

**Name:** Jasmin Kleinheinz  
**Thema:** Konfliktsituationen, Reklamation des Gastes  
**Modul:** 725 EP 05

## Stundenabriss

**Grobziel:** Die S. erkennen den positiven Nutzen von Beschwerden und Reklamationen für einen Betrieb, entwickeln Tipps für den richtigen Umgang mit Konflikten, Beschwerden und Reklamationen und setzen diese praktisch in Form eines Rollenspiels um.

Kompetenzen	Methode	Lehrmittel	Lehrstoffinformation	Dauer
Die S. aktivieren ihr Vorwissen.	Film LSG	Video Impulsfragen: Was fällt euch bei der ersten Dame auf? Was fällt euch bei der zweiten Dame auf?	Vorstellung/Anwesenheit/Namenskärtchen Video: „Falscher“ und „richtiger“ Umgang mit Konfliktsituationen;	5 Min 10:45 10:50
Die S. entwickeln Tipps für den Umgang mit Beschwerden und Reklamationen und leiten daraus die 10 goldenen Regeln des Beschwerdemanagements ab.	LSG SSG (Partnerarbeit)	Informationsblatt/ Arbeitsblatt	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Der Gast ist König;</li> <li>2. Die häufigsten Fehler im Umgang mit Beschwerden;</li> <li>3. Arten von Reklamationen</li> <li>4. Richtiger Umgang mit Reklamationen</li> <li>5. Tipps für den Umgang mit Beschwerden → die 10 goldenen Regeln des Beschwerdemanagements;</li> </ol>	15 Minuten 10:50 11:05

Datum: 26.01.2016

			<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entschuldigung</li> <li>➤ Zeit</li> <li>➤ Verständnis</li> <li>➤ Aufmerksamkeit</li> <li>➤ Ausreden lassen</li> <li>➤ Genau zuhören</li> <li>➤ keine Rechtfertigung</li> <li>➤ Information</li> <li>➤ Versprechen halten</li> <li>➤ Wiedergutmachung und bedanken</li> </ul>	
<p>Die S. beschreiben eine konkrete Situation, in welcher es zu einem Konflikt zwischen Gast und Hotelmitarbeiter kommt.</p> <p>Die S. kreieren ein Rollenspiel für diese Konfliktsituation und beachten dabei die 10 goldenen Regeln des Beschwerdemanagements</p>	Gruppenarbeit	<p>Arbeitsblatt</p> <p>Die 10 goldenen Regeln des Beschwerdemanagements</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Arbeitsauftrag erklären</i></li> <li>2. <i>Einteilung in Gruppen</i></li> <li>3. <i>Erarbeitung eines Rollenspiels</i></li> </ol>	<p>10 Min</p> <p>11:05</p> <p>11:15</p>
Die S. setzen ihr Wissen in die Praxis um, indem sie	Rollenspiel	Ausgearbeiteter Text → Szene	Szenen in denen es zu Konfliktsituationen kommt; (Bsp.: Kellner schüttet Getränk über Gast; Essen wird	15 Min

Datum: 26.01.2016

<p>ihre Szene vorspielen. Die S. analysieren, ob die 10 goldenen Regeln des Beschwerdemanagements in den Rollenspielen umgesetzt wurden, indem sie die Rollenspiele ihrer Mitschüler/innen bewerten und gegebenenfalls Verbesserungsvorschläge geben.</p>		<p>Die 10 goldenen Regeln des Beschwerdemanagements</p>	<p>vergessen; Essen ist kalt; Falsche Rechnung, Zimmer ist nicht sauber, Fernseher auf Zimmer ist kaputt, falsches Zimmer wurde gebucht (Schuld Hotel/Schuld Gast), Leistungen werden berechnet, welche nicht erfolgten; ...)</p> <p>WH: Die 10 goldenen Regeln des Beschwerdemanagements (Anwendung/Umsetzung, Kontrolle)</p>	<p>11:15 11:30</p>
<p>Die S. reflektieren die Stunde anhand eines Feedbackbogens und legen Inhalte fest, die sie verstanden haben, Inhalte bei denen sie sich noch unsicher sind und Inhalte, die für sie offengeblieben sind.</p>	<p>Einzelarbeit Feedback</p>	<p>Feedbackbogen</p>	<p>Reflexionsfragen für Feedback: Was habe ich heute gelernt und verstanden? Mit welchen Inhalten der heutigen Stunde fühle ich mich noch unsicher? Was ist mir noch unklar?</p>	<p>5 Min 11:30 11:35</p>

