (ohne es vorzugeben!) • Welches Budget zur Verfügung steht • Auf welche Vorschriften der Auszubildende zu achten hat • Welche Rechte dem Auszubildenden für diesen Auftrag eingeräumt werden (selbstständige Entscheidung, Kommunikation mit dem Kunden etc.) <p>Der Auszubildende holt sich in dieser Stufe alle notwendigen Informationen ein. Also zunächst die offenen Fragen an den Ausbilder, Informationen vom Kunden oder durch Recherche zu betrieblichen Inhalten (welche Hersteller werden verwendet, ist der Kundenwunsch überhaupt umsetzbar etc.).</p>
2	<p>Der Auszubildende plant die Durchführung mit allen Informationen, die er in Erfahrung bringen konnte. Er hält Rücksprache mit dem Kunden, erstellt ein Angebot und ähnliches.</p>
3	<p>Der Auszubildende entscheidet sich für eine Konfiguration. Er kann sich bei unsicherheit Hilfe beim Ausbilder holen, dies ist aber normalerweise weder notwendig noch sinnvoll. Falls noch nicht geschehen sollte das Angebot durch den Kunden angenommen sein, ansonsten kann der Auftrag nicht weiter bearbeitet werden. Wenn der Kunde absagt, ist das okay. Sollte die Beauftragung stattfinden, geht es mit Stufe 4 weiter.</p>
4	<p>Der Auszubildende führt alle geplanten Arbeiten und Schritte durch und/oder koordiniert sie.</p>
5	<p>Der Auszubildende kontrolliert seine Arbeit und ob alles mit der Planung übereinstimmt. Nach der Kontrolle wird der Kunde informiert, ein Gespräch geführt und der Auftrag abgeschlossen.</p>
6	<p>Der Auszubildende reflektiert seinen Arbeitsauftrag.</p>