

BERICHT UNTERRICHTSBESUCH

am 3.12.2018,

an der Technischen Berufsschule Zürich,
Ausstellungsstrasse 70, 8005 Zürich, Zimmer 055

Modul 4, Semester 1

Eingereicht von: Harald Müller

Eingereicht bei: Martin Holder

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	3
1.1 Allgemeines	3
1.2 Setting.....	3
2. Der Besuch des Dozenten.....	3
2.1 Vor dem Unterricht	3
2.2 Die Unterrichtsplanung für diesen Tag	3
2.3 Wie ist es gelaufen?	4
2.4 Die Besprechung mit dem Dozenten.....	5
2.4.1 Selbstbeurteilung	5
2.4.2 Rückmeldungen des Dozenten.....	5
2.5 Beschreibung der Weiterentwicklung.....	6
3. Reflexion und Fazit	7
3.1 Reflexion.....	7
3.2 Fazit	7
3.3 Schon aufgenommene Umsetzung	7
4. Abschlussbemerkung.....	8

1. Einleitung

1.1 Allgemeines

Im Zuge der Ausbildung zur selbstverantwortenden Berufskundelehrperson am EHB werden die Studenten im Modul 4 im ersten Semester der Hauptausbildung, von ihrem Dozenten während 60 bis 70 Minuten besucht. Dieser Unterrichtsbesuch ergänzt zwar die bewertenden Besuche der Aufsichtskommission, dient aber nicht primär der Bewertung des Studenten. Dennoch wird direkt im Anschluss eine 60-minütige Sitzung für die Selbstreflexion, Beratung und für Rückmeldungen gleich anschliessend anberaunt.

1.2 Setting

Die Klasse ST17a sind Informatiker in Richtung Systemtechnik im letzten Lehrjahr. Sie befinden sich im Modul 157 (IT-Service Einführung planen und durchführen) am Montagmorgen für 4 Lektionen. Das Modul läuft 10 Halbtage und wir befinden uns am Besuchstag beim vierten Halbtag. Die gleiche Klasse hatte ich schon im vorangegangenen Quartal im Vorgängermodul M156 (IT Service entwickeln). Die Themen sind nicht alle neu, sondern ergänzen oder vertiefen sich in diesem Modul gegenüber dem direkten Vorgängermodul und auch anderen in der Vergangenheit besuchten Modulen.

2. Der Besuch des Dozenten

2.1 Vor dem Unterricht

Im Vorfeld habe ich dem Dozenten die Beschreibung der Unterrichtszeit und des Ortes per Mail bekannt gegeben. Als Antwort kam die Frage, ob der Dozent auch erst um 10 anstatt schon um 8 Uhr kommen könne.

Ich habe das Unterrichtsprogramm gesendet und es wurde gesehen, dass es kaum Sinn machen würde, wenn der Besuch erst um 10 Uhr stattfinden würde. Somit traf ich den Dozenten um 8 Uhr, 10 Minuten vor dem Start.

2.2 Die Unterrichtsplanung für diesen Tag

Die Planung wurde im Auftrag «Erklärvideo erstellen» dargelegt und sowohl an einer der drei Wandtafeln wie auch in Papierform den Lernenden abgegeben.

In diesem Modul M157 (IT-Service Einführung planen und durchführen) ist das heutige Thema «Serviceleistungen bereitstellen» eines der zentralen Themen. Das Thema ist für die Lernenden aber nicht neu, aber mit der im Lehrmittel hinterlegten Kapitel, wurde das für die Lernenden noch nicht aufbereitet und in Zusammenhang gebracht. Also ansatzweise ist/war dieses Thema schon bekannt. Auch die darin vorkommenden Begriffe in Form der Abkürzungen «SLA» und «KPI». Aber hier soll das alles einmal im Zusammenhang gesehen und erkannt werden.

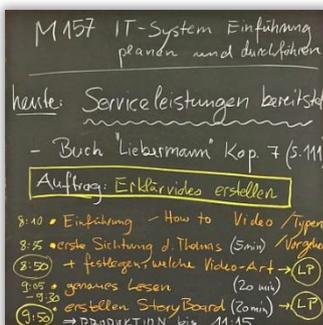
Einen Auftrag habe ich geschrieben, indem ich die Gruppeneinteilung selber gemacht habe. Die für die Gross-Übung des Service-Designs, der von vier bis fünf Lernenden bearbeitet wird, eignet sich

nicht für die Erstellung eines Videos nicht. So habe ich die entsprechenden Gruppen in Zweier- und Dreier-Teams geteilt und gleich auf den Auftrag geschrieben.

