

# Richtlinien, Grundsätze und Anregungen (RGA) für Berufe im Bereich Wirtschaft und Verwaltung



## Anregungen zur Erstellung einer didaktischen Jahresplanung zum Ausbildungsberuf Kaufmann für Büromanagement und Kauffrau für Büromanagement



## **Richtlinien, Grundsätze, Anregungen (RGA)**

Anregungen zur Umsetzung der Lernfelder  
des Rahmenlehrplanes der Kultusministerkonferenz zum Ausbildungsberuf  
Kaufmann für Büromanagement und  
Kauffrau für Büromanagement

Das vorliegende Material soll die Einführung und Umsetzung von Rahmenlehrplänen mit Lernfeldstruktur unterstützen und gleichzeitig ein unverbindliches Angebot zur Entwicklung didaktischer Jahresplanungen sein.

Bei der Erstellung der RGA haben folgende Lehrkräfte aus dem berufsbildenden Bereich mitgearbeitet:

Frau Fuchs, Ina

Saalekreis

Frau Pommerening, Katharina

Wittenberg

Frau Spanneberg, Marion

LISA Halle (leitende Referentin)

Frau Strauch, Sylvia

Dessau-Roßlau

## Impressum

Herausgeber:

Kultusministerium des Landes Sachsen-Anhalt

Redaktion:

Landesinstitut für Schulqualität und Lehrerbildung  
(LISA)

Marion Spanneberg, Fachbereich 02

Layout:

1. Auflage - 2015

## Inhaltsverzeichnis

	Seite
1	Anliegen der Richtlinien, Grundsätze und Anregungen (RGA).....5
2	Das Lernfeldkonzept – ein fachdidaktischer Ansatz .....6
2.1	Begrifflichkeiten.....6
2.2	Vom Lernfeld zur Lernsituation.....8
3	Zur Arbeit mit den Richtlinien, Grundsätzen und Anregungen (RGA).....11
3.1	Intentionen der Neuordnung des Ausbildungsberufes Kaufmann für Büromanagement und Kauffrau Büromanagement .....11
3.2	Zur Erstellung einer didaktischen Jahresplanung .....12
3.3	Anforderungen an Lehrkräfte, Ausbildende und Auszubildende .....14
4	Anregungen für die Erarbeitung einer didaktischen Jahresplanung.....15
4.1	Struktur einer didaktischen Jahresplanung .....15
4.2	Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Büromanagement und Kauffrau für Büromanagement <sup>1</sup> .....17
4.2.1	Übersicht über Lernfelder und Zeitrichtwerte .....17
4.2.2	Übersicht über mögliche Lernsituationen.....18
4.2.3	Beispiele zur Ausarbeitung von Lernsituationen .....21
5	Literatur/Quellen .....75

---

<sup>1</sup> Im folgenden Text wird die Berufsbezeichnung „Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement“ verwendet.

# **1 Anliegen der Richtlinien, Grundsätze und Anregungen (RGA)**

Die Umsetzung der Rahmenlehrpläne mit Lernfeldstruktur, wie sie durch die Kultusministerkonferenz seit 1997 verabschiedet werden, erfolgt in Sachsen-Anhalt auf der Grundlage der Ergänzenden Bestimmungen zur Verordnung über Berufsbildende Schulen (EBBbS-VO), RdErl. des MK vom 14.10.2004.

Danach sind durch die Schulen zur weiteren konkreten Planungsarbeit Bildungsgangteams zu bilden, „denen verbindlich alle Lehrkräfte des berufsbezogenen Unterrichts angehören“ (EBBbS-VO 2004, S. 354).

Mit der vorliegenden Handreichung soll die Implementation des Rahmenlehrplanes am Beispiel des Ausbildungsberufes Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement, als ein neu geordneter Beruf, der mit Beginn des Ausbildungsjahres 2014/2015 in Kraft gesetzt wurde, begleitet und unterstützt werden. Dieses Material wird zu einem Zeitpunkt zur Verfügung gestellt, zu dem die berufsbildenden Schulen vor der Aufgabe stehen, lernfeldstrukturierte Rahmenlehrpläne im Schulalltag umzusetzen. Es sollen hier noch einmal wichtige Intentionen im Zusammenhang mit dem vorliegenden Rahmenlehrplan geklärt werden. Nicht zuletzt dient die begriffliche Definition auch dazu, die Überlegungen der Verfasserinnen bei der Erstellung einer didaktischen Jahresplanung nachvollziehen und einordnen zu können.

Ausgehend von den beruflichen Anforderungen und den konkreten Vorgaben im lernfeldstrukturierten Rahmenlehrplan haben Lehrkräfte unter Anleitung des LISA ein Jahr an der Erarbeitung der nunmehr vorliegenden „Anregungen für die Erstellung einer didaktischen Jahresplanung“ für den gesamten Ausbildungsgang Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement gearbeitet. In regelmäßigen Zusammenkünften wurde über geeignete Lernsituationen unter Berücksichtigung curricularer Vorgaben, den schulspezifischen Bedingungen und nicht zuletzt mit einer großen Portion Enthusiasmus diskutiert, Lernsituationen verworfen, wieder aufgegriffen und schließlich für gut befunden. Von unschätzbarem Wert für diesen Prozess waren dabei die praxisbezogenen Erfahrungen der Kolleginnen bei der Ausbildung im Bereich Wirtschaft und Verwaltung.

## **2 Das Lernfeldkonzept – ein fachdidaktischer Ansatz**

### **2.1 Begrifflichkeiten**

Im Zusammenhang mit dem Lernfeldkonzept halten neue Begriffe Einzug in und um die Erstellung einer didaktischen Jahresplanung. Einige seien hier näher erläutert. Als Serviceangebot für alle Lehrkräfte ergänzen sie unsere Erklärungen im folgenden Text. Es sind zum Teil Arbeitsdefinitionen aus den Modellversuchsverbänden NELE und SELUBA (vgl. Müller, Zöller; 2001).

#### **Arbeitsprozess**

Arbeitsprozess im weiteren Sinne bezeichnet die Abfolge von Produktions- und Dienstleistungstätigkeiten zum Erreichen bestimmter Zwecke. Im engeren Sinne sind Arbeitsprozesse auf die Produktion materieller Güter gerichtet. Diese korrespondieren in Unternehmen mit den kaufmännischen Tätigkeiten des Geschäftsprozesses. Mit der Differenzierung wird in der Didaktik der Berufsbildung vielfach die summierende Bezeichnung Orientierung an Arbeits- und Geschäftsprozessen verwandt. Arbeitsprozessorientierung im Rahmenlehrplan hat die Funktion, das Lernen an fachsystematisch strukturierten Inhalten zu überwinden zugunsten eines Lernens, dessen Inhalte auf Arbeitsprozesse bezogen sind. Hierbei sollen Arbeitsprozesse wissenschaftlich fundiert verstanden werden. Dementsprechend sollen die Benennungen und Inhalte von Lernfeldern sich nicht an Teilgebieten wissenschaftlicher Fächer orientieren, sondern von Arbeitsprozessen in beruflichen Handlungsfeldern ausgehen und entsprechend strukturiert werden.

#### **Curriculum**

Der Fachbegriff "Curriculum" wurde 1967 von S. B. Robinson in die erziehungswissenschaftliche Diskussion wieder eingeführt. Er verdrängt den bis dahin geläufigen Begriff des "Lehrplans" vor dem Hintergrund der damaligen Diskussion um neue Formen der didaktischen Gestaltung von Unterricht. Im Konzept der lernfeldorientierten Rahmenlehrpläne ist dem ursprünglich von Robinson entwickelten Ansatz der Situationsanalyse insofern Rechnung getragen worden, als Lernfelder zu entwickeln sind, die an Handlungsfeldern des Berufes ausgerichtet sind. (Pätzold, S. 168)

#### **Exemplarität**

Die Inhalte der Rahmenlehrpläne verweisen auf Exemplarität, d. h. auf inhaltliche Vollständigkeit wird verzichtet.

Exemplarisch meint jedoch nicht nur die Auswahl von und die Arbeit mit Beispielen, sondern in diesem Zusammenhang auch ein Erkenntnisprinzip. Durch Wahrnehmung, Auslegung und

Zuordnung von Wesen und Erscheinung, Ganzen und Teilen, Strukturen und Prozessen wird das Erkenntnisprinzip didaktisch realisiert.

Die Exemplarität ist auch nicht primär ein Verfahren der Stoff- und Komplexitätsreduktion. Die Komplexität von Sachverhalten soll in Lernprozessen nicht reduziert, sondern durchschaut werden. Didaktische Reduktion ist somit Resultat der Schritte:

- Zurückführen des Komplizierten auf sein Grundprinzip,
- Aufzeigen des Grundprinzips als strukturprägendes Moment in der Komplexität,
- Herausarbeiten der Verknotungs- und Verdichtungszone unterschiedlicher Dimensionen.

Die Verringerung der Stofffülle ergibt sich folglich erst aus dem Herausarbeiten des Exemplarischen in diesem Sinne (Lisop, 2000, S. 40).

### **Handlungsfelder**

Handlungsfelder sind zusammenhängende Aufgabenkomplexe mit beruflichen sowie lebens- und gesellschaftsbedeutsamen Handlungssituationen, zu deren Bewältigung berufliche Lernprozesse qualifizieren sollen. Handlungsfelder verknüpfen berufliche, gesellschaftliche und individuelle Anforderungen (Pätzold, S. 281). Durch didaktische Reflexion und Aufbereitung entstehen aus den Handlungsfeldern, die an der gegenwärtigen und zukünftigen Berufspraxis der Auszubildenden orientiert sind, Lernfelder in den Rahmenlehrplänen.

### **Lernfelder**

Lernfelder sind für den Unterricht in der Berufsschule didaktisch aufbereitete Handlungsfelder. Sie stellen an beruflichen Aufgabenstellungen und Handlungsabläufen orientierte thematische Einheiten dar, die durch Zielformulierungen, Inhalte und Zeitrichtwerte beschrieben sind. Sie verbinden ausbildungsrelevante berufliche, gesellschaftliche und individuelle Zusammenhänge unter dem Aspekt der Entwicklung von Handlungskompetenz.

Lernfelder sollen Theorie–Praxis–Verknüpfungen zwischen der betrieblichen und berufsschulischen Ausbildung unterstützen. Gleichzeitig ermöglichen sie, durch ihre Offenheit und ihre abstrakte Inhaltsformulierung, neue Inhalte schneller in die schulische Ausbildung einzubeziehen und diese damit dem Innovationsdruck flexibel anpassen zu können. Die im Lernfeld gegebene Handlungsorientierung soll nicht zuletzt auch die Motivation der Auszubildenden fördern (Müller/Zöller, 2000, S. 62).

## **Lernsituationen**

Lernsituationen sind curriculare Strukturelemente der Lernfeldkonzeption. Sie gestalten die Lernfelder für den schulischen Lernprozess aus. So gesehen sind Lernsituationen kleinere thematische Einheiten im Rahmen von Lernfeldern. Sie haben für das Lernen im Lernfeld exemplarischen Charakter, indem sie Zielformulierungen und Inhalte aus den Lernfeldern vor dem Hintergrund der beruflichen Aufgabenstellungen und Handlungsabläufe aufnehmen und für die unterrichtliche Umsetzung didaktisch und methodisch aufbereiten. Insgesamt orientieren sich Lernsituationen am Erwerb umfassender Handlungskompetenz und beachten die Entwicklung möglichst aller Kompetenzdimensionen.

## **2.2 Vom Lernfeld zur Lernsituation**

Lernsituationen müssen von den Lehrerinnen und Lehrern im Rahmen bestehender Bildungsgangteams an den jeweiligen berufsbildenden Schulen entwickelt und konzipiert werden. Die didaktisch-methodische Differenzierung und inhaltliche Konkretisierung der curricularen Vorgaben aus dem Rahmenlehrplan erfolgt im Rahmen einer didaktischen Jahresplanung für ein Schuljahr an der Berufsschule. Dabei müssen individuelle Lernbedürfnisse der Schülerinnen und Schüler, das Schulprofil und die regionalen Besonderheiten berücksichtigt werden. Das Lehrkräfteteam eines Bildungsganges ist verantwortlich für die eigenständige Weiterentwicklung und kontinuierliche Verbesserung der didaktischen Jahresplanung. Das bedeutet, „das Bildungsgangteam analysiert die didaktische Struktur des KMK-Rahmenlehrplanes und entwickelt daraus die didaktische Jahresplanung und die Vorschläge für die schulorganisatorische Umsetzung der einzelnen Lernfelder.“<sup>2</sup> Die didaktische Jahresplanung wird jeweils zum Ende des Ausbildungsjahres für das neue Ausbildungsjahr erstellt.

Zur didaktischen Jahresplanung gehören:

- die systematische Analyse beruflicher Handlungsfelder unter Berücksichtigung persönlicher und gesellschaftlicher Verantwortung,
- die Identifikation, Sequenzierung und Beschreibung von Lernfeldern,
- die Festlegung von Zielen, die Zuordnung fachlicher Inhalte und methodischer Schwerpunkte zu den Lernfeldern,
- die Differenzierung der Lernfelder in Lernsituationen und die Festlegung von Handlungsphasen.

---

<sup>2</sup> Ergänzende Bestimmungen zur Verordnung über Berufsbildende Schulen (RdErl. d. MK vom 14.10.2004, , SVBI LSA S. 353), zuletzt geändert durch RdErl. d. MK vom 25.07.2014 (SVBI. LSA Nr. 8/2014 vom 20.8.2014, S. 147)

Hinzu kommen organisatorische Funktionen wie Zeitplanung, Raumplanung und Lehrkräfteeinsatz.

Darüber hinaus können ganz gezielt Vorschläge für Projekttag am Beginn des ersten Ausbildungsjahres zu Kommunikations- und Methodentraining aufgenommen werden.