<p><u>Lehrplan</u>  Dreijährige Fachschule für wirtschaftliche Berufe  <b>4. Ernährung, Gastronomie und Hotellerie:</b></p>	<p><b>4.3 BETRIEBSORGANISATION</b>  <b>Bildungs- und Lehraufgabe:</b>  Die Schülerinnen und Schüler ...  ... haben eine positive Einstellung zum Gast und kennen die Grundlagen der Gäste-</p>
---	--

<p>4.3 Betriebsorganisation..... 1,1,0</p>	<p>betreuung;</p> <p>... können das Beschwerdemanagement exemplarisch umsetzen;</p> <p><b>Lehrstoff:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gast und Gastlichkeit:</li> </ul> <p>Umgang mit dem Gast, Ambiente im Gästebereich, Beschwerdemanagement;</p>
--	---

**Methodisch, didaktischer Verweis (theoriegeleitete Planung):**

Unterrichtsphase:	Beschreibung:
Kontakt	<p>Zu Beginn werde ich mich kurz vorstellen und die Fehlenden ermitteln und die S. bitten Namenskärtchen zu schreiben.</p> <p>Der Einstieg in die Stunde wird mit einem kurzen Video stattfinden welches zweimal abgespielt wird. Beim ersten Mal sollen es die S. nur ansehen. Beim zweiten Mal soll ein Teil der S. die eine Frau und der zweite Teil die andere Frau beobachten. Anschließend sollen sie ihre Beobachtungen der Klasse mitteilen.</p>
Information	<p>Nun werde ich mit den S. in das Thema einsteigen, indem ich gemeinsam mit ihnen das Informationsblatt durchlese und mit ihnen die zentralen Aussagen pro Absatz zusammenfasse und unterstreiche.</p> <p>Anschließend werden die S. zu zweit (mit der Banknachbarin) Tipps für den Umgang mit Beschwerden ausarbeiten. Nach kurzer Zeit werde ich gemeinsam mit den S. die Tipps sammeln und in Form von 10 goldenen Regeln für das Beschwerdemanagement festhalten.</p>
Organisation	<p>Im Anschluss erkläre ich den S. den Arbeitsauftrag 2, indem sie ein Rollenspiel, in welchem sie die 10 goldenen</p>

	<p>Regeln des Beschwerdemanagements anwenden sollen, ausarbeiten.</p> <p>Im Anschluss teile ich die S. in Gruppen (3er, 4er-Gruppen) ein, in welchen sie nun das Rollenspiel erarbeiten sollen.</p>
<p>Selbsterarbeitung</p>	<p>Ein Teil der S. stellen in der Gruppe ihre Ausarbeitungen in Form eines Rollenspiels der Klasse vor. Die Mitschüler/innen achten darauf, ob alle Komponenten des Beschwerdemanagements umgesetzt wurden, geben ein Feedback und eventuell Verbesserungsvorschläge.</p> <p><b>Theoretische Begründung</b></p> <p>Rollenspiel bedeutet eine spielerische Auseinandersetzung mit Lebenssituationen. Indem man verschiedene Perspektiven einnimmt, werden Hintergründe und Motive sichtbar, alternative Handlungsmöglichkeiten werden aufgezeigt.</p> <p>Als Rollenspieler muss ich drei Rollen realisieren (nach Reich: Konstruktivistische Didaktik):</p> <p>Als Spieler bin ich Akteur, wenn ich spiele. Hierbei erlebe ich mich in meiner Rolle, was zugleich eigene Anteile aktiviert und fremde (= die gestellte oder geforderte oder als gefordert gedachte Rolle) bewusst werden lässt.</p> <p>Als Teilnehmer bin ich Mitglied einer Gruppe, die unter bestimmten Verständigungsregeln dieses Rollenspiel realisiert. Hier kann ich mich engagiert oder distanziert zeigen, aber ich kann nicht gleichgültig bleiben. Ob ich nun in der Rolle aufgehe oder sie ablehne, ich nehme an einer Verständigung teil.</p> <p>Als Beobachter kann ich mich als Akteur und als Teilnehmer sehen. Rückblickend kann ich mich als Beobachter des Beobachters sehen.</p> <p>Aus diesen drei Rollen entstehen Ansprüche an die Analyse meines Spiels: Wie authentisch waren meine Aktionen. Was habe ich erlebt? Welche Teile waren mir eigen, welche fremd? Usw.</p> <p>Auf welche Teilnahme (= das, was ich verstehe und annehme) kann ich mich einlassen?</p> <p>Wo gibt es Grenzen? Was lehne ich ab? Usw.</p> <p>Was habe ich beobachtet? Was habe ich bei mir gesehen? Was bei anderen? Usw.</p>

