|  |  |
| --- | --- |
| **Lernsituation:** | Schaden- und Leistungsmanagement in der Hausratversicherung durchführen |
| Kompetenzbereich/Fach: | Berufsfachliche Kompetenz, Schwerpunkt Betriebswirtschaft |
| Klasse/Jahrgangsstufe: | 3. Ausbildungsjahr |
| Schulart/Berufsfeld/Beruf: | Berufsschule/Wirtschaft und Verwaltung/  Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen, Fachrichtung Versicherung |
| Lehrplan-/Lernfeldbezug: | Kaufmann für Versicherungen und Finanzen / Kauffrau für Versicherungen und Finanzen (i. d. F. v. 1. August 2014) - auslaufend ab SJ 2022/23  LF 10 – Schaden- und Leistungsmanagement durchführen |
| Zeitumfang: | 3 Schulstunden |
| Betriebssystem/e: | iOS |
| Apps: | Digitale Version des Proximus Bedingungswerks (BWV) (Proximus 4 VHB 2016), Film, Software zur Unterstützung von Lehr- und Lernprozessen (exemplarisch LearningApps), kollaborative Arbeitsoberfläche (exemplarisch ZUMpad) |
| Technische Settings: | Beamer, Schülertablets (1:1), WLAN, AirServer |
| **Kurzbeschreibung und Lernziele dieser Lernsituation für den Tablet‐Einsatz**:  In dieser Lernsituation erarbeiten sich die Schülerinnen und Schüler (SuS) Kenntnisse über die Durchführung eines Schaden- und Leistungsmanagement in der Hausratversicherung. Die SuS erhalten ein Video eines Versicherungsnehmers über einen Einbruchdiebstahl in seinem Haus. Der Versicherungsnehmer möchte wissen, welche Schäden in welcher Höhe von der Versicherung übernommen werden. Die SuS antworten dem Versicherungsnehmer in einer E-Mail und einer Übersicht über seine versicherten und nicht-versicherten Sachen und Kosten im Rahmen der Hausratversicherung. Zusätzlich erstellen sie ein Schulungsvideo, damit andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zukünftig auf Kundenanfragen zu versicherten Sachen und Kosten nach einem Einbruchdiebstahl besser vorbereitet sind.  Im Rahmen der Lernsituation sollen neben dem Erwerb von Fachkompetenz vor allem auch überfachliche Kompetenzen gefördert werden. Hierbei kommt der Medienkompetenz eine hohe Bedeutung zu (Produktiver Umgang mit dem Tablet durch Nutzung eines Textverarbeitungsmoduls, Umgang mit einer Lernsoftware, kollaboratives Arbeiten an einem digitalen Dokument). | |

# Zielanalyse zur verbindlichen Einordnung in den Lernfeldunterricht /zur Verlaufsplanung:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| kompetenzbasierte Ziele (1:1 aus BP) | Inhalte (1:1 aus BP) | Handlungsergebnis | Überfachliche Kompetenzen |
| […] An konkreten Schaden- bzw. Leistungsfällen prüfen sie die formelle und materielle Deckung. […] | Sachversicherung | E-Mail, Leistungsübersicht, Schulungsvideo | Medienkompetenz  Methodenkompetenz  Selbstkompetenz  Kommunikative Kompetenz  Sozialkompetenz  Lernkompetenz |