Der doch recht intensive Planungsablauf für die Entwicklung einer didaktischen Jahresplanung soll durch die nachfolgende Darstellung (Abb. 1) einer möglichen Handlungsanleitung für die Lehrerinnen und Lehrer in den Bildungsgangteams verdeutlicht werden.



Abb. 1: Handlungsanleitung zur Entwicklung einer didaktischen Jahresplanung

### **3 Zur Arbeit mit den Richtlinien, Grundsätzen und Anregungen (RGA)**

#### **3.1 Intentionen der Neuordnung des Ausbildungsberufes Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement**

Der neue Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement fasst künftig die bisherigen Berufsbilder der Bürokaufleute, der Kaufleute und Fachangestellten für Bürokommunikation zusammen und schafft eine gemeinsame Ausbildungsgrundlage für Industrie, Handel, Dienstleistung, Handwerk und Öffentlichen Dienst.

Das neue Berufsprofil ist gekennzeichnet durch Büro- und Geschäftsprozesse, die kaufmännische und bürowirtschaftliche Pflichtqualifikationen abdecken. Durch die Auswahl von zwei der zehn möglichen Wahlqualifikationen werden diese ergänzt. Wahlqualifikationen mit einer Dauer von jeweils fünf Monaten sind in folgenden Bereichen möglich: Auftragssteuerung und -koordination; kaufmännische Steuerung und Kontrolle; kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen; Einkauf und Logistik; Marketing und Vertrieb; Personalwirtschaft; Assistenz und Sekretariat; Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement; Verwaltung und Recht sowie öffentliche Finanzwirtschaft. Vor allem die beiden Letzteren richten sich spezifisch an Ausbildungsbetriebe im Öffentlichen Dienst. Die Berufsschule integriert nur Kompetenzen von Wahlqualifikationen, die im Zusammenhang mit vollständigen beruflichen Handlungen bedeutsam sind. Ein besonderes Angebot für leistungsstarke Auszubildende ist, eine noch nicht gewählte Wahlqualifikation als Zusatzqualifikation zu vermitteln und zu prüfen.

Die Abschlussprüfung<sup>3</sup> wird künftig in zwei Teilen als "gestreckte Abschlussprüfung" erfolgen. Die klassische Zwischenprüfung entfällt. Der erste Teil der Prüfung erfolgt zur Mitte der Ausbildung und umfasst die ersten fünfzehn Monate. Innovativ ist in Teil 2 eine neuartige mündliche Prüfungsgestaltung, die einen in den Wahlqualifikationen vom Auszubildenden selbst erarbeiteten Report zum Ausgangspunkt für ein Fachgespräch macht und einen besonderen Praxisbezug in der Prüfung sicherstellen soll. Neben dieser Variante ist die gängige Stellung von praxisbezogenen Fachaufgaben durch den Prüfungsausschuss möglich. Die Prüfung soll bis 2020 einer wissenschaftlichen Evaluation durch das Bundesinstitut für Berufsbildung unterzogen werden.

---

<sup>3</sup> Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen in der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung vom 11.12.2013 (BGBl. I S. 4141)

## 3.2 Zur Erstellung einer didaktischen Jahresplanung

Eine didaktische Jahresplanung ist die didaktisch-methodische Aufbereitung und Weiterentwicklung des Rahmenlehrplanes. Lehrkräfte entwickeln **Lernsituationen** aus Lernfeldern und berücksichtigen dabei die zugrunde liegenden Handlungsfelder. Dabei sind Lernsituationen kleinere thematische Einheiten im Rahmen von Lernfeldern. Sie haben für das Lernen im Lernfeld exemplarischen Charakter, indem sie Zielformulierungen und Inhalte des Lernfeldes vor dem Hintergrund der beruflichen Aufgabenstellungen und Handlungsabläufe aufnehmen und für die unterrichtliche Umsetzung didaktisch und methodisch aufbereitet sind. Leitziel ist der Erwerb beruflicher Handlungskompetenz in allen Kompetenzdimensionen.

Das Ausgestalten und Formulieren von Lernsituationen durch Konkretisieren der Lernfelder unter Orientierung an den Handlungsfeldern (Bader 2000) kann durch die Berücksichtigung der folgenden Fragen erfolgen:

### Auffinden und Analysieren von Lernsituationen

- Durch welche Lernsituationen kann ein bestimmtes Lernfeld konkretisiert werden?
- Auf welchen größeren Arbeitsprozess und auf welche Teilprozesse bezieht sich das Arrangement von Lernsituationen? In welcher Weise sind die Lernsituationen innerhalb des Lernfeldes aufeinander bezogen?
- Stellen die Lernsituationen vollständige Handlungen (Planen, Durchführen, Kontrollieren) dar?
- Knüpfen die Lernsituationen an berufliche und außerberufliche Erfahrungen der Lernenden an (Gegenwartsbedeutung)?
- Sind unterschiedliche Zugangs- und Darstellungsformen zur Differenzierung innerhalb der Lernsituationen möglich?
- Fördert die didaktische Konzeption der Lernsituationen selbstständiges Lernen?
- Sind Lernsituationen für Differenzierungen (z. B. in Bezug auf Betriebsspezifika) offen?
- Müssen für bestimmte Lernsituationen bestimmte Lernvoraussetzungen sichergestellt werden, wie sind diese gegebenenfalls zu realisieren?

## **Ausgestalten von Lernsituationen**

- Welche Kompetenzen (in den Dimensionen von Fach-, Human- und Sozialkompetenz) sollen in einzelnen Lernsituationen besonders entwickelt werden?
- Anhand welcher Inhaltsbereiche (fachwissenschaftliche Aussagen/Gesetzmäßigkeiten, Praxiserfahrungen/Werkregeln, ...) können diese Kompetenzen entwickelt werden?
- Welche Ebene der theoretischen Fundierung (Alltagserfahrung, Werkstatterfahrung, Modellbildung, Theoriebildung) ist unter Berücksichtigung der Voraussetzungen der Lernenden in den einzelnen Lernsituationen erreichbar?
- Welche Kompetenzen bzw. Inhalte können als grundlegend, welche als exemplarisch gelten?
- Welche Anknüpfungspunkte bieten die Lernsituationen zur gezielten Förderung der Entwicklung von Methodenkompetenz, kommunikativer Kompetenz und Lernkompetenz?
- An welchen Lernsituationen kann in besonderer Weise deren Bedeutung für die Weiterentwicklung der erreichten Handlungskompetenz in die Zukunft hinein verdeutlicht werden (Zukunftsbedeutung)?
- Auf welche Weise können soziale Lernprozesse (insbesondere Gruppenarbeit) in den Lernsituationen gefördert werden?
- Welche der berufsspezifischen Methoden kommen in den Lernsituationen zum Tragen?
- Besteht die Möglichkeit, eine Fremdsprache in die formulierte Lernsituation zu integrieren?

## **Organisation und Rahmenbedingungen**

- Sind die erforderlichen Medien und Fachräume vorhanden, um für die Lernsituationen förderliche Rahmenbedingungen schaffen zu können?
- Welcher zeitliche Umfang ist für die einzelnen Lernsituationen angemessen?
- Durch welche Formen der Lernortkooperation (Absprachen mit Unternehmen, gemeinsame Projektplanung oder -durchführung) lassen sich gute Rahmenbedingungen erreichen?

## **Überprüfen des Lernerfolgs in den Lernsituationen**

- Unterstützt die Gestaltung der Lernsituationen Phasen der Reflexion der Arbeits- und Lernprozesse?
- In welcher Weise kann der Erfolg der Lernprozesse überprüft werden?
- Welche Formen der Eigenüberprüfung von Problemlösungen und Lernergebnissen können die Lernenden sich aneignen und nutzen?

### 3.3 Anforderungen an Lehrkräfte, Auszubildende und Auszubildende

Die konsequente „Zerlegung“ der Unterrichtsprozesse in die „sechs Schritte“ einer Handlung (vgl. Abb. 2) regen die Auszubildenden an, möglichst mit allen Sinnen selbstständig zu lernen.

Dabei erhält jede am Ausbildungsprozess beteiligte Person ihre spezifische Rolle: die Lehrkräfte werden zum Moderator bzw. zur Moderatorin, indem Anregungen und Hilfestellungen gegeben werden. Sie fordern und fördern ein zielgerichtetes Handeln der Auszubildenden, beobachten den Lernfortschritt und überlegen gemeinsam mit den Auszubildenden, wie Lern-defizite ausgeglichen werden können. Die pädagogische Fähigkeit zur indirekten Führung durch die Lehrkraft wird stärker in den Vordergrund gerückt. Die Auszubildenden hingegen werden zu aktiven Mitgestaltern ihres Unterrichts. Sie sind nicht nur Zuhörende, sondern beschaffen sich selbstständig Informationen, planen ihre Vorgehensweise sowie die benötigte Arbeitszeit und schätzen das Ergebnis ihrer Arbeit ein. Das geschieht oftmals in Gruppenarbeit. Dabei wiederum werden die Komponenten der Handlungskompetenz wie Lernfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit, Teamgeist und vor allen Dingen die Fähigkeit zur Selbsteinschätzung des Könnens und zum planvollen Gestalten von Arbeitsabläufen weiterentwickelt.

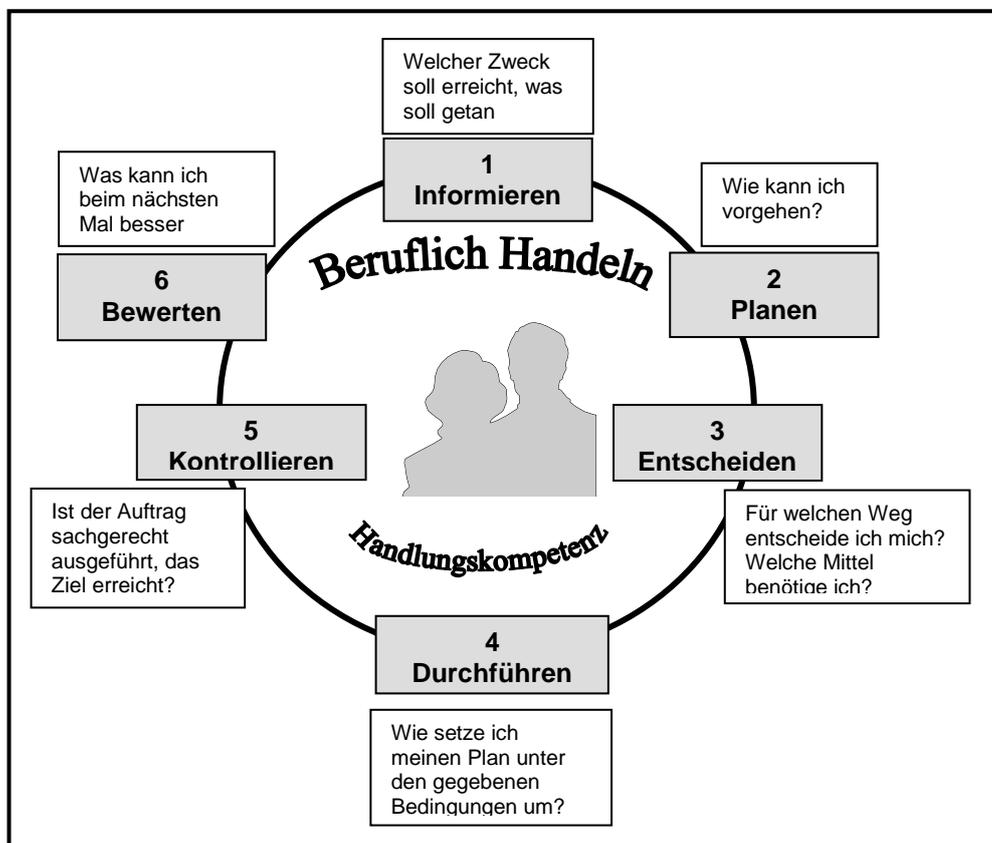


Abb. 2: Lernprozess einer vollständigen Handlung

## 4 Anregungen für die Erarbeitung einer didaktischen Jahresplanung

### 4.1 Struktur einer didaktischen Jahresplanung

Wie weiter oben beschrieben, werden die vorgegebenen Lernfelder für den Unterricht unter Berücksichtigung der spezifischen Rahmenbedingungen der jeweiligen Schule aufbereitet. Die formulierten Lernsituationen konkretisieren in Abhängigkeit der schulischen Rahmenbedingungen die aus dem Rahmenlehrplan vorgegebenen Lernfelder. Die Struktur dieser Broschüre ist bestimmt durch:

- **Bezüge zum Rahmenlehrplan.** Der Rahmenlehrplan ist für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule durch die Konferenz der Kultusminister der Länder beschlossen worden und mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes abgestimmt. In ihm werden in Lernfeldern Kompetenzen formuliert, die die Entwicklung umfassender beruflicher Handlungskompetenz fördern und so die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen verlangen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten. Die ausgewiesenen Bezüge zum Rahmenlehrplan stellen eine konkrete Auswahl zu den formulierten Lernsituationen dar und werden nicht vollständig abgebildet.

In allen Lernfeldern werden die Dimensionen der Nachhaltigkeit - Ökonomie, Ökologie und Soziales -, des wirtschaftlichen Denkens, der soziokulturellen Unterschiede und der Inklusion berücksichtigt.

- **Lernsituationen.** Eine zentrale Stellung in der Unterrichtsgestaltung nehmen die praxis- und berufsbezogenen Lernsituationen ein. Durch die eigenverantwortliche Bearbeitung erwerben die Schülerinnen und Schüler nicht nur Fachkompetenz, sondern wenden mithilfe der erreichten Sozial-, Kommunikations-, Selbstkompetenz gezielt Lern- und Arbeitsstrategien an. Zur Lösung der Lernsituationen werden vollständige Handlungen durchgeführt und gegebenenfalls ein Produkt erstellt.
- **Einstieg.** Es werden betriebliche Handlungen beschrieben, die einen konkreten beruflichen Bezug darstellen und die Realisierung der Lernsituationen unterstützen. Auf der Grundlage der angenommenen betrieblichen Handlungen erfolgt die weitere inhaltliche Konkretisierung.