Ein einfaches Lesen dieses Themas und darauf eine Übung aufzusetzen wäre eine Möglichkeit der didaktischen Aufbereitung gewesen. Aber ich habe mir gedacht, dass wenn ich ein Erklärvideo erstellen lasse, wird gleiche eine weitere, eine Überfachliche Kompetenz erarbeitet und Erfahrung gemacht.

2.3 Wie es gelaufen ist

Ich habe in meiner üblichen Manier pünktlich mit dem Glockenschlag dir Türe zugeschmissen und die Klasse zuerst in Mundart begrüsst und nach ein paar wenigen einleitenden Worten den Unterricht in der Standardsprache begonnen und den anwesenden Dozenten kurz vorgestellt.



Einleitend habe ich gar nicht zuerst das (Fach-)Thema erklärt, das habe ich nur auf dem Beamer stehen gehabt und angezeigt. Ich bin sofort auf das Thema los, dass wir heute ein Erklärvideo erstellen anstelle einer Doku, die Informatiker so oft schreiben müssen, aber doch kaum gelesen wird.

Ich habe den Auftrag erklärt und habe auch Beispiele gemacht von möglichen Erklärvideos und auch von

einem schlechten Beispiel. Weiter habe ich auf das strukturierte Vorgehen aufmerksam gemacht und auf die Vorabgaben, bevor mit der Erstellung des Videos begonnen werden kann. Nämlich, dass zuerst das Thema gesichtet wird und sich dann in der Gruppe (zweier und dreier) auf eine Video-Art, eine Video-Technik festgelegt werden muss. Als zweite Abgabe soll dann ein Storyboard erstellt werden. Eine Skizze eines Storyboards stand auf einer anderen Tafel, worauf ich hingewiesen habe.

Danach habe ich den Auftrag in Papierform verteilt und nochmals auf die mir wichtigen Dinge hingewiesen.

Ich habe die Klasse stehend und herumgehen beobachtet und teils Beratungen gegeben. Gleichzeitig habe ich dafür geschaut, dass mit der Arbeit begonnen wird und verteilte leere Blätter für die Storyboards.

Nach den vorgegebenen 15 Minuten bin ich zu allen Teams gegangen und habe mich nach deren Wahl zur Video-Art erkundigt.

Nach weiteren vorgegebenen 20 Minuten habe ich bei den Teams die ersten Skizzen des Storyboards eingefordert. Nicht alle Teams haben damit begonnen und ich musste einige etwas «anstupsen».

Dies ist jetzt nur kurz der Ablauf. Viele Details besprachen dann der Dozent und ich im nebenanliegenden Vorbereitungsraum.

Technische Berufsschule Zürich
Informationstechnik
M157 IT-Service Einführung und planen 1/1

Erstellen eines Erklärvideos

In der heutigen Zeit wird immer weniger gelesen, jedoch immer mehr Video geschaut. Andererseits ist es heute technisch auch nicht mehr so aufwändig, selbst Videos zu produzieren.

Folgende Ausgangssituation: Sie haben in Ihrem Betrieb im Moment 2a um mehr grad einen IT-Service zu planen und durchzuführen (Modul M157) und weil Sie grad dabei sind, wurden Sie von Ihrem Vorgesetzten beauftragt das richtige Vorgehen gleich allgemein und im speziellen als **Erklärvideo** zu dokumentieren.

Auftrag:

Inhaltlich: Serviceleistungen bereitstellen
(siehe Buch: Servicemanagement, Lieberman, Compendio, 2016, Kapitel 7, ab Seite 112)
https://books.google.ch/books?id=27899170/ServiceManagement_Lieberman_Compendio_2016.pdf

Formell: Ihr Video soll 2 Teile haben und etwa 3 Minuten lang werden.

- Der erste Teil ist allgemeiner Art, Sie zeigen im Video, was man unter dem Thema versteht und wie Sie künftig in allen Projekten dieses handhaben wollen oder sollen
- Der zweite Teil zeigt, wie Sie das Thema in Ihrem (vom Modul M156) bearbeiteten IT-Service anwenden werden oder schon angewendet haben.

