

# Abstimmen der gegenseitigen Erwartungen in Lehrveranstaltungen durch Serviceversprechen

Aufmerksamkeit, Kommunikation, Konfliktprävention,  
Lernatmosphäre, Metakommunikation, Orientierung, Peer-Beziehung,  
Transparenz

Zu Beginn der Lehrveranstaltung stellt die/der Lehrende ihre/seine Serviceversprechen gegenüber den Studierenden vor. Hierdurch ist für die Studierenden ersichtlich, welche Leistungen sie von ihrer/ihrer Lehrenden erwartet können. Gleichzeitig bieten die Serviceversprechen die Möglichkeit auch Wünsche an die Studierenden für die gemeinsame Zusammenarbeit zu formulieren.

## Metadaten

- Autoren/-innen: Rimkus, Marco , Oltmanns, Renke
- Mentoren/-innen: van den Berk, Ivo
- DOI: 10.25592/pattern.010
- ISSN: 2628-829X
- CC-Lizenz: CC-BY (Bearbeitung erlaubt unter Namensnennung)
- Zitiervorschlag:

*Rimkus, Marco / Oltmanns, Renke (2020): Abstimmen der gegenseitigen Erwartungen in Lehrveranstaltungen durch Serviceversprechen. PatternPool. doi: 10.25592/pattern.010.*

## Problem

Die Erwartungen an Lehrende sind nicht klar und haben häufig Missverständnisse zur Folge. Zudem ist es für Lehrende schwierig Wünsche an die Studierende (bzgl. des gemeinsamen Zusammenarbeitens) zu äußern.

### Anlass für die Entwicklung meiner erprobten Lehrpraxis war:

- Vorweggenommene Herausforderung

## Lösung

Damit die Studierenden einschätzen können, welche Leistungen Sie während der gemeinsamen Zusammenarbeit von der/dem Lehrenden erwarten können, werden zu Beginn der Vorlesung ausgewählte und umsetzbare Versprechen seitens

der/des Lehrenden vorgestellt. Diese zeigen detailliert und konkret (mit Zeitangabe) auf, wann die Studierenden mit einer Rückmeldung der/des Lehrenden rechnen können, welche Bearbeitungs- und Rückmeldezeiten bei der/dem Lehrenden zu erwarten sind und welche Leistungen und Services von der/dem Lehrenden angeboten werden. Ein Beispiel hierzu ist in der angehängenen Datei zu finden.

### Zusammenfassung in einem Satz

## Details

Für den Erfolg der Serviceversprechen ist es von entscheidender Bedeutung, dass diese auch jederzeit von der/dem Lehrenden eingehalten werden können. Gleichzeitig sollten sie einen Mehrwert für die Studierenden bieten.

### Das Pattern ist erprobt worden in:

- Vorlesung
- Seminar

### Meine Lösung hat primär damit zu tun:

- Dass ich als Lehrender mit den Studierenden in Kontakt komme und in Interaktion trete (Feedback, Kommunikation etc.)

### Meine erprobte Lehrpraxis steht zur Forschung in folgender Beziehung:

- Keine

### Digitale Medien spielen in meiner Lösung:

- Keine nennenswerte Rolle (bspw. primär Präsenzlehre).

### Das Pattern fördert primär:

- Organisatorische Aktivitäten (dienen der Koordination, Vernetzung u.ä.)

## Kontext

Diese Methode wurde im Rahmen verschiedener Vorlesungsreihen in den Wirtschaftswissenschaften erprobt. Die Studierendengruppe hat sich dabei aus Bachelorstudierenden in verschiedenen Semestern zusammengesetzt. Die Serviceversprechen können nach Meinung des Autors jedoch in den unterschiedlichsten Lehrveranstaltungen und in den unterschiedlichsten Disziplinen angewendet werden.

### Das Pattern ist erprobt worden an:

- Fachhochschule

### Das Pattern ist in folgender Disziplin (oder mehreren) zu verorten:

- Wirtschafts- und Sozialwissenschaften

Die Zielgruppe des Patterns besteht primär aus:

- Studienanfängern

## Folgen

Vorteile:

- Die Studierenden wissen, welche Leistungen Sie von Ihrer/Ihrem Lehrenden erwarten können.
- Lehrende haben die Möglichkeit auf Augenhöhe Wünsche an die Studierenden zu stellen.

Nachteile:

- Die Einhaltung der Serviceversprechen müssen stets von der/dem Lehrenden eingehalten werden, welches z. T. mit höheren Arbeitsaufwand und hoher Selbstdisziplin verbunden ist.

Wirkungen

- [Aufmerksamkeit](#)
- [Kommunikation](#)
- [Konfliktprävention](#)
- [Lernatmosphäre](#)
- [Metakommunikation](#)
- [Orientierung](#)
- [Peer-Beziehung](#)
- [Transparenz](#)

## Kräfte

Vorbeugende Maßnahme, um Kommunikationsmissverständnisse zwischen Lehrenden und Studierenden zu vermeiden.

Welche widersprüchlichen Anforderungen spielen in Ihrer bewährten Lehrpraxis eine Rolle?

- Sonstige

## Beispiele/ Weiterführende Informationen

**Links**

- Es wurden keine Links hinterlegt.

**Dokumente/ Anhänge**

- <https://www.patternpool.de/wp-content/uploads/2019/10/Versprechen.pptx>

**Weiterführende Literatur**

Es wurde keine weiterführende Literatur angegeben.

Dies ist der Download eines Patterns vom Patternpool.