- **Zuordnung zu den Kompetenzdimensionen.** Laut Rahmenlehrplan entfaltet sich die berufliche Handlungskompetenz in den drei Dimensionen der Fach-, Selbst- und Sozialkompetenz. Es wird ausgewiesen, welche Dimension überwiegend angesprochen werden soll. Dabei beschreiben die Kompetenzen den Qualifikationsstand der am Ende des Lernprozesses erreicht werden soll. Der Erwerb von Fremdsprachenkompetenz wird als integrierter Bestandteil ausgewiesen. Die schreibtechnischen Kompetenzen werden zu gleichen Teilen durch Betrieb, Schule und Eigenengagement erworben. Der Schwerpunkt liegt am Beginn der Ausbildung. Neben dem Einsatz von Programmen zur Textverarbeitung, zur Tabellenkalkulation und zur Präsentation empfiehlt sich auch der Einsatz von Unternehmenssoftware zur Unterstützung der Lernprozesse.

Die Lehrerinnen und Lehrer in den Bildungsgangteams dokumentieren im Weiteren die didaktische Jahresplanung an ihrer jeweiligen berufsbildenden Schule wie folgt<sup>4</sup>:

1. Ziele und Inhalte der RLP/RRL/Curricula
2. Abfolge der Lernfelder/Unterrichtsfächer
3. Lernsituationen/Unterrichtsfächer
4. Zeitliche Abfolge der Lernsituationen/Themenbereiche/Inhalte
5. Kompetenzen oder Ziele (je nach Rahmenvorgabe)
6. Didaktisch-methodische Umsetzung einschließlich Lernerfolgsüberprüfung
7. Lehrkräfteeinsatz
8. Zusammenarbeit im lernfeld- oder fächerübergreifenden Bereich
9. Zusammenarbeit mit außerschulischen Partnern/Partnerinnen
10. Verfasser/Bildungsgangteam

---

<sup>4</sup> „Hinweise und Anregungen zur Erstellung einer didaktischen Jahresplanung“ erarbeitet von Dr. Martina Klemme, Kultusministerium Sachsen-Anhalt, Astrid Mann und Katharina Möbest, Landesschulamt Sachsen-Anhalt sowie von den Fachbetreuerinnen und Fachbetreuern an berufsbildenden Schulen des Landes Sachsen-Anhalt Beate Brodhun, Gunnar Dölle, Christina Hesse, Cordula Illmann-Kieren, Katrin Schindler

## 4.2 Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

### 4.2.1 Übersicht über Lernfelder und Zeitrichtwerte<sup>5</sup>

Lernfelder		Zeitrichtwerte		
		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
Nr.				
1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	40		
2	Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	80		
3	Aufträge bearbeiten	80		
4	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen	120		
5	Kunden akquirieren und binden		80	
6	Werteströme erfassen und beurteilen		80	

Die Lernfelder 1 bis 6 sind für die Prüfung Teil 1<sup>6</sup> relevant.

7	Gesprächssituationen gestalten		40	
8	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen		80	
9	Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten			80
10	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern			80
11	Geschäftsprozesse darstellen und optimieren			40
12	Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren			40
13	Ein Projekt planen und durchführen			40
	<b>Summe</b>	<b>320</b>	<b>280</b>	<b>280</b>

<sup>5</sup> Vgl. Rahmenlehrplan

<sup>6</sup> Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen in der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung vom 11.12.2013 (BGBl. I S. 4141)

## 4.2.2 Übersicht über mögliche Lernsituationen

1. Ausbildungsjahr

	Lernsituation 1	Lernsituation 2	Lernsituation 3	Lernsituation 4	Lernsituation 5	Lernsituation 6	Lernsituation 7
<b>Lernfeld 1</b> Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren (40 Std.)	<b>1.1</b> Berufliche Tätigkeitsfelder erfassen und eigene Perspektiven entwickeln (15 Std.)	<b>1.2</b> Rechtliche Rahmenbedingungen der Berufsausbildung und der Berufstätigkeit erläutern (10 Std.)	<b>1.3</b> Den Betrieb Holzrenner KG auf einer Messe präsentieren (15 Std.)				
<b>Lernfeld 2</b> Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren (80 Std.)	<b>2.1</b> In der Holzrenner KG ein neues Empfangsbüro eingerichtet (20 Std.)	<b>2.2</b> Termine koordinieren und überwachen (8 Std.)	<b>2.3</b> Sitzungen und Besprechungen vorbereiten und protokollieren (30 Std.)	<b>2.4</b> Ein- und ausgehende Informationen des Betriebes aufbereiten (12 Std.)	<b>2.5</b> Schriftstücke und Daten ordnen und aufbewahren (10 Std.)		
<b>Lernfeld 3</b> Aufträge bearbeiten (80 Std.)	<b>3.1</b> Eine Kundenabfrage annehmen und bearbeiten (40 Std.)	<b>3.2</b> Ein Angebot an einen Kunden abgeben (20 Std.)	<b>3.3</b> Einen Kundenauftrag annehmen und erfüllen (20 Std.)				
<b>Lernfeld 4</b> Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen (120 Std.)	<b>4.1</b> Eine Bedarfsermittlung durchführen (20 Std.)	<b>4.2</b> Für die Holzrenner KG verschiedene Verträge abschließen (10 Std.)	<b>4.3</b> Eine Bezugsquellen-ermittlung durchführen und eine Lieferantenauswahl vornehmen (30 Std.)	<b>4.4</b> Eine Bestellung auslösen und den Bestellvorgang überwachen (30 Std.)	<b>4.5</b> Den Wareneingang überprüfen und Waren sachgerecht einlagern (10 Std.)	<b>4.6</b> Für die Holzrenner KG eine Rechnung kontrollieren und die Zahlung veranlassen (10 Std.)	<b>4.7</b> Lösungsvorschläge bei Vertragsstörungen entwickeln und mit Vertragspartnern sach- und normgerecht kommunizieren (10 Std.)

2. Ausbildungsjahr

	Lernsituation 1	Lernsituation 2	Lernsituation 3	Lernsituation 4	Lernsituation 5	Lernsituation 6
<b>Lernfeld 5</b> Kunden akquirieren und binden (80 Std.)	<b>5.1</b> Die Marktforschung der Holzrenner KG unterstützen (25 Std.)	<b>5.2</b> Die Holzrenner KG in den Markt einordnen (10 Std.)	<b>5.3</b> Für die Holzrenner KG eine Werbekampagne planen (10 Std.)	<b>5.4</b> Für die Holzrenner KG ein Marketingkonzept entwickeln (20 Std.)	<b>5.5</b> Einen Werbefrief als Werbemittel formulieren (10 Std.)	<b>5.6</b> Den ökonomischen Werbeerfolg der Werbekampagne bewerten (5 Std.)
<b>Lernfeld 6</b> Werteströme erfassen und beurteilen (80 Std.)	<b>6.1</b> Belege identifizieren und erfassen (10 Std.)	<b>6.2</b> Eingangs- und Ausgangsrechnungen buchen (60 Std.)	<b>6.3</b> Die Wirtschaftlichkeit des Betriebes überprüfen (10 Std.)			
<b>Lernfeld 7</b> Gesprächssituationen gestalten (40 Std.)	<b>7.1</b> Gesprächssituationen vorbereiten und erfassen (10 Std.)	<b>7.2</b> Gespräche mit in- und ausländischen Kunden führen (20 Std.)	<b>7.3</b> Gespräche beurteilen (10 Std.)			
<b>Lernfeld 8</b> Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen (80 Std.)	<b>8.1</b> Den Personalbedarf quantitativ und qualitativ ermitteln (10 Std.)	<b>8.2</b> Personal für den Betrieb beschaffen (25 Std.)	<b>8.3</b> Personal im Betrieb verwalten, betreuen und weiterentwickeln (20 Std.)	<b>8.4</b> Entgeltabrechnungen für die Mitarbeiter im Betrieb vornehmen (15 Std.)	<b>8.5</b> Das Ausscheiden von Mitarbeitern aus dem Betrieb bearbeiten (10 Std.)	

### 3. Ausbildungsjahr

	Lernsituation 1	Lernsituation 2	Lernsituation 3	Lernsituation 4	Lernsituation 5
<b>Lernfeld 9</b> Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten (80 Std.)	<b>9.1</b> Den Liquiditätsstatus des Betriebes überwachen (10 Std.)	<b>9.2</b> Eine Bonitätsprüfung unter Beachtung der Rechtsform des Unternehmens vornehmen (10 Std.)	<b>9.3</b> Maßnahmen im Forderungsmanagement durchführen (15 Std.)	<b>9.4</b> Eine Holzbearbeitungsmaschine finanzieren (35 Std.)	<b>9.5</b> Einen Kopierer leasen oder mit Kredit kaufen (10 Std.)
<b>Lernfeld 10</b> Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern (80 Std.)	<b>10.1</b> Kosten und Leistungen im Betrieb erfassen (25 Std.)	<b>10.2</b> Einen Angebotspreis kalkulieren (15 Std.)	<b>10.3</b> Eine Nachkalkulation durchführen und auswerten (15 Std.)	<b>10.4</b> Einen Zusatzauftrag annehmen (15 Std.)	<b>10.5</b> Einen Großauftrag annehmen (10 Std.)
<b>Lernfeld 11</b> Geschäftsprozesse darstellen und optimieren (40 Std.)	<b>11.1</b> Geschäftsprozesse des Betriebes darstellen (10 Std.)	<b>11.2</b> Geschäftsprozesse des Betriebes differenzieren (10 Std.)	<b>11.3</b> Geschäftsprozesse des Betriebes optimieren (20 Std.)		
<b>Lernfeld 12</b> Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren (40 Std.)	<b>12.1</b> Veranstaltungen vorbereiten, durchführen und dokumentieren (20 Std.)	<b>12.2</b> Geschäftsreisen organisieren und abrechnen (20 Std.)			
<b>Lernfeld 13</b> Ein Projekt planen und durchführen (40 Std.)	<b>13.1</b> Den „Tag der offenen Tür“ im Betrieb planen (10 Std.)	<b>13.2</b> Den „Tag der offenen Tür“ durchführen (20 Std.)	<b>13.3</b> Den „Tag der offenen Tür“ evaluieren (10 Std.)		

### 4.2.3 Beispiele zur Ausarbeitung von Lernsituationen



Abb. 3:  
Kinderlaufrad

Die ausgearbeiteten Lernsituationen orientieren sich am Modellbetrieb „Holzrenner KG“ mit Sitz in Dessau-Roßlau. Der Betrieb produziert ein außergewöhnliches Spielfahrzeug für Kinder ab 2 Jahren, das auf die motorischen Fähigkeiten dieser Altersgruppe optimal abgestimmt ist. Es ist weder ein Dreirad noch ein Fahrrad, weder ein Rutsch-Auto noch ein Roller – sondern ein Kinderlaufrad<sup>7</sup>. Die Räder mit ihrer robusten Vollgummibereifung und einem Durchmesser von 31 cm rollen leicht über alle Unebenheiten hinweg. Der Betrieb „Holzrenner

KG“ hat sich über Jahre auf die Produktion von Kinderlaufrädern aus Holz und dem Zubehör spezialisiert und handelt nach folgendem Leitbild:

#### **WIR**

... tun, was wir sagen

... sind ein zuverlässiger Betrieb mit langjähriger Erfahrung bei der Herstellung von Kinderholzlaufrädern.

... sind ein teamorientierter Betrieb, der auf der Identifikation und Leistung jedes Einzelnen/jeder Einzelnen aufbaut.

... bieten qualitativ hochwertige Kinderholzlaufräder an.

... ermöglichen mit unseren Produkten und unserer Organisation flexible Lösungen für individuelle Kundenbedürfnisse.

... qualifizieren unsere Mitarbeiter/innen, Prozesse zu beherrschen und Fehler im Sinne einer Qualitätsverbesserung und Umweltverträglichkeit sowie Arbeitssicherheit zu analysieren.

... realisieren und verantworten diese betrieblichen Grundsätze in einem einigen, aber auch konfliktfähigen Führungsteam.

Der Betrieb „Holzrenner KG“ steht für:

Absolute Zufriedenheit der Kunden sowie der Anspruch, zukunftsweisende, kreative Arbeitsplatzkonzepte zu entwickeln. Verpflichtungen werden bei der „Holzrenner KG“ gelebt - im Team der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

<sup>7</sup> Der Betrieb „Holzrenner KG“ wurde mit freundlicher Genehmigung der Firma KOKUA Bikes GmbH entwickelt. Weitere Informationen zum Betrieb unter <http://www.kokua.de/Seiten/KOKUA.html>.