Gruppeneinteilung: Folgenden Fokus werden Sie bearbeiten:

1.) Parler, Svagrunathan	Kap. 7.1	SLA vereinbaren
2.) Gurtner, Hahn, Chapman	Kap. 7.2	Leistungen messen und bewerten (KPI)
3.) Vauthay, Harders	Kap. 7.3	Services dokumentieren
4.) Micic, Daliva	Kap. 7.1	SLA vereinbaren
5.) Buri, Demir, Bruno	Kap. 7.2	Leistungen messen und bewerten (KPI)
6.) Nauer, Hasic	Kap. 7.3	Services dokumentieren
7.) Keel, Gerber	Kap. 7.1	SLA vereinbaren

Zeitbedarf: 4 Lektionen inkl. Einführung, Themenbearbeitung, Produktion und Auswertung

Vorgehen / Zeitplan:

Uhrzeit	Aufwand	Beschreibung / Auftrag
08:30	20 min	Sie bekommen von der Lehrperson eine Einführung, wie bei einer Videoproduktion strukturell vorgegangen wird und welche Arten und Techniken von Videos es gibt.
08:30	15 min	Sie sichten kurz überflugsartig Ihr Thema und beraten und entscheiden Sie sich für die Video-Art und die Video-Technik. → Zeigen und Abnahme durch → Lehrperson
08:45	45-70 min (inkl. Pause)	Sie lesen Ihr Thema genau durch und entwickeln im Team die Ideen und zeichnen diese in einem Storyboard auf. → Zeigen Sie nach ca. 15-20 min die ersten 2-3 Szenen der → Lehrperson Erstellen Sie nun die Texte. Am besten als MindMap damit Sie dann bei der Aufnahme frei sprechen können oder detailliert aufzeichnen um den Text dann vorzulesen.
11:35	50-65 min (inkl. Pause)	Produktion der Aufnahmen (evtl. das Video schneiden)
11:35	35 min	Hochladen ins BSCW
11:50		Auswertung im Plenum

2.4 Die Besprechung mit dem Dozenten

2.4.1 Selbstbeurteilung

Ich wurde zuerst nach meinen Beobachtungen gefragt und antwortete, dass die Einführung schneller als geplant ging.

Ich sagte auch, dass meine Aussagen nicht ganz so stringent wie gewünscht waren. Dies primär deswegen, weil ich nervös war, so meine Begründung.

Die Videos habe ich nur als Standbild gezeigt um nur auf die Typen einzugehen und auch nicht um zu viel Zeit zu verlieren. Der Grund war eigentlich, dass der Ton nicht funktioniert hatte.

Wir hatten insgesamt sicher über 15 Minuten über meine Beobachtungen gesprochen und was alles in dieser Stunde vorgefallen ist. Alle Details kann ich hier nicht mehr wiedergeben.

2.4.2 Rückmeldungen

Danach war die Phase der Rückmeldungen gekommen.

2.4.2.1 Allgemein

- Die Einleitung war viel zu lang. Ich hatte 20 Minuten geplant und 12 Minuten nachträglich für den Gebrauch geschätzt. Es habe 15 Minuten gedauert.
- Der schriftliche Auftrag sei toll und vollständig ausformuliert.
- Ich habe individuelle Beratung gegeben und war ein präsender Gesprächspartner für die Lernenden.
- Ich habe einen guten Kontakt zu den Lernenden.

2.4.2.2 Lehrverhalten

- Standardsprache wurde angewendet. Bei der individuellen Beratung dann Mundart. Das sei normal und durchaus akzeptiert.
- Flüssiges Sprechverhalten, jedoch etwas durchmischt.
- Ich hätte mehr Wert auf das Anspruchsniveau des Erklärvideos setzen sollen.
- Eine Beurteilungs-Ankündigung hat gefehlt.

2.4.2.3 Verhalten

- Unterschiedliche und differenzierte Lautstärke je nach Situation. Einzelgespräche leiser als die Ansagen an die Klasse.
- Die Hände hatte ich mal in den Hosentaschen. Mal vorne, mal hinten.
- Statt stehend den Beginn der Auftragsausführung zu überwachen, hätte ich mich eher zur Beobachtung zurückziehen und sogar setzen sollen.
- Ich habe zu wenig Führung gezeigt. Während des Beginns meiner Begrüssung und Erklärungen zum Auftrag haben ein mindestens zwei Lernende den PC offen gehabt und waren dort beschäftigt statt zuzuhören.

