

Lerngelegenheit	Mängelrüge formulieren
Fachrichtung	Wirtschaft und Verwaltung
Ausbildungsberuf	Kauffrau/Kaufmann für Büromanagement
Lernfeld	4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen
Lernaufgabe Handlungssituation	Die Auszubildenden erschließen sich einen Informationstext unter Zuhilfenahme verschiedener Lesestrategien. Die Auszubildenden formulieren eine Mängelrüge an einen Lieferanten (schriftliche Kommunikation im Rahmen des Erfüllungsgeschäftes eines Kaufvertrags).
Beschreibung der Lerngelegenheit	Die Auszubildenden erhalten eine Übersicht über mögliche Lesestrategien, die sie vor, während und nach der Lektüre des Informationstextes zu den Arten von Sachmängeln ausprobieren sollen. Den Auszubildenden wird eine kurze betriebliche Ausgangssituation beschrieben, nach der sie eine Mängelrüge an einen Lieferanten formulieren sollen. Fallbeispiele zu den Arten von Sachmängeln schließen die Arbeitsaufträge ab.
sprachliche Operatoren	formulieren, notieren, vergleichen, veranschaulichen beschreiben
Stolpersteine auf Wort- und Satzebene	Kollokationen: z.B. das Eintreffen der Ware, etwas zu bemängeln haben, einen Sachmangel darstellen Komposita: z.B. Gewährleistungspflicht, Sachmängelhaftung, Qualitätsmangel, Quantitätsmangel eingebettete Sätze (komplexe Haupt- und Nebensatzstrukturen): „Kommt der Verkäufer seiner Pflicht, die verkaufte Sache mangelfrei zu liefern (Gewährleistungspflicht), nicht nach, so hat er nicht ordnungsgemäß geleistet; es liegt eine mangelhafte Lieferung vor.“
zu erwerbende Kompetenzen	Lesestrategien zur Erschließung eines komplexen Informationstextes ausprobieren und bewerten können typische Kollokationen, Komposita und Nomen-Verb-Verbindungen im Zusammenhang mit der mangelhaften Lieferung von Waren identifizieren, verstehen und eigenständig produzieren können schriftlich eine angemessene Mängelrüge formulieren können (Übungstyp: Wortgeländer) das erworbene Fachwissen auf andere Übungsfälle transferieren können

Sprachförderung	sprachliche Herausforderung	Hören	Sprechen	Lesen	Schreiben
	grammatikalische Strukturen und (Fach-)Vokabular			<p>Fachvokabular, mit dem verschiedene Sachmängel unterschieden werden können (z.B. offener, versteckter, arglistig verschwiegener Mangel)</p> <p>Fachvokabular, mit dem eine Mängelrüge formuliert werden kann</p>	<p>Phrasen, die für die Formulierung einer Mängelrüge und den typischen Aufbau benötigt werden (z.B. [...]) entsprechen nicht der gewünschten Qualität und Menge), eigenständig verwenden</p>
	Umsetzungshinweise				<p>Fragen zum Text schriftlich beantworten, ein Wortgeländer erstellen (Das Wortgeländer unterstützt die Lernenden, selbstständig Sätze zu bilden.), Fälle schriftlich beantworten</p>