Der Betrieb „Holzrenner KG“ beschreibt sich wie folgt:

Firma Geschäftszweck Geschäftssitz	Holzrenner KG Herstellung von Kinderlaufrädern aus Holz und Handel mit Zubehör Dessau-Roßlau, Hugo-Junkers-Straße 51 Registergericht Dessau-Roßlau Steuernummer: 114/5490/0001 USt.-Id.-Nummer: 104/4007/0689
Komplementär Kommanditist	Herr Reinert Frau Felbke
Telefon E-Mail	0340 516777 info@renner.de
Bankverbindung	Dessauer Sparkasse
Mitarbeiter/-innen	60 Mitarbeiter/-innen; davon 6 Auszubildende Neue Auszubildende: Sarah Kolb, Johannes Martens
Absatzprogramm	Eigene Produktion: - Kinderlaufräder aus Holz Zubehör: - Kinderfahradhelme - Kinderfahradhandschuhe - Fahrradwimpel - Fahrradrückstrahler
Fertigungsart	Serienfertigung/Werkstättenfertigung
Rohstoffe Hilfsstoffe  Betriebsstoffe Vorprodukte	mehrfach verleimtes Birkenperrholz, wasserresistenter, seidenmatter Klarlack nach EN 71 (Sicherheit von Kinderspielzeug), Schrauben, Kugellager Schmierstoffe, Strom, Wasser, Gas Holzscheibenräder mit Aluminiumfelge, Luftbereifung der Größe 47-203, Baumwoll-, Leder- und Filzsättel in verschiedenen Farben, Sattelstützen
Abteilungen	Geschäftsleitung, Personalabteilung, Finanzabteilung/Controlling, Buchhaltung, Einkauf, Verkauf, Technik und Entwicklung, Produktion, Marketing
Betreuung der Auszubildenden	Frau Liese, Personalabteilung
Kreditoren	Holzhandel GmbH Bachmann GmbH Gerdes KG
Debitoren	Kinderland OHG Sportgeräte GmbH Interaktiv GmbH Privatkunden Online-Shop

## 1. Ausbildungsjahr/Lernfeld 1

Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren ZRW: 40 Std.

### Lernsituation 1.1: Berufliche Tätigkeitsfelder erfassen und eigene Perspektiven entwickeln

ZRW: 15 Std.

#### Bezüge zum Rahmenlehrplan

"Die Schülerinnen und Schüler suchen und bewerten Informationen und deren Quellen zur Darstellung ihres Betriebes. Sie erschließen das Leistungsspektrum ihres Betriebes, die eingesetzten betriebswirtschaftlichen Produktionsfaktoren, die Ziele ihres Betriebes sowie dessen Stellung in der arbeitsteiligen Wirtschaft ... erfassen ihre Stellung innerhalb des Aufbaus des Betriebes und die wesentlichen Arbeits- und Geschäftsprozesse des Betriebes sowie ihren eigenen Handlungsrahmen (Vertretungsvollmachten)."

#### Einstieg

Am ersten Ausbildungstag erhielten Sie durch einen Betriebsrundgang einen ersten Überblick über die Holzrenner KG. Ihnen liegen inzwischen die Betriebsbeschreibung und das Leitbild des Betriebes vor. Ordnen Sie auf dieser Grundlage die Holzrenner KG mit ihrem Leistungsspektrum in den Wirtschaftskreislauf ein. Erstellen Sie außerdem ein Organigramm der Holzrenner KG.

#### Fachkompetenz

Die Schülerinnen und Schüler:

- informieren sich über die in ihrem Betrieb eingekauften und verkauften Güter und Dienstleistungen,
- erschließen aus dem Unternehmensleitbild die Ziele des Betriebes,
- leiten anhand der Ziele die Stellung des Betriebes in der Gesamtwirtschaft ab,
- identifizieren in einem bestehenden Organigramm Zuständigkeiten und Verantwortungsbereiche und ordnen dabei ihre Stelle ein.

#### Selbstkompetenz

Die Schülerinnen und Schüler:

- werden ihrer Rolle im Betrieb gerecht,
- akzeptieren ihren begrenzten, aber im Allgemeinen wachsenden Handlungsspielrahmen,
- gehen komplexe Aufgabenstellungen planvoll und strukturiert an.

#### Sozialkompetenz

Die Schülerinnen und Schüler:

- integrieren sich in bestehende betriebliche Strukturen,
- erfüllen die Erwartungen situationsgerecht,
- arbeiten mit anderen im Team zusammen.

#### Konkretisierung der Inhalte

Medien zur Informationsbeschaffung über den Betrieb

Leistungsspektrum des Betriebes  
betriebswirtschaftliche Produktionsfaktoren  
Leitbild

gemeinwirtschaftliches und  
erwerbswirtschaftliches Prinzip  
ökonomische, ökologische, sachliche und  
soziale Ziele des Betriebes  
Zielharmonie und Zielkonflikte

Stellung des Betriebes in der arbeitsteiligen  
Wirtschaft und des erweiterten

Wirtschaftskreislaufes  
Zuständigkeiten und

Verantwortungsbereiche im Organigramm  
des Betriebes

Arten von Stellen

- ausführende Stelle
- Instanz
- Stabstelle

Vollmachten

- Einzelprokura/Gesamtprokura
- Allgemeine Handlungsvollmacht
- Einzelvollmacht
- Artvollmacht

**Lernsituation 1.2: Rechtliche Rahmenbedingungen der  
Berufsausbildung und der Berufstätigkeit erläutern ZRW: 10 Std.**

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler analysieren ihre eigenen Rechte und Pflichten, informieren sich über Inhalte und Regelungen der Ausbildungsverträge, ihre Mitbestimmungsrechte durch die Jugend- und Auszubildendenvertretung. Sie informieren sich über geltendes Recht (Berufsbildungsgesetz, Jugendarbeitsschutzgesetz) und das für sie geltende Tarifrecht. Ebenso erkunden sie Möglichkeiten beruflicher Fort- und Weiterbildung.“

**Einstieg**

Als Auszubildender/Auszubildende befinden Sie sich noch in der Probezeit. Sie sind unzufrieden mit der Ausbildung und denken über eine vorzeitige Beendigung nach. Analysieren Sie gewissenhaft Ihren Ausbildungsvertrag und weitere rechtliche Grundlagen.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifizieren sich mit ihrer Rolle als Auszubildender,</li> <li>- grenzen ihre Zuständigkeiten und Aufgaben gegenüber dem Verantwortungsbereich des Arbeitnehmers nach Abschluss der Ausbildung ab,</li> <li>- leiten aus den relevanten gesetzlichen Grundlagen Rechte und Pflichten ab,</li> <li>- vergleichen die eigene Ausbildungssituation mit den rechtlichen Grundlagen und überprüfen, welche rechtliche Grundlage in der jeweiligen Situation zur Anwendung kommt,</li> <li>- ermitteln Informationsquellen über berufliche Fort- und Weiterbildung.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- realisieren ihre Position im Betrieb,</li> <li>- analysieren die an sie gestellten Erwartungen und Anforderungen und stellen diese ihren eigenen Vorstellungen gegenüber,</li> <li>- treten für ihre Rechte ein,</li> <li>- entwickeln eine berufliche und persönliche Perspektive sowie Zielvorstellungen für ihr zukünftiges Arbeitsleben.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bringen sich in Teamarbeit ein und setzen sich mit den Interessen von Arbeitnehmern und Arbeitgebern auseinander,</li> <li>- verhalten sich korrekt gegenüber Vorgesetzten, Mitarbeitern und Auszubildenden,</li> <li>- akzeptieren bestehende Strukturen im Unternehmen,</li> <li>- berücksichtigen bei getroffenen Absprachen die Befindlichkeiten und Bedürfnisse aller Beteiligten,</li> <li>- nehmen den besonderen rechtlichen Schutz der Auszubildenden im Vergleich zum Arbeitnehmer wahr und bewerten ihn als Chance.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Berufsbildungsgesetz Rechte und Pflichten der Auszubildenden Berufsausbildungsvertrag Jugendarbeitsschutzgesetz Tarifvertrag Betriebsverfassungsgesetz - Jugend- und Auszubildendenvertretung Unterstützungsmöglichkeiten in der Ausbildung - Stipendien - BAföG - Betrieb berufliche Fort- und Weiterbildung</p>
---	---

**Lernsituation 1.3: Den Betrieb Holzrenner KG auf einer Messe präsentieren**

**ZRW: 15 Std.**

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

"Sie präsentieren ihren Betrieb mit geeigneten Medien. Sie wenden Arbeitsstrategien (Informationsbeschaffungsstrategie, Elaborationsstrategie) an. Sie kontrollieren kontinuierlich ihre Arbeitsergebnisse und bessern diese selbstständig und eigenverantwortlich nach. Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihre Präsentation mit Hilfe eines Kriterienkataloges."

**Einstieg**

Die Holzrenner KG nutzt die Möglichkeit, sich auf einer Messe vorzustellen. Sie erhalten den Auftrag, ihren Betrieb in geeigneter Form zu präsentieren. Dazu erarbeiten Sie eine Power-Point-Präsentation, die Sie zuvor in der Abteilung präsentieren.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wägen die Vor- und Nachteile verschiedener Präsentationstechniken und –medien ab,</li> <li>- bereiten ihre Präsentationen unter Beachtung von Corporate Identity/Design vor,</li> <li>- führen ihre Präsentationen durch und kontrollieren selbstständig ihre Vortragsweise,</li> <li>- nehmen ein konstruktives Feedback an und ziehen Schlussfolgerungen für zukünftige Aufgabenstellungen.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- erfüllen die eigenen Erwartungen situationsgerecht,</li> <li>- führen die Aufgabenstellungen selbstständig und eigenverantwortlich aus,</li> <li>- besitzen Ausdauer und Konzentration zur Erreichung langfristiger Ziele,</li> <li>- nehmen zur Einschätzung der eigenen Leistung Reaktionen und Stimmungen wahr,</li> <li>- gehen konstruktiv mit kritischen Hinweisen um und entwickeln eigene Lerntechniken weiter.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- akzeptieren Feedbackregeln,</li> <li>- begreifen die Notwendigkeit von Kompromissen und tolerieren unterschiedliche Standpunkte,</li> <li>- nehmen Hilfestellungen an,</li> <li>- zeigen Empathie gegenüber anderen Beteiligten.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b></p> <p>Präsentationstechniken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vortrag</li> <li>- Rollenspiel/Standbild</li> </ul> <p>Präsentationsmedien</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stellwände</li> <li>- OHP-Folien</li> <li>- Flip-Charts</li> <li>- Tafeln und Whiteboards</li> <li>- Beamer</li> </ul> <p>Präsentationsprogramm</p> <p>Voraussetzungen für eine Präsentation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- technische Ausstattung</li> <li>- Adressatenkreis</li> <li>- räumliche Gegebenheiten</li> <li>- persönliche Fähigkeiten</li> <li>- zeitlicher Rahmen</li> </ul> <p>Präsentationsregeln</p> <p>Schutz des Urheberrechts</p> <p>Kriterien zur Bewertung der Präsentation</p> <p>Bewertungsbogen auf Grundlage ausgewählter Kriterien</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aufbau und Struktur</li> <li>- fachliche und sprachliche Richtigkeit</li> <li>- Zeit</li> <li>- formale Aspekte</li> </ul>
--	---

## 1. Ausbildungsjahr/Lernfeld 2

**Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren**

**ZRW: 80 Std.**

**Lernsituation 2.1: Für die Holzrenner KG ein neues Empfangsbüro einrichten**

**ZRW: 20 Std.**

### Bezüge zum Rahmenlehrplan

„Die Schülerinnen und Schüler gestalten ihren Arbeitsplatz und Arbeitsraum und beachten dabei die Auswirkungen auf ihre Leistungsfähigkeit.“

### Einstieg

Im neuen Verwaltungsgebäude der Holzrenner KG soll ein Empfangsbüro für die Geschäftsleitung eingerichtet werden. Sie erhalten den Auftrag, auf der Grundlage der Bauzeichnungen, dieses Empfangsbüro nach den gesetzlichen Vorschriften einzurichten. Zur Gestaltung des Arbeitsplatzes und Arbeitsraumes berücksichtigen Sie bewusst ergonomische und ökologische Erfordernisse.

#### Fachkompetenz

Die Schülerinnen und Schüler:

- nutzen geeignete Informationsquellen zur Ermittlung gesetzlicher Vorschriften für die Gestaltung des Arbeitsplatzes und -raumes,
- planen, entscheiden und gestalten unter ergonomischen, ökologischen und ablauforganisatorischen Aspekten den Arbeitsplatz,
- berücksichtigen getroffene Festlegungen zur Gestaltung einer Projektmappe.

#### Selbstkompetenz

Die Schülerinnen und Schüler:

- beurteilen selbstkritisch das Ergebnis ihrer Arbeit,
- argumentieren sachlich und diskutieren respektvoll,
- bringen sich in Maßnahmen zur Erhaltung der Gesundheit ein

#### Sozialkompetenz

Die Schülerinnen und Schüler:

- berücksichtigen bei Entscheidungen die Notwendigkeit von Kompromissen,
- geben Mitschülerinnen und Mitschülern bei Bedarf Unterstützung.

#### Konkretisierung der Inhalte

Arbeitsstättenverordnung und Bildschirmarbeitsverordnung als Vorschriften und Gesetze der Arbeitsplatzgestaltung im Büro  
Raumarten

- Einzelbüro
- Gruppenbüro
- Großraumbüro

Raumgröße

Bereiche bei der Arbeitsraumgestaltung, mit direkter Einflussnahme

- Lichtverhältnisse
- Raumtemperatur
- Lärmeinwirkungen
- Luftfeuchtigkeit

ergonomische Ansprüche bei der Gestaltung/Anordnung des Arbeitsplatzes

- Tische und Stühle
- Bildschirme und Tastatur
- Körperhaltung
- Software-Ergonomie

Maßnahmen des umweltschonenden und kostensparenden Arbeitens

- Heizungsregulierung
  - Stoßlüften und bei Nichtnutzung
  - Ausschalten von elektrischen Geräten
- Kriterien für die Gestaltung und Bewertung von Projektmappen

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler koordinieren und überwachen Termine und erstellen digitale Terminpläne unter Berücksichtigung verschiedener Terminarten.“

**Einstieg**

In der Verkaufsabteilung des Betriebes werden Sie mit folgenden Situationen konfrontiert:

- Die Verkaufsstatistik muss jeden Montag vorgelegt werden
- Ihr Vorgesetzter ist die gesamte nächste Woche auf Dienstreise.
- Ein Mitarbeiter der Abteilung bittet um einen Termin beim Vorgesetzten.
- Der Kunde Kinderland OHG erwartet bis Mitte nächster Woche ein Angebot.