2.4.2.4 Stärken

- Kreative Unterrichtsplanung mit dem Aufziehen eines Theorietemas in der Bearbeitung und Erstellung eines Erklärvideos, das als Wiederholung noch einmal gebracht werden.
- Der «Doppeldecker» mit der Erarbeitung von fachlicher Kompetenz mit der Erarbeitung von überfachlicher Kompetenz (Erklärvideo erstellen) ist super und sollte oft oder gar immer gemacht werden.

- Verantwortung den Lernenden abgeben sei OK.
- Ich bin und bleibe ein verlässlicher Gesprächspartner für die Lernenden im Unterricht während der Auftragsbearbeitung.

2.4.2.5 Schwächen und Entwicklungspotential

- Insgesamt sollte die Organisation schlanker und besser strukturiert sein. Gefahr von verlorener Lernzeit.
- Für die Ansage hätte ich besser vorbereitet sein sollen. Drei Folien zur Mikroorganisation wären hilfreich gewesen um exaktere Anweisungen zu geben. (Zum Beispiel Überfachliche Punkte, Arbeitsweise, Anspruch/Anspruchsniveau)
- Führungsschwäche (Ruhe und Aufmerksamkeit einfordern).
- Zu Beginn hätte ich Üben und Wiederholen machen können, damit die Lernenden sofort im Thema sind und die Hirnaktivität angeregt wird.
- Auch eine Präinstruktion wäre möglich gewesen mit der Frage z.B. ob die Lernenden Beispiele von guten Erklärvideos kennen. Vielleicht sogar ein schlechtes Video zeigen und fragen, was hier auffällt und was man besser machen könnte. Oder auch, ob die Lernenden Typen von Erklärvideos kennen.
- Das Storyboard hätte ich auf die Rückseite aufdrucken können. Dann hätte ich nicht noch leere Blätter austeilen (und erklären) müssen.

2.5 Beschreibung der Weiterentwicklung

Anhand unseres stündigen Gesprächs konnte ich folgende vier (Haupt-)Punkte für meine Weiterentwicklung lokalisieren:

- ➔ Führung/Klassenführung:
Gerade die Informatiker sind mit dem offenen Notebook an den Tischen. Ich sollte gerade zu Beginn eines Modultages besser darauf achten, dass direkt nach der Begrüssung alle Notebooks geschlossen werden, bis der erste Auftrag erteilt ist und losgelegt werden kann.
- ➔ Mikroorganisation:
Die Anweisungen sollten besser vorbereitet sein. Es sollte nicht vorkommen, dass etwas vergessen geht du dann die Arbeit gar zur Nachinstruktion unterbrochen werden muss. Das ist zwar nicht vorgekommen, sondern das umgekehrte, dass es ein Durcheinander von Anspruchsniveau und Auftrags-Instruktionen kam.
Hier sollte ein kleines Skript, ein Mindmap, ein Spickzettel oder zwei/drei Folien bereitstehen.
- ➔ Lehrverhalten/Methodik:
Anstelle der sofortigen Auftragserklärung sollten besser Präinstruktion oder etwas zum Üben und Wiederholen gemacht werden um eine sofortige Aktivierung herbeizuführen.
- ➔ Verhalten:
Ich darf die Hände nicht (automatisch) in die Hosentaschen wandern lassen. Das sieht zu locker aus und suggeriert, dass die Lernenden arbeiten müssen und die Lehrperson hat es locker.

3. Reflexion und Fazit

3.1 Reflexion

Die heutige Unterrichtsbesuchstag war für mich doch mit etwas Nervosität besetzt. Die Ankündigung, dass eine Unterrichteinheit gemacht werden soll, der so wie alle anderen sei, ist nicht so einfach, denn nur schon, wenn ich weiss, dass ich besucht werde, werde ich mich anders verhalten. Und vielleicht sogar auch mich anders darauf vorbereiten. Das will aber nicht heissen, dass ich mich schlechter vorbereiten würde, wenn niemand angekündigt ist. Aber anders ist es schon. Nun bin ich froh, habe ich das auch hinter mir.