**Verlaufsplanung**

Methodisch‐didaktische Hinweise

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dauer** | **Phase** | **Was wird gelernt?**  Angestrebte Kompetenzen | **Wie wird gelernt?**  Handeln der Lehrkraft Handeln der SuS | | **Medien** | **Material** | **Koopera-tion, Hinweise, Erläuter-ungen** |
| 15 | E  ERA | Fachkompetenz  Methodenkompetenz  Lernkompetenz | Vorstellung der Ausgangssituation, Verteilen der Unterrichtsmaterialien, Eingrenzung der Aufgabe und Vorgabe der zur Verfügung stehenden Zeit, Hilfestellung bei Fragen. | Erfassen und analysieren der Ausgangssituation, Sichtung des Datenkranzes (z. B. Lesen der E-Mail des Versicherungsnehmers, Ansehen des Videos des Versicherungsnehmers).  Planung einer strukturierten Vorgehensweise bei der Auswertung der verschiedenen Informationsquellen im Datenkranz. | TT, Video-datei | Lern-situation mit Aufträgen und Daten-kranz. |  |
| 45 | ERA | Fachkompetenz  Medienkompetenz  Methodenkompetenz  Lernkompetenz | Hilfestellung bei Rückfragen, Unterstützung schwacher und starker SuS. | Entscheidung für Inhalte der E-Mail und über die Struktur und Inhalte der zu erstellenden Übersicht.  Ausführung der Planungen durch Verfassen einer E-Mail und einer strukturierten Übersicht über die versicherten Schäden (Handlungsergebnisse). | TT,  Video-datei,  Textver-arbei-tungs-pro-gramm | Lern-situation mit Aufträgen und Daten-kranz, Proximus 4 Bedingungs-werk. | PA |
| 15 | Ü  Z | Medienkompetenz  Selbstkompetenz  Kommunikative Kompetenz Sozialkompetenz | Moderation der Vorstellung und Abgleich der Handlungsergebnisse, Feedback zu den Schülerergebnissen. | Vorstellung und Abgleich der erstellten Handlungsergebnisse im Plenum.  Beurteilung der präsentierten Handlungsergebnisse durch die SuS.  Ergänzung fehlender Inhalte und Korrektur falscher Ergebnisse. | TT,  B |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 25 | ERA | Fachkompetenz Medienkompetenz Methodenkompetenz Lernkompetenz | Eingrenzung der Aufgabe und Vorgabe der zur Verfügung stehenden Zeit, Hilfestellung bei Fragen. | Erstellen eines Schulungsvideos durch das Hinzufügen selbst formulierter Fragen (Handlungsergebnis). | TT.  Learning-Apps, ZUMpad | Erstellte Über-sicht,  Proximus 4 Bedin-gungs-werk. | EA  koop über ZUM-Pad |
| 25 | Ü  Z | Medienkompetenz  Selbstkompetenz  Kommunikative Kompetenz Sozialkompetenz | Moderation Vorstellung der Schulungsfilme, Feedback zu den Schülerergebnissen. | Vorstellung der erstellten Schulungsfilme im Plenum und gegenseitiges Feedback.  Beurteilung der präsentierten Handlungsergebnisse durch die SuS.  Ergänzung fehlender Inhalte und Korrektur falscher Ergebnisse. | TT,  B,  Learning-Apps |  |  |
| 10 |  |  | Vorstellung von ONCOO als Feedback-instrument. | Reflexion und Bewertung des eigenen Lernerfolgs und des Vorteils einer kollaborativen Arbeitsplattform über eine „Zielscheibe“ (ONCOO). | TT |  |  |

## Abkürzungen:

**Phase:**

**Medien:**

**Weitere Abkürzungen:**

**Lernphase:**

BA = Bearbeitung, E = Unterrichtseröffnung, ERA = Erarbeitung, FM = Fördermaßnah‐ me, K = Konsolidierung, KO = Konfrontation, PD = Pädagogische Diagnose, Z = Zusam‐ menfassung, R = Reflexion, Ü = Überprüfung, O = Organisation

AP = Audio‐Player, ATB = Apple TV‐Box, B = Beamer, D = Dokumentenkamera, LB = Lehrbuch, O = Overheadprojektor, PC = Computer, PW = Pinnwand, T = Tafel, TT = Tablet, WB = Whiteboard, SPH = Smartphone

AA = Arbeitsauftrag, AB = Arbeitsblatt/Lernsituation, AO = Advance Organizer, D = Datei, DK = Dokumentation, EA = Einzelarbeit, FK = Fachkompetenz, FOL = Folie, GA = Gruppenarbeit, HA = Hausaufgaben, HuL= Handlungs‐ und Lernsituation, I = Informa‐ tion, IKL = Ich‐Kann‐Liste, KR = Kompetenzraster, L = Lehrkraft, LAA = Lösung Arbeits‐ auftrag, LF = Lernfeld, O = Ordner, P = Plenum PA = Partnerarbeit, PPT = PowerPoint‐ Präsentation, PR = Präsentation, SuS = Schülerinnen und Schüler, TA = Tafelanschrieb,

UE = Unterrichtseinheit, ÜFK = Überfachliche Kompetenzen, V = Video k = kollektiv, koop = kooperativ, i = individuell