Führen Sie den Terminkalender für Ihren Abteilungsleiter.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informieren sich über Terminarten,</li> <li>- entwickeln geeignete Hilfsmittel zur Erfassung unterschiedlicher Aktivitäten,</li> <li>- treffen eine zweckmäßige Auswahl zur Koordinierung und Überwachung der Vorgänge.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- setzen Prioritäten in ihren Arbeitsabläufen und entwickeln Sicherheit,</li> <li>- arbeiten zuverlässig und exakt,</li> <li>- sind im Umgang mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Kunden freundlich und korrekt.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- berücksichtigen bei Terminabsprachen Befindlichkeiten und Bedürfnisse der Beteiligten,</li> <li>- erkennen auftretende Probleme und erarbeiten Lösungsstrategien.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Termine</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- feste und variable Termine</li> <li>- Unterscheidung nach Prioritäten</li> </ul> <p>Hilfsmittel zur Planung und Überwachung von Terminen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Terminplanungsprogramm</li> <li>- Kalender</li> <li>- Wiedervorlage</li> <li>- Terminmappe</li> </ul> <p>Kommunikationsstrategien</p>
--	--

**Lernsituation 2.3: Sitzungen und Besprechungen  
vorbereiten und protokollieren**

**ZRW: 30 Std.**

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler bereiten Sitzungen und Besprechungen vor, begleiten die Durchführung und dokumentieren diese.“

**Einstieg**

In der Verkaufsabteilung der Holzrenner KG soll eine Arbeitsberatung zum Thema „Arbeitssicherheit und Gesunderhaltung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“ in der Verwaltung durchgeführt werden. Sie haben die Aufgabe erhalten, diese Sitzung vorzubereiten, die Durchführung zu begleiten und ein kurzes Verlaufsprotokoll anzufertigen.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- bereiten Sitzungen und Besprechungen vor, begleiten die Durchführung, bereiten diese nach und fertigen ein Protokoll an,</li><li>- geben einfache Auskünfte in einer fremden Sprache, nutzen dabei Standardsoftware und erschließen sich selbstständig die hierzu notwendigen Funktionen der gewählten Softwareprogramme.</li></ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- wenden Methoden des Zeit- und Selbstmanagements an,</li><li>- strukturieren ihre Arbeitsprozesse effizient,</li><li>- berücksichtigen gesetzliche und betriebliche Pausenregelungen gewissenhaft,</li><li>- überprüfen ihre Schreibfertigkeit,</li><li>- optimieren ihre Schreibfertigkeit durch eigenverantwortliches Schreibtraining.</li></ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- können andere mit guten Gründen kritisieren, ohne persönlich zu werden,</li><li>- berücksichtigen bei Entscheidungen die Notwendigkeit von Kompromissen.</li></ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Checklisten für die Vorbereitung und Durchführung von Sitzungen und Besprechungen Arbeitsschutzvorschriften Arbeitszeitordnung Unfallverhütungsvorschriften Protokoll</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Verlaufsprotokoll</li><li>- Ergebnisprotokoll</li></ul> <p>Zeitmanagement und Selbstmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ABC-Analyse</li><li>- To-do-Listen</li><li>- Eisenhower-Prinzip</li><li>- Checklisten</li></ul> <p>Textverarbeitung</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Registerkarten und deren Funktionen</li><li>- Öffnen, Speichern und Datenverwaltung, Drucken, Rückgängig machen und Schließen</li><li>- Zeichenformatierung wie Schriftart, -größe, -schnitt</li></ul>
--	---

**Lernsituation 2.4: Ein- und ausgehende Informationen  
des Betriebes aufbereiten**

**ZRW: 12 Std.**

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler bereiten eingehende Informationen zur innerbetrieblichen Weitergabe auf. Sie sortieren die ausgehenden Informationen und entscheiden sich jeweils für die zweckmäßigste Versandart unter Berücksichtigung von Sicherheit, Vertraulichkeit, Schnelligkeit, Kosten und Rechtsverbindlichkeit.“

**Einstieg**

Als Auszubildende/Auszubildender in der Abteilung Geschäftsleitung der Holzrenner KG werden sie werktäglich mit der eingehenden Briefpost, der Pflege der eingehenden E-Mails sowie der Ausgangspost und dem Beantworten von E-Mails konfrontiert.

Sie übernehmen für eine Woche die Urlaubsvertretung von Frau Müller.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informieren sich über die Anforderungen an bürowirtschaftliche Abläufe zur Bearbeitung der Ein- und Ausgangspost,</li> <li>- unterscheiden Intranet und Internet,</li> <li>- nutzen soziale Netzwerke zur Informationsbeschaffung.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- arbeiten korrekt,</li> <li>- setzen sich für ihre Tätigkeiten ein Zeitlimit und kontrollieren die Einhaltung selbstständig,</li> <li>- ziehen Schlussfolgerungen für künftige Arbeitsabläufe.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kommunizieren unter Beachtung der Kommunikationsregeln,</li> <li>- nehmen Rückmeldungen aufmerksam an,</li> <li>- tragen zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen bei.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Ablauf von Ein- und Ausgangspost Arten von eingehenden Informationen Briefpost</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- E-Mail</li> <li>- Telefon</li> <li>- Telefax</li> <li>- Gespräche</li> </ul> <p>Postvollmacht Arten Briefpost</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Privat- und Geschäftspost</li> <li>- Sendungen mit Sondervermerken</li> </ul> <p>Posteingangsbuch innerbetriebliche Verteilung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- betriebliche Postfächer</li> <li>- digitale Verteilung</li> <li>- Rohrpost oder eigenhändige Verteilung</li> </ul> <p>Versandarten von Ausgangspost</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Briefpost, E-Mail</li> <li>- Telefon, Telefax</li> <li>- Anbietervergleich</li> </ul> <p>Ausgangspost</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falzarten</li> <li>- Kuvertierung</li> <li>- Adressierung</li> <li>- Gewicht und Frankierung</li> </ul> <p>Postausgangsbuch Kommunikationsregeln Umweltschonende Entsorgung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maßnahmen der Abfallvermeidung</li> <li>- Trennung und Recycling von Abfällen</li> </ul>
---	--

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler achten auf die Einhaltung der gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften für die Dauer der Aufbewahrung der Schriftstücke und Daten.“

**Einstieg**

Als Auszubildende/Auszubildender der Holzrenner KG sollen Sie die Einhaltung der gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften für die Ordnung und Aufbewahrung von Schriftstücken und Daten in der Abteilung Geschäftsleitung überprüfen und eine Arbeitsanweisung dafür entwerfen.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informieren sich, welche Schriftstücke wo und wie aufbewahrt werden müssen,</li> <li>- beachten die Fristen der Schriftgutaufbewahrung, pflegen und archivieren Daten</li> <li>- beachten die Regelungen für den Export und den Import von Daten.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- übernehmen Mitverantwortung für den Ablauf der Arbeitsprozesse,</li> <li>- wenden Strategien zur Bewältigung von Belastungen am Arbeitsplatz (Stress, Burnout) und Konflikten (Mobbing) an,</li> <li>- ertragen Spannungen.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- beurteilen selbstkritisch ihr Verhalten im Team,</li> <li>- nehmen Rücksicht auf andere.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b></p> <p>Ablagetechniken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lose und geheftet</li> <li>- Spiralbindung</li> </ul> <p>Registraturstandorte</p> <p>Registraturformen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- liegend, stehend und hängend</li> </ul> <p>Aktenarten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Einzelakten</li> <li>- Sammelakten</li> </ul> <p>Aufbewahrungsfristen und Wertigkeitsstufen</p> <p>Ordnungssysteme</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alphabetisch</li> <li>- numerisch</li> <li>- alphanumerisch</li> <li>- chronologisch, mnemotechnisch, symbolisch und farblich</li> </ul> <p>Aktenplan/Schriftgutkatalog</p> <p>Datenmanagementsystem</p> <p>Datensicherung und -aktualisierung auf Speichermedien</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auswahl nach Größe</li> <li>- Sicherheit</li> <li>- Geschwindigkeit</li> <li>- Langlebigkeit</li> <li>- Speicherhäufigkeit</li> <li>- Speicherort</li> </ul> <p>Regeln Dateinamenvergabe</p> <p>Datensicherheit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zugangscode und Prüfziffern</li> <li>- Plausibilitätskontrollen</li> <li>- Sicherheitskopien und Backups</li> </ul> <p>Dienstwege</p> <p>Strategien zur Stress- und Konfliktbewältigung sowie Maßnahmen zur Förderung der Gesundheit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bewegung und Ernährung</li> <li>- Stressregulation</li> <li>- Suchtprävention</li> </ul>
---	---

**1. Ausbildungsjahr/Lernfeld 3****Aufträge bearbeiten****ZRW: 80 Std.****Lernsituation 3.1: Eine Kundenanfrage annehmen und bearbeiten****ZRW: 40 Std.****Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung und ihren Verantwortungsbereich sowie ihre Befugnisse in diesem Prozess. Sie sind bereit, mit anderen zusammenzuarbeiten und nehmen Kunden als wichtige Partner wahr.“

**Einstieg**

Als Auszubildende/Auszubildender in der Verkaufsabteilung der Holzrenner KG werden Sie mit der Bearbeitung einer Anfrage der Sportgeräte GmbH beauftragt. Sie ermitteln den Angebotspreis mithilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms.

**Fachkompetenz**

Die Schülerinnen und Schüler:

- erkunden die betrieblichen Rahmenbedingungen für die Erstellung von Angeboten,
- setzen Standardsoftware ein,
- wenden kaufmännische Rechenarten an und führen eine Preisberechnung durch,
- reagieren sachgerecht auch auf fremdsprachliche Anfragen und Aufträge.

**Selbstkompetenz**

Die Schülerinnen und Schüler:

- strukturieren ihre Arbeitsprozesse effizient,
- übernehmen Verantwortung für das eigene Handeln,
- arbeiten zuverlässig und gewissenhaft,
- schätzen selbstkritisch die Ergebnisse ein.

**Sozialkompetenz**

Die Schülerinnen und Schüler:

- entwickeln Lösungsstrategien im Team,
- geben Hilfestellungen,
- tauschen Informationen aus,
- nehmen Kunden als wichtige Partner wahr.

**Konkretisierung der Inhalte**

Anfragearten

- bestimmte Anfrage
- unbestimmte Anfrage

Angebot

- verbindliches und unverbindliches Angebot
- verlangtes und unverlangtes Angebot
- Art, Preis, Menge, Qualität
- Lieferungs- und Zahlungsbedingungen
- Bindung und Widerruf

Angebotskalkulation

kaufmännisches Rechnen

- Prozentrechnung
- Dreisatz

Tabellenkalkulation

- Aufbau und Formatierung von Tabellen
- relative und absolute Zelladressierung
- einfache Funktionen und Formeln
- Markieren, Kopieren, Ausschneiden, Einfügen, Löschen
- Seitenansicht, Formelansicht
- Tabellenblätter

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler sondieren die betrieblichen Rahmenbedingungen für die Erstellung von Angeboten. Sie informieren sich über die Formulierung und normgerechte Gestaltung von Texten des internen und externen Schriftverkehrs. Sie formulieren verlangte und unverlangte Angebote.“

**Einstieg**

Sie erhalten den Auftrag, ein Angebot an die Sportgeräte GmbH abzugeben.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- formulieren und gestalten verlangte und unverlangte Angebote mit einem Textverarbeitungsprogramm, dabei berücksichtigen sie relevante rechtliche Normen sowie die Gestaltungsaspekte des kaufmännischen Schriftverkehrs,</li> <li>- informieren sich über mögliche Zahlungsbedingungen,</li> <li>- reagieren sachgerecht in mündlicher und schriftlicher Form auf fremdsprachliche Anfragen und Aufträge und berücksichtigen interkulturelle Unterschiede,</li> <li>- setzen Standardsoftware ein.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- strukturieren ihre Arbeitsprozesse effizient,</li> <li>- erkennen die Realisierbarkeit von Lösungen und entwickeln Lösungsstrategien,</li> <li>- besitzen Selbstvertrauen für eigene sprachliche und fremdsprachliche Formulierungen.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tolerieren andere Meinungen,</li> <li>- reagieren bei der Kommunikation mit ausländischen Kunden adäquat,</li> <li>- wenden sich an andere, um Aufgaben zu bewältigen.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b></p> <p>Textverarbeitung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Markieren, Kopieren, Ausschneiden, Einfügen, Löschen, Suchen und Ersetzen,</li> <li>- Änderungsoptionen</li> <li>- Seitenansicht,</li> <li>- Tabulator,</li> <li>- Formatierungszeichen</li> <li>- Zeichen- und Absatzformatierung</li> <li>- Dokumentformatierung</li> <li>- Ausrichtung, Ränder, Kopf- und Fußzeile</li> <li>- Seitennummerierung</li> <li>- Tabellengestaltung</li> <li>- Geschäftsbrief nach DIN 5008</li> <li>- innerbetriebliche Schreiben wie Kurzmitteilung, Rundschreiben, Notiz, E-Mail, Bericht, Aushang, Fragebogen</li> </ul> <p>Zahlungsbedingungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorkasse</li> <li>- Sofortzahlung</li> <li>- Zahlungsziel</li> <li>- Skonto</li> </ul> <p>fremdsprachliche Kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- business letter</li> <li>- E-Mail</li> <li>- telephoning</li> <li>- inquiry</li> <li>- offer</li> <li>- order</li> </ul>
---	--

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler organisieren eine fachgerechte und kundenorientierte Abwicklung der Aufträge. Sie berücksichtigen dabei die Interessen des Betriebes, unterschiedliche Bedürfnisse der Kunden.

Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren den Erfolg ihrer betrieblichen Tätigkeit im Hinblick auf Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit.“

**Einstieg**

Die Sportgeräte GmbH bestellt auf Grund des unterbreiteten Angebotes die Ware. Die Holzrenner KG will den Kundenauftrag annehmen. Sie sollen überprüfen, ob der Auftrag realisierbar ist. Ist dies der Fall, sind Sie für den ordnungsgemäßen Versand der Ware an die Sportgeräte GmbH verantwortlich. Sie erstellen die Ausgangsrechnung und überwachen den Zahlungseingang.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- führen eine Bonitätsprüfung durch,</li> <li>- organisieren und überwachen die Auftragsabwicklung,</li> <li>- erstellen alle notwendigen Schriftstücke,</li> <li>- kennen verschiedene Kommunikationssysteme und wenden diese adressatengerecht an,</li> <li>- grenzen Betriebssysteme, Branchen-, Standardsoftware und ERP-Programme sowie deren Anwendungsmöglichkeiten und Einsatzgebiete ab.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- strukturieren ihre Arbeitsprozesse effizient,</li> <li>- stellen sich flexibel auf neue Situationen ein,</li> <li>- kommunizieren ziel- und bedarfsgerecht mit unterschiedlichen Adressaten.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- praktizieren adressatengerechte Kommunikation,</li> <li>- berücksichtigen das Corporate Design des Betriebes,</li> <li>- pflegen Werte und Normen im Umgang mit Geschäftspartnern und tolerieren Sitten und Gebräuche.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Auftragsbestätigung Vertragsabschluss Warenbereitstellung, -ausgabe und -versand Lieferschein Faktura Zahlungseingang Nicht-Rechtzeitig-Zahlung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mahnwesen</li> <li>- Verzugszinsen</li> <li>- Verjährung</li> </ul> <p>Textverarbeitung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Applikationen</li> <li>- Formulare</li> <li>- Textbausteine</li> <li>- Grafiken, Textfelder</li> <li>- Dateiformate</li> <li>- Lese-, Schreib-, Überarbeitungs- und Entnahmeschutz</li> </ul> <p>Vervielfältigung von Schriftschriften</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kopieren</li> <li>- Drucken</li> <li>- Scannen</li> </ul> <p>Fremdsprachliche Geschäftsbriefgestaltung Kommunikationssysteme</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intranet</li> <li>- Internet</li> <li>- E-Mail</li> <li>- Fax</li> <li>- Telefon</li> <li>- qualifizierte elektronische Signatur</li> </ul>
---	---

## 1. Ausbildungsjahr/Lernfeld 4

**Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge abschließen ZRW: 120 Std.**

### Lernsituation 4.1: Eine Bedarfsermittlung durchführen

**ZRW: 20 Std.**

#### Bezüge zum Rahmenlehrplan

"Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Bedarf an betriebsnotwendigen Gütern und beachten dabei das ökonomische Prinzip sowie Aspekte des nachhaltigen Wirtschaftens. Die Schülerinnen und Schüler bestimmen die erforderlichen Bestell- und Lieferzeitpunkte sowie die optimale Bestellmenge."

#### Einstieg

Die Holzrenner KG erhält einen Auftrag von der Kinderland OHG zur Herstellung von Kinderlaufrädern. Überprüfen Sie, ob für die Produktion genügend Materialien vorhanden sind.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- definieren ihren Verantwortungsbereich bei der Durchführung von Beschaffungsprozessen,</li><li>- informieren sich über die Sortiments- und Programmplanung des Betriebes</li><li>- ermitteln den Bedarf an zu beschaffenden Gütern,</li><li>- bestimmen die erforderlichen Bestell- und Lieferzeitpunkte sowie die optimale Bestellmenge,</li><li>- erstellen mit einem Tabellenkalkulationsprogramm geeignete Diagramme und nutzen diese für Entscheidungen.</li></ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- arbeiten gewissenhaft und genau,</li><li>- handeln zuverlässig,</li><li>- erkennen Probleme und tragen zu deren Lösung bei.</li></ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- diskutieren mögliche Entscheidungen im Team,</li><li>- treffen eine begründete Entscheidung,</li><li>- gehen arbeitsteilig vor,</li><li>- tauschen Informationen aus.</li></ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Aufgaben der Beschaffungsplanung</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Beschaffungsobjekt</li><li>- Mengen-, Zeit- und Bezugsquellenplanung</li></ul> <p>Bedarfsermittlung</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- qualitativer und quantitativer Bedarf</li><li>- ABC-Analyse</li><li>- Meldebestand, Höchstbestand, Sicherheitsbestand</li><li>- Sichtkontrolle</li></ul> <p>Bestell- und Lieferzeitpunkte optimale Bestellmenge</p> <p>Nachhaltigkeit bei der Bedarfsermittlung Tabellenkalkulation</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Linien- Balken, Säulen- und Kreisdiagramm</li><li>- Diagramm- und Achsentitel, Legende, Datenbeschriftung, Achsenskalierung</li><li>- Berechnung der optimalen Bestellmenge anhand der recherchierten Bestell- und Lagerkosten</li><li>- Darstellung der optimalen Bestellmenge in einem Liniendiagramm</li><li>- Diagramme und begründete Stellungnahme unter Einsatz eines Textfeldes</li></ul> <p>Bestellrhythmusverfahren Bestellpunktverfahren</p>
---	--

**Lernsituation 4.2: Für die Holzrenner KG verschiedene Verträge abschließen**

**ZRW: 10 Std.**

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

"Die Schülerinnen und Schüler schließen Verträge ab. Dabei beachten sie Rechtsnormen und deren Wirkung sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen."

**Einstieg**

Sie haben festgestellt, dass nicht genügend Materialien für die Produktion der Kinderlaufräder vorhanden sind. Überprüfen Sie, welche rechtlichen Möglichkeiten der Vertragsgestaltung für die Beschaffung dieser Materialien in Frage kommen.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- informieren sich über das Zustandekommen von Verträgen,</li><li>- beachten Rechtsnormen und deren Wirkung,</li><li>- erarbeiten Verhaltensregeln, um zukünftig nichtige Vertragsinhalte und Fehler bei der Abgabe von Willenserklärungen zu vermeiden.</li></ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- kommunizieren mit Lieferanten selbstbewusst und zielorientiert,</li><li>- stellen sich flexibel auf neue Situationen ein,</li><li>- argumentieren sachlich.</li></ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- erklären die Anfechtung gegenüber ihren Vertragspartnern,</li><li>- artikulieren Bedürfnisse und Interessen,</li><li>- verstehen und interpretieren soziale Beziehungen und Handlungen.</li></ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Zustandekommen von Verträgen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Antrag und Annahme</li></ul> <p>Gegenstand, Rechte und Pflichten der Vertragsarten</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kaufvertrag</li><li>- Mietvertrag</li><li>- Werkvertrag</li><li>- Dienstvertrag</li></ul> <p>Nichtigkeit von Verträgen</p> <p>Anfechtung von Verträgen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Irrtum</li><li>- arglistige Täuschung</li><li>- widerrechtliche Drohung</li><li>- Fristen</li></ul>
--	--

**Lernsituation 4.3: Eine Bezugsquellenermittlung durchführen und eine Lieferantenauswahl vornehmen**

**ZRW: 30 Std.**

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

"Die Schülerinnen und Schüler recherchieren Bezugsquellen unter Verwendung verschiedener Kommunikationswege und Datenquellen. Sie informieren sich über die Inhalte von Angeboten ... schreiben mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms Anfragen norm- und sachgerecht. Sie bewerten und vergleichen eingehende Angebote nach quantitativen und qualitativen Kriterien mit Hilfe der Nutzwertanalyse und setzen dafür ein Tabellenkalkulationsprogramm ein."

**Einstieg**

Sie erhalten den Auftrag, für die zu bestellenden Materialien die geeignete Bezugsquelle zu ermitteln. Dazu stellen Sie Anfragen und werten die erhaltenen Angebote aus und nutzen dazu ein Tabellenkalkulationsprogramm.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- recherchieren Bezugsquellen unter Verwendung verschiedener Kommunikationswege und Datenquellen,</li> <li>- schreiben mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms Anfragen norm- und sachgerecht,</li> <li>- informieren sich über die Inhalte von Angeboten,</li> <li>- beachten Rechtsnormen und deren Wirkung,</li> <li>- beachten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen,</li> <li>- ermitteln den Bezugspreis und vergleichen Angebote,</li> <li>- treffen eine Lieferantenauswahl.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- erkennen Probleme und unterbreiten Lösungsvorschläge,</li> <li>- handeln gewissenhaft,</li> <li>- reflektieren ihr Vorgehen bei der Lieferantenauswahl und erkennen, dass sie bei einer anderen Kriteriengewichtung zu einem anderen Ergebnis gekommen wären.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bestimmen für die Nutzwertanalyse im Team qualitative Vergleichskriterien,</li> <li>- berücksichtigen auch soziale und ökologische Kriterien bei der Lieferantenauswahl,</li> <li>- kommunizieren angemessen mit Beteiligten.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Bezugsquellenermittlung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- intern und extern</li> <li>- Internet, Intranet und Telefon</li> </ul> <p>Angebot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preis und Preisnachlässe</li> <li>- Bezugskosten</li> <li>- Erfüllungsort und Gerichtsstand</li> <li>- Allgemeine Geschäftsbedingungen</li> <li>- Eigentumsvorbehalt</li> <li>- Besitz und Eigentum</li> </ul> <p>Angebotsvergleich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- quantitativ und qualitativ</li> </ul> <p>Tabellenkalkulation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- WENN-Funktion</li> <li>- ZÄHLENWENN-Funktion</li> <li>- SUMME WENN-Funktion</li> <li>- SVERWEIS-Funktionen</li> <li>- Bezugskalkulationsschema und Nutzwertanalyse-Tabelle unter Anwendung der oben genannten Funktionen</li> </ul> <p>Textverarbeitung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sonderzeichen, Symbole, Farben</li> </ul> <p style="text-align: right;"><i>Lernfeldübergreifend mit Lernfeld 3</i></p>
--	--

**Lernsituation 4.4: Eine Bestellung auslösen und den Bestellvorgang überwachen**

**ZRW: 30 Std.**

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

"Sie bestellen auch online Sachgüter und Dienstleistungen bei ausgewählten Lieferanten. Bei Bestellungen und Vertragsformulierungen nutzen sie auch ein Textverarbeitungsprogramm."

**Einstieg**

Sie haben sich für einen Lieferanten entschieden, lösen eine Bestellung aus und überwachen den Bestellvorgang.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- bestellen Sachgüter und Dienstleistungen bei Lieferanten, auch online,</li><li>- analysieren den Aufbau und die Inhalte einer Bestellung,</li><li>- nutzen für Bestellungen und Vertragsformulierungen ein Textverarbeitungsprogramm.</li></ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- stellen sich flexibel auf neue Situationen ein,</li><li>- tragen Mitverantwortung,</li><li>- arbeiten gewissenhaft und zuverlässig.</li></ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- stimmen mit Lieferanten schriftlich oder telefonisch Vertragsinhalte ab,</li><li>- passen ihre Ausdrucksweise der Art des verwendeten Mediums an,</li><li>- beachten Hierarchien und gehen damit verantwortungsvoll um.</li></ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b></p> <p>Bestellung</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- rechtliche Wirkung</li><li>- Aufbau</li><li>- Inhalt</li><li>- Warenplattformen im Internet</li></ul> <p>schriftliche Kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Geschäftsbriefe nach DIN 5008</li><li>- E-Mail</li><li>- Telefax</li></ul> <p>Textverarbeitung</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Seitennummerierung</li><li>- Folgeseitenhinweis und Seitenumbruch</li><li>- Kopf- und Fußzeile</li><li>- Spaltenformatierung</li><li>- horizontale Linie</li><li>- Fußnote</li><li>- Tabellenformatierung</li></ul>
--	--

**Lernsituation 4.5: Den Wareneingang überprüfen und  
Waren sachgerecht einlagern**

**ZRW: 10 Std.**

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

"Die Schülerinnen und Schüler überwachen und prüfen den Wareneingang, lagern die Waren sachgerecht ein und nehmen Dienstleistungen ab".

**Einstieg**

Die bestellten Materialien werden der Holzrenner KG geliefert. Sie erhalten die Aufgabe, den Wareneingang zu überprüfen und die sachgerechte Einlagerung zu überwachen.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- überwachen und prüfen den Wareneingang,</li><li>- reagieren bei Nicht-Rechtzeitig-Lieferung und Schlechtleistung,</li><li>- lagern Waren sachgerecht ein,</li><li>- nehmen Dienstleistungen ab.</li></ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sind sich ihrer sozialen und ökologischen Mitverantwortung bewusst,</li><li>- erkennen ihre Mitverantwortung für Vermeidung, Wiederverwendung und umweltgerechte Entsorgung von Verpackungsmaterial,</li><li>- erkennen die Notwendigkeit des Tragens von Schutzbekleidung.</li></ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- kommunizieren angemessen mit dem Frachtführer,</li><li>- durchdenken ihr Verhalten in Lagerhaltungsprozessen und prüfen Verbesserungsmöglichkeiten,</li><li>- arbeiten kooperativ.</li></ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Wareneingangskontrolle</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ablauf</li><li>- Vorgehen bei Störungen</li></ul> <p>Abnahme von Dienstleistungen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ablauf</li><li>- Vorgehen bei Störungen</li></ul> <p>sachgerechte Wareneinlagerung</p> <p>Lagerarten</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- dezentrale und zentrale Lagerung,</li><li>- Eigen- oder Fremdlager</li></ul> <p>Optimierung der Lagerhaltung</p>
--	--

**Lernsituation 4.6: Für die Holzrenner KG eine Rechnung kontrollieren ZRW: 10 Std. und die Zahlung veranlassen**

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

"Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren Rechnungen und veranlassen die situationsgerechte Zahlung."