Die Vielzahl dieser Perspektiven zeigt schon, dass Rollenspiele, wenn sie ernsthaft vorbereitet, durchgeführt und reflektiert werden, eine komplexe Form des Lernens darstellen, die hohe Eigenanteile der Lerner und Lehrenden enthalten und problematisieren können. Daraus entsteht offenbar auch eine gewisse Angst bei Lehrenden, diese Methode öfter einzusetzen und sie auch effektiv zu handhaben. Sehr oft werden Rollenspiele nur angespielt und die gemachten Beobachtungen werden der privaten Interpretation überlassen. Dies schadet nicht nur dem Ansehen der Methode (Schüler: „Ach schon wieder Rollenspiele, die bringen doch nichts ...“), sondern vergibt auch die Chance, ein sehr wirksames und bei richtiger Durchführung motivierendes Verfahren bereichernd für alle Lehr- und Lernanlässe einzusetzen.

© Reich, K. (Hg.): Methodenpool. In: URL: <http://methodenpool.uni-koeln.de> 2008 ff

### **Praktische Begründung**

Die Methode hat sich in vielen Themenbereichen und in allen Altersstufen bewährt. Gewünschte Lernziele können so erlebnisreicher erreicht werden, wie einige Erfahrungsberichte zeigten. Besonders folgende Wirkungen lassen sich durch das Rollenspiel erzielen (nach Ute Warm 1981): Flexibilität und Kreativität werden durch freies Improvisieren im Rollenspiel gefördert.

Wissen kommt zum Vorschein und wird vergrößert.

Fähigkeiten zum Problemlösen werden erweitert.

Die Sprachtätigkeit wird erweitert.

Die Motivation und das Interesse an Unterrichtsgegenständen werden verbessert.

Meinungsänderungen werden bewirkt.

Einstellungsänderungen werden bewirkt.

Selbstsicheres Verhalten kann aufgebaut werden.

Einer der Größten Vorteile des Rollenspiels ist jener, dass alle Lerntypen (visuell, auditiv und kinästhetisch) angesprochen werden. Somit können alle Schüler/innen einen Nutzen für sich daraus ziehen.

Datum: 26.01.2016

	<p>Stärker noch als die Begründung anderer handlungsorientierter Methoden im Unterricht ist die Wirksamkeit von Rollenspielen vor allem auch in der Therapie belegt worden.</p>
<p>Kontrolle</p>	<p>In den letzten 5 Minuten werden sich die S. mit einem Feedbackbogen beschäftigen und so die Stunde reflektieren. Dadurch sollen sie sich selbst darüber bewusst werden, welchen Profit sie aus der Stunde ziehen, wo sie sich noch nicht ganz sicher sind und was sie gar nicht verstanden haben oder wo es noch Fragen gibt.</p> <p>Das Ergebnis werde ich für meine Reflexion der Stunde heranziehen, um zu schauen, in welchen Bereichen noch Verbesserungen nötig sind.</p> <p>Das Ergebnis werde ich auch an Frau Haaser weiterleiten, damit sie die Dinge welche unklar waren, mit den S. noch einmal besprechen kann.</p>