In jedem Unterricht gibt es einiges zu kommentieren. Ich war erstaunt, dass der Dozent in dieser Stunde so viel Papier vollschreiben kann.

Mit der Selbstbeurteilung und meiner Beurteilung lag ich mit der Planung und der Länge der Einführung ziemlich falsch. Ebenso habe ich meine Hände nicht in der Hosentasche verschwinden sehen gemerkt. Das hat vielleicht auch mit der neuen Hose zu tun, deren Taschen so einladend sind. Ich habe auch nicht gemerkt, als ich die ersten Sätze zur Einführung gemacht habe, dass sich einige Lernenden noch hinter dem offenen Notebook beschäftigt haben. Vielleicht war das aufgrund der Beobachtung durch den Dozenten und der daraus resultierenden Nervosität.

Die anderen Dinge habe ich selber erkannt. Etwa, dass ich etwas nichtstringent oder durcheinander gesprochen habe. Dem kann ich abhelfen, indem ich mir künftig die Mikroorganisation genauer überlege und geschriebene Hilfsmittel erstelle.

Einen vollständigen Auftrag schreiben kann ich. Er sei toll. Eine Erweiterung, dass nämlich das Storyboard als zweite Vorabgabe gleich auf die Rückseite gedruckt werden kann, hätte aus Effizienzgründen noch dazugehört.

3.2 Fazit

Fazit ist, dass es schlussendlich doch sehr aufschlussreich war, dass mein Dozent mir so viele Rückmeldungen geben konnte. Einige Dinge habe ich schon am Nachmittag sogleich angenommen und umgesetzt.

3.3 Schon aufgenommene Umsetzung

Am Nachmittag hatte ich mit der Parallelklasse dasselbe vor. Ich habe zu Hause den Auftrag schon vorbereitet. Und zwar in der gleichen Art und schon 16 Mal ausgedruckt. Ich habe die Ausdrücke weggeworfen und auf die Rückseite ein Raster für das Storyboard gemacht und den entsprechenden Titel dazugeschrieben.

Am Nachmittag habe ich dann die lernenden gleich mit je einem weissen Blatt begrüsst und nichts anderes gesagt, als dass sie einen Stift hervornehmen sollen. Dann habe ohne grossen Aufwand auf einem Editor kurz die fünf Fragen

- Was ist ein SLA
- Was ist in einem SLA enthalten
- Was ist ein KPI

- Welche KPI gibt es
- Wie organisiert man einen Service-Katalog

auf dem Beamer projiziert.

Ich habe doch noch gestaunt. Dass dies doch recht gut funktioniert hat. Ich habe auch gesehen, dass einige doch etwas Mühe hatten, die ihnen doch gut bekannten Begriffe (hand-)schriftlich zu erklären.

Danach habe ich die Fragen im Plenum aufgelöst und bin ohne viel Kommentar zur Verteilung des Auftrages gegangen und habe nur dazu gesagt, dass das ein Leseauftrag sei und die wichtigen Dinge dort drin angestrichen werden sollen. Ich habe der Klasse Ruhe gegeben und habe mich hinter das Lehrerpult begeben und habe einfach mal abgewartet. Nach etwa drei Minuten habe ich dann gefragt, ob es noch Probleme mit dem Auftrag gibt und habe dann (inzwischen habe ich den Ton wieder zur Verfügung stellen können) zuerst das schlechte Video für etwa 7 Sekunden gezeigt und gesagt, dass ich so eine automatische Stimme mit einem Standbild nicht wolle. Danach habe ich die anderen (aber nicht mehr alle) Videos mit einem kurzen Anspielen (etwa 5-8 Sekunden, einmal auch mal 15 Sekunden, weil es grade eine Sprechlücke gab) gezeigt.

Ich habe mich beobachtet, dass sich meine Hände in der Hosentasche verstecken wollten. Ich habe das sofort korrigiert.

4. Abschlussbemerkung

Ich bestätige, die vorliegende Arbeit selbständig verfasst zu haben. Sämtliche Textstellen, die nicht von mir stammen sind als Zitate gekennzeichnet und mit dem genauen Hinweis auf ihre Herkunft versehen. Die verwendeten Quellen sind im Literaturverzeichnis aufgeführt.

Uster, den _____

Harald G. Müller