**Einstieg**

Nach Einlagerung der Materialien geht in der Holzrenner KG die Rechnung ein. Von Ihrem Abteilungsleiter erhalten Sie den Auftrag, die Rechnung sachlich und rechnerisch zu kontrollieren sowie die situationsgerechte Zahlung zu veranlassen.“

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prüfen Rechnungen auf ihre sachliche Richtigkeit,</li> <li>- prüfen Rechnungen auf ihre rechnerische Richtigkeit,</li> <li>- veranlassen die situationsgerechte Zahlung.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- arbeiten gewissenhaft,</li> <li>- sind sich ihrer Verantwortung bewusst,</li> <li>- erkennen Probleme und tragen zur Lösung bei.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kommunizieren angemessen,</li> <li>- argumentieren sachlich,</li> <li>- integrieren sich in gruppensdynamische Prozesse.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Organisation des Arbeitsplatzes bei der Rechnungsprüfung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vertragsunterlagen</li> <li>- Ablagesysteme</li> </ul> <p>Rechnungskontrolle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vollständigkeit</li> <li>- sachliche Richtigkeit</li> <li>- rechnerische Richtigkeit</li> </ul> <p>Zahlungsarten sowie ihre Vor- und Nachteile</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Überweisung</li> <li>- Elektronik-Banking</li> <li>- Kreditkartenzahlung</li> <li>- Auswahl der geeigneten Zahlungsart</li> </ul> <p>Skontonutzung</p>
--	--

**Lernsituation 4.7: Lösungsvorschläge bei Vertragsstörungen entwickeln und mit Vertragspartnern sach- und normgerecht kommunizieren**

**ZRW: 10 Std.**

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

"Die Schülerinnen und Schüler entwickeln, auch im Team, geeignete Lösungsvorschläge bei identifizierten Vertragsstörungen und kommunizieren bei deren Umsetzung sach- und normgerecht mit den Vertragspartnern."

**Einstieg**

Bei der Wareneingangskontrolle der gelieferten Materialien stellen Sie fest, dass diese zum Teil mangelhaft sind. Leiten Sie die entsprechenden Maßnahmen ein, um die Produktion trotzdem zu gewährleisten.

**Fachkompetenz**

Die Schülerinnen und Schüler:

- entwickeln geeignete Lösungsvorschläge bei Vertragsstörungen und kommunizieren mit den Vertragspartnern sach- und normgerecht,
- identifizieren rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume sowie betriebliche Vorgaben bei Konflikten bei Kaufvertragsstörungen,
- erstellen schriftliche Mängelrügen unter Einhaltung der Rügefristen und machen ihre Rechte geltend.

**Selbstkompetenz**

Die Schülerinnen und Schüler:

- reflektieren ihr Verhalten bei der Bearbeitung von Lieferungsverzögerungen,
- realisieren die Bedeutung der Einhaltung der rechtlichen Vorschriften für den Betrieb,
- stärken ihr Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein.

**Sozialkompetenz**

Die Schülerinnen und Schüler:

- planen im Team ihr Vorgehen bei Schlechtleistung,
- kommunizieren mit ihren Geschäftspartnern sachlich angemessen und wertschätzend bei der Mängelrüge,
- organisieren auch im Team das Vorgehen bei nicht rechtzeitiger Lieferung.

**Konkretisierung der Inhalte**

mangelhafte Lieferung

- Rechte und Pflichten
- offene und versteckte Mängel
- Besonderheiten hinsichtlich der Kaufvertragsart
- Rügefristen
- Mängelrüge

nicht rechtzeitige Lieferung

- Rechte und Pflichten
- Nachfristsetzung und Fixtermin
- Nachlieferung
- Rücktritt
- Schadenersatz bei konkretem und abstraktem Schaden
- Ersatz vergeblicher Aufwendungen
- Konventionalstrafe
- Deckungskauf
- Mahnung

**2. Ausbildungsjahr/Lernfeld 5****Kunden akquirieren und binden****ZRW: 80 Std.****Lernsituation 5.1: Die Marktforschung der Holzrenner KG unterstützen****ZRW: 25 Std.****Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler analysieren anhand der Daten der Marktforschung und der Kundendaten die aktuelle Marktsituation zum Leistungsangebot des Betriebes. Sie gestalten auf der Basis vorgegebener Elemente einen Fragebogen.“

**Einstieg**

Als Auszubildende/Auszubildender in der Abteilung Marketing der Holzrenner KG erhalten Sie die Aufgabe, einen Kundenfragebogen zu gestalten.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analysieren die Daten der primären und sekundären Marktforschung und unterscheiden die Kunden nach unterschiedlichen Kriterien und identifizieren Kundentypen,</li> <li>- erfassen das Verhalten der Konkurrenten und Kunden vor dem Hintergrund der aktuellen konjunkturellen Lage,</li> <li>- gestalten mit einem Textverarbeitungsprogramm einen Fragebogen,</li> <li>- nehmen Kunden als wichtige Partner wahr und ermitteln den spezifischen Nutzen von Produkten oder Dienstleistungen für diese.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- artikulieren Bedürfnisse und Interessen,</li> <li>- argumentieren sachlich,</li> <li>- erkennen Probleme und tragen zur Lösung bei.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- beurteilen selbstkritisch ihr Verhalten im Team,</li> <li>- akzeptieren Wertvorstellungen und vorherrschende Kaufmotive der Kunden,</li> <li>- kommunizieren angemessen,</li> <li>- gehen auf die Bedürfnisse der Kunden ein.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Methoden der Informationsgewinnung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Primär- und Sekundärforschung</li> </ul> <p>schriftliche Befragung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- offene und geschlossene Fragen</li> <li>- Alternativ-, Mehrfachauswahlfragen, Skalenfragen</li> </ul> <p>Kundentypen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ABC-Analyse</li> <li>- Bestands- und Neukunden</li> </ul> <p>Konjunkturverlauf</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Konjunkturzyklen</li> <li>- Konjunkturphasen</li> <li>- Trend</li> </ul> <p>Textverarbeitung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dropdownlisten</li> <li>- Kombinationsfelder</li> <li>- Kontrollkästchen mit eigenen Hilfetexten und unterschiedlichen Eigenschaften</li> <li>- Formularschutz</li> </ul>
---	---

Bezüge zum Rahmenlehrplan

„Die Schülerinnen und Schüler informieren sich darüber, auf welchem Markt sich ihr Betrieb befindet.“

### Einstieg

In der Mittagspause verfolgen Sie eine Diskussion über die aktuelle Marktlage. Ordnen Sie die Holzrenner KG in den Markt ein und erläutern Sie die sich daraus ergebenden Preisstrategien.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- erkennen aus den gewonnenen Informationen, ob auf dem Markt ein Angebots- oder Nachfrageüberhang besteht oder ob sich der Markt in einem Gleichgewicht befindet,</li> <li>- definieren mit Hilfe dieser Einschätzung die absatzpolitischen Ziele des Betriebes und ermitteln die Möglichkeiten der Preisfestsetzung,</li> <li>- identifizieren geeignete Wettbewerbsstrategien, um die absatzpolitischen Ziele des Betriebes zu erreichen.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nehmen wahr, dass der Kunde im Mittelpunkt aller Aktivitäten des Betriebes steht,</li> <li>- identifizieren auf Grund der vorhandenen Marktdaten die Wertvorstellungen und vorherrschenden Kaufmotive der Kunden,</li> <li>- sind tolerant gegenüber den Kunden.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- beurteilen selbstkritisch ihr Verhalten im Team,</li> <li>- geben Hilfestellungen,</li> <li>- werden sich ihrer Rolle als Marktteilnehmer bewusst.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Markt Marktarten - Käufer- bzw. Verkäufermarkt Markttypen - vollkommener Markt - Gleichgewichtspreis Marktformen Preisstrategien - Hochpreisstrategie - Niedrigpreisstrategie absatzpolitische Ziele - Absatzsteigerung - Marktanteilsteigerung oder -sicherung - höherer Bekanntheitsgrad - Kundenbindung Wettbewerbsstrategien - Kostenführerschaft - Differenzierung oder Nischenstrategie</p>
--	---

**Lernsituation 5.3: Für die Holzrenner KG eine Werbekampagne planen**

**ZRW: 10 Std.**

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Im Rahmen einer Werbeplanung treffen die Schülerinnen und Schüler Entscheidungen zur Zielgruppe sowie zum Streugebiet und zur Streuzeit.“

**Einstieg**

Als Mitglied der Projektgruppe für die Markteinführung eines weiteren Modells eines Kinderholzlaufzuges sind Sie an der Planung einer Werbekampagne beteiligt. Bringen Sie Ihre Vorstellungen und Ideen in die Projektgruppe ein.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- erstellen ausgehend vom Entscheidungsverhalten der Zielgruppe eine Werbeplanung,</li><li>- legen bestimmte Werbemittel und -träger fest,</li><li>- prüfen die Möglichkeit des Auftritts des Betriebes in sozialen Netzwerken.</li></ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- schätzen ihre Leistungen realistisch ein,</li><li>- halten sich an getroffene Vereinbarungen,</li><li>- verhalten sich in sozialen Netzwerken adäquat.</li></ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- beurteilen selbstkritisch ihr Verhalten im Team,</li><li>- analysieren Spannungsverhältnisse,</li><li>- akzeptieren Entscheidungen anderer.</li></ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b></p> <p>Werbeziele Streugebiet Streuzeit Werbebudget Zielgruppeneinteilung</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- soziodemographisch</li><li>- geographisch</li><li>- verhaltensbezogene</li></ul> <p>Werbepotschaft Werbemittel und -träger soziale Netzwerke Werbeerfolgskontrolle</p>
--	--

**Lernsituation 5.4: Für die Holzrenner KG ein Marketingkonzept entwickeln**

**ZRW: 20 Std.**

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler entwickeln innerhalb eines Marketingkonzepts einen Mix aus Preis- und Kommunikationspolitik.“

**Einstieg**

Als Mitglied der Projektgruppe für die Markteinführung eines weiteren Modells eines Kinderholzaufrades sind Sie weiterhin an der Entwicklung eines Marketingkonzepts beteiligt. Sie präsentieren Ihre Ergebnisse vor der Abteilungsleitung.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- entwickeln auf der Basis der Markt- und Wettbewerbssituation einen Mix aus Preis- und Kommunikationspolitik,</li> <li>- analysieren das Spannungsverhältnis der Kunden-, Konkurrenz- und Kostensituation des Betriebes und bestimmen die Preise für ihre Waren,</li> <li>- planen neben der Werbung weitere kommunikationspolitische Maßnahmen,</li> <li>- berücksichtigen die Bedeutung des Kundenservice für die Kundenzufriedenheit.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nehmen Kritik an und setzen sich damit selbstbewusst auseinander,</li> <li>- arbeiten gewissenhaft,</li> <li>- verstehen gesellschaftliche Zusammenhänge.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- arbeiten im Team,</li> <li>- dokumentieren, präsentieren ihre Ergebnisse mit geeigneten Präsentationsmedien,</li> <li>- beurteilen Präsentationen anhand zuvor aufgestellter Kriterien.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Festpreissetzung Preisdifferenzierungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- räumlich</li> <li>- zeitlich</li> <li>- personenbezogen</li> </ul> <p>Rabatte und Zahlungsbedingungen Werbung Sponsoring Sales Promotion Public Relation Marketingkonzeption Beschwerdemanagement Checkliste zur Bewertung von Präsentationen</p>
---	--

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler formulieren einen Werbebrief als Serienbrief.“

**Einstieg**

Sie erhalten den Auftrag, innerhalb der geplanten Werbekampagne einen Werbebrief zu formulieren und zu gestalten. Für ausländische Kunden verfassen Sie diesen auch in einer Fremdsprache.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestalten im Rahmen einer Direktwerbung einen Werbebrief mit einem Textverarbeitungsprogramm, entwerfen dabei ein Serienbriefhauptdokument und verknüpfen es mit einer Adresstabelle durch Seriendruckfelder,</li> <li>- nutzen bei der Arbeit grafische Funktionen zur Text- und Bildbearbeitung,</li> <li>- verfassen zur Gewinnung ausländischer Kunden einen Brief auch in einer Fremdsprache,</li> <li>- untersuchen die besondere Werbemöglichkeit im Internet.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung,</li> <li>- artikulieren dabei eigene und Wertvorstellungen anderer,</li> <li>- akzeptieren Wertvorstellungen anderer.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kommunizieren adressatengerecht,</li> <li>- akzeptieren interkulturelle Unterschiede,</li> <li>- gehen vertrauensvoll mit Kundendaten um.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> UWG Werberat Schutz der Kundendaten Textverarbeitung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Serienbriefhauptdokument</li> <li>- Datenquellen</li> <li>- Seriendruckfelder</li> <li>- grafische Funktionen zur Text- und Bildbearbeitung wie SmartArt, WordArt, Diagramme, Clip Arts,</li> <li>- Symbole und Bilder</li> <li>- fremdsprachliche Geschäftsbriefgestaltung</li> </ul>
---	--

**Lernsituation 5.6: Den ökonomischen Werbeerfolg  
der Werbekampagne bewerten**

**ZRW: 5 Std.**

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler bewerten den Erfolg der angewendeten Marketingmaßnahmen für den Betrieb.“

**Einstieg**

Nach erfolgreichem Abschluss der Werbemaßnahmen beteiligen Sie sich an der Bewertung dieser Maßnahmen. Reflektieren Sie Ihre Vorgehensweise.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler: - führen ausgehend von Pretest-Daten anhand von Verkaufs- und Kundenrückmeldungen eine Werbeerfolgskontrolle durch.</p> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler: - reflektieren ihre Vorgehensweise beim Einsatz von Marketinginstrumenten zur Kundenbindung und -gewinnung, - beurteilen die ökonomischen Wirkungen von Marketingmaßnahmen und deren Einfluss auf gesellschaftliche Prozesse, - schreiben einen Brief an sich selbst.</p> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler: - kommunizieren angemessen, - erkennen Probleme, - tragen zur Lösung von Problemen bei.</p>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Wirtschaftlichkeit Veränderung des Marktanteils Steigerung des Bekanntheitsgrades Werbung pro und contra</p>
---	--

**2. Ausbildungsjahr/Lernfeld 6**  
**Werteströme erfassen und beurteilen**

**ZRW: 80 Std.**

**Lernsituation 6.1: Belege identifizieren und erfassen**

**ZRW: 10 Std.**

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler identifizieren mit den Kategorien Güter, Geld und Information systematisch Wertströme ihres Betriebes anhand von Belegen, die im Rahmen der Geschäftsprozesse entstehen. Sie informieren sich über die rechtlichen Anforderungen an eine ordnungsmäßige Buchführung (Handelsgesetzbuch, Abgabenordnung, Umsatzsteuergesetz) ... strukturieren zeitliche und organisatorische Abläufe zur Bearbeitung der Belege unter Berücksichtigung der betrieblichen Rahmenbedingungen.“

**Einstieg**

In der Abteilung Buchführung erhalten Sie den Auftrag, Belege aus dem Einkauf und dem Verkauf zu prüfen und zu sortieren.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sichten Buchungsbelege und unterscheiden verschiedene Belegarten,</li><li>- leiten aus dem Beleg ab, welche Wertströme angesprochen werden,</li><li>- planen die Abläufe der Belegbearbeitung,</li><li>- wenden die gesetzlichen Grundlagen und die Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung an.</li></ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- lösen komplexe Aufgaben planvoll und strukturiert,</li><li>- realisieren die Bedeutung der Einhaltung der rechtlichen Vorschriften,</li><li>- arbeiten gewissenhaft,</li><li>- handeln selbstverantwortlich.</li></ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- erkennen Probleme und tragen zur Lösung bei,</li><li>- arbeiten kooperativ im Team,</li><li>- nehmen Hilfe von anderen an,</li><li>- übernehmen Verantwortung.</li></ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Werteströme im Betrieb</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Geld- und Güterströme</li><li>- Informationsstrom</li></ul> <p>Belegarten</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Eigen- und Fremdbelege</li><li>- Eingangs- und Ausgangsrechnungen</li></ul> <p>Belegbearbeitung</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sachliche und rechnerische Richtigkeit</li><li>- Debitoren und Kreditoren</li></ul> <p>gesetzliche Grundlagen der Buchführung Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Buchführungspflicht</li><li>- Aufbewahrung von Buchführungsunterlagen</li></ul>
--	---

### Bezüge zum Rahmenlehrplan

„Die Schülerinnen und Schüler strukturieren zeitliche und organisatorische Abläufe zur Bearbeitung der Belege unter Berücksichtigung der betrieblichen Rahmenbedingungen. Die Schülerinnen und Schüler kontieren Eingangsrechnungen von Sachgütern und Dienstleistungen und dokumentieren die zugrunde liegenden Geschäftsvorfälle. Sie nutzen das aufwandsrechnerische Verfahren beim Einkauf von Handelswaren und buchen Ausgangsrechnungen aus deren Verkauf.“

### Einstieg

Sie erfassen die Belege als Eingangs- und Ausgangsrechnungen auf den Konten und führen eine Inventur zur Abstimmung mit den Beständen auf dem Schlussbilanzkonto durch.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- strukturieren zeitliche und organisatorische Abläufe zur Bearbeitung der Belege,</li> <li>- berücksichtigen betriebliche Rahmenbedingungen,</li> <li>- informieren sich darüber, welche betrieblichen Geschäftsvorfälle umsatzsteuerpflichtig sind,</li> <li>- kontieren und buchen vorliegende Ausgangsrechnungen zum Verkauf von Handelswaren,</li> <li>- kontieren und buchen Zahlungsein- und -ausgänge,</li> <li>- ermitteln die monatliche Zahllast bzw. den Vorsteuerüberhang.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- arbeiten zuverlässig, gewissenhaft und sorgfältig,</li> <li>- entwickeln Lösungsstrategien und stellen sich flexibel auf neue Situationen ein,</li> <li>- reflektieren kritisch mögliche Fehlerquellen im Buchungsprozess,</li> <li>- schätzen selbstkritisch die Ergebnisse ein.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- erkennen Probleme und tragen zur Lösung bei,</li> <li>- arbeiten kooperativ im Team,</li> <li>- nehmen Hilfe von anderen an,</li> <li>- beachten die Vertraulichkeit von Informationen.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b></p> <p>Bestandskonten Buchungsregeln für</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vermögenskonten</li> <li>- Schuldkonten</li> <li>- Erfolgskonten</li> </ul> <p>Buchungssatz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- einfacher</li> <li>- zusammengesetzter</li> </ul> <p>Grund- und Hauptbuch Schlussbilanzkonto Organisationsmittel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kontenrahmen</li> <li>- Kontenplan</li> <li>- reduzierter IKR</li> </ul> <p>Umsatzsteuer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Einkauf und Verkauf</li> <li>- Zahllast</li> <li>- Vorsteuerüberhang</li> <li>- Umsatzsteuer-Voranmeldung</li> </ul> <p>aufwandsrechnerische Buchung des Wareneinkaufs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rücksendung</li> <li>- Skonti</li> </ul> <p>Buchung des Warenverkaufs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rücksendung</li> <li>- Skonti</li> </ul> <p>Wertminderung von Anlagegütern</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lineare Abschreibung</li> <li>- Abschreibungsbeträge</li> <li>- Buchungssätze der Abschreibungsbeträge</li> </ul> <p>Gewinn- und Verlustkonto Inventur Inventurdifferenzen Inventar Bilanz</p>
---	--

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler vergleichen die Ergebnisse aus der Finanzbuchhaltung mit den tatsächlichen Bestandswerten und klären den Korrekturbedarf.

Sie ermitteln den Erfolg des Betriebes und beurteilen dessen Auswirkung für die Bilanz. Sie berechnen die Eigenkapitalrentabilität des Betriebes und bewerten mit den gewonnenen Daten die Wirtschaftlichkeit des Betriebes.“

**Einstieg**

Sie erhalten den Auftrag, die Bilanz auszuwerten, die Wirtschaftlichkeit des Betriebes zu bestimmen und die Auswirkung des Betriebserfolges auf die Kapitalstruktur des Betriebes darzustellen.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- beurteilen anhand der Höhe der betrieblichen Erträge und betrieblichen Aufwendungen die Wirtschaftlichkeit des Betriebes,</li> <li>- leiten aus der Bilanz die Auswirkungen des Betriebserfolges auf die Kapitalstruktur des Betriebes ab,</li> <li>- reflektieren die Notwendigkeit einer ordnungsmäßigen Buchführung für betriebliche Entscheidungs- und Nachweiszwecke sowie für mögliche externe Prüfungen.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- arbeiten konzentriert, verantwortungsbewusst, sorgfältig und zuverlässig,</li> <li>- überprüfen ihre Arbeitsweise selbstständig,</li> <li>- üben Kritik und Selbstkritik,</li> <li>- tragen Mitverantwortung.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sind bereit, für ihre Arbeitsergebnisse Verantwortung zu übernehmen und aus Fehlern zu lernen,</li> <li>- nehmen Kritik an und setzen konstruktive Anregungen um,</li> <li>- bilden verantwortungsbewusst Urteile,</li> <li>- tolerieren unterschiedliche Standpunkte.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Betriebserfolg Gewinn- und Verlustrechnung Kapitalstruktur Kennzahlen der Bewertung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eigenkapitalrentabilität</li> <li>- Wirtschaftlichkeit</li> <li>- Rentabilität anderer Kapitalanlagen</li> </ul> <p>Verzinsung des eingesetzten Kapitals</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bankzinssatz</li> </ul>
--	--

**2. Ausbildungsjahr/Lernfeld 7  
Gesprächssituationen gestalten**

**ZRW: 40 Std.**

**Lernsituation 7.1: Gesprächssituationen vorbereiten und erfassen**

**ZRW: 10 Std.**

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler erfassen die unterschiedlichen Anforderungen, die Gesprächssituationen (Beratung, Beschwerde, Reklamation) mit sich bringen ... informieren sich über die Möglichkeiten der Kommunikation mit Geschäftspartnern ihres Betriebes. Dazu schätzen sie die jeweilige Kommunikationssituation ein ... definieren die situationsbezogenen Gesprächsziele und sammeln Argumente für die Gespräche. Sie achten auf eine positive Gesprächsatmosphäre zur Umsetzung ihrer Ziele.“

**Einstieg**

Als Auszubildende/Auszubildender in der Verkaufsabteilung der Holzrenner KG erhalten Sie den Auftrag, ein Informations- und Beratungsgespräch mit einem Geschäftspartner vorzubereiten.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifizieren unterschiedliche Gesprächssituationen im Betrieb</li> <li>- überprüfen Beschwerden und Reklamationen auf Rechtmäßigkeit und berücksichtigen dabei betriebliche und gesetzlich Regelungen,</li> <li>- nehmen die unterschiedlichen Anforderungen aus diesen wahr,</li> <li>- informieren sich über Gesprächsregeln,</li> <li>- setzen Standardsoftware ein.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- eruieren die Interessen der Gesprächspartner,</li> <li>- werden ihrer Rolle im Betrieb gerecht,</li> <li>- arbeiten mit anderen Kollegen zusammen und entwickeln Lösungsstrategien.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifizieren die Interessen des Betriebes bei der Gesprächsführung,</li> <li>- sorgen für eine positive Gesprächsatmosphäre,</li> <li>- erkennen Probleme und tragen zur Lösung bei.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Zwischenmenschliche Kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nonverbal</li> <li>- verbal</li> </ul> <p>Kommunikationsformen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mündlich</li> <li>- schriftlich</li> </ul> <p>Gesprächssituationen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beratung</li> <li>- Beschwerde</li> <li>- Reklamation</li> </ul> <p>Gesprächsziele Gesprächsinhalte Gesprächsablauf</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Einleitung</li> <li>- Hauptteil</li> <li>- Schluss</li> </ul> <p>Gesprächsablaufplan Checkliste der Gesprächsplanung</p> <p style="text-align: center;"><i>Berufsbereichsübergreifend Deutsch und Englisch</i></p>
--	--

## Lernsituation 7.2: Gespräche mit in- und ausländischen Kunden führen ZRW: 20 Std.

### Bezüge zum Rahmenlehrplan

„Die Schülerinnen und Schüler nehmen Geschäftspartner als wichtige Partner wahr. Sie informieren und beraten diese auch in einer fremden Sprache. Sie zeigen im Umgang mit in- und ausländischen Kunden Empathie für kulturbedingte Besonderheiten.“

### Einstieg

Sie werden aufgefordert mit einem deutschsprachigen und einem englischsprachigen Kunden ein Gespräch über die Reklamation eines Kinderlaufrades aus Holz zu führen.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- halten Gesprächsregeln ein,</li><li>- informieren sich über kulturell unterschiedliches Gesprächsverhalten,</li><li>- setzen verschiedene Fragetechniken situationsgerecht ein,</li><li>- beziehen Zusatzangebote und Serviceleistungen in die Kundengespräche ein,</li><li>- wenden eine Fremdsprache an.</li></ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- strukturieren ihre Arbeitsprozesse effizient,</li><li>- übernehmen Verantwortung für das eigene Handeln,</li><li>- entwickeln ein Gefühl für ihre emotionale Reaktionstendenz und passen diese der Situation an,</li><li>- entwickeln Lösungsstrategien,</li><li>- sind sich der Wirkung ihrer eigenen Person bewusst.</li></ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- bauen zu Gesprächspartnern ein Vertrauensverhältnis auf, zeigen Einfühlungsvermögen,</li><li>- kritisieren sachlich und argumentieren fair,</li><li>- entwickeln Strategien zur Konfliktbewältigung und -vermeidung,</li><li>- reagieren angemessen auf Kritik.</li></ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Konfliktursachen in der Kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- “Vier-Ohren-Modell” Friedemann Schulz von Thun</li><li>- Eisbergmodell</li><li>- gewaltfreie Kommunikation</li></ul> <p>Gesprächsregeln Gesprächs- und Fragetechniken Argumentationstechniken</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Einwandsvorwegnahme</li><li>- Einwandumkehr</li><li>- Relativierung</li><li>- Polarisierung</li><li>- Appell</li></ul> <p>Strategien zur Konfliktbewältigung Gespräche in einer fremden Sprache</p>
---	---

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

"Sie werten den Ablauf ihrer Gespräche anhand des Kriterienkatalogs aus und nehmen Rückmeldungen konstruktiv an ... reflektieren selbstkritisch ihr Verhalten in Gesprächssituationen und leiten daraus Konsequenzen ab."

**Einstieg**

Nach Ablauf des Gesprächs werten Sie das Gespräch aus und leiten daraus Konsequenzen ab.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- erstellen Protokolle und Gesprächsnotizen,</li> <li>- werten den Ablauf ihrer geführten Gespräche anhand des Kriterienkataloges aus,</li> <li>- setzen Standardsoftware ein.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zeigen Empathie und nehmen Reaktionen und Stimmungen wahr,</li> <li>- reagieren angemessen und zielorientiert auf die verschiedenen Gesprächspartner,</li> <li>- nehmen konstruktives Feedback an und beachten dies bei zukünftigen Gesprächen.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- entwickeln einen innerbetrieblichen Leitfaden für den Umgang mit Kunden in Konfliktsituationen im Rahmen des Beschwerdemanagements,</li> <li>- halten auch kulturbedingte Besonderheiten beim Umgang mit ausländischen Kunden im Leitfaden fest,</li> <li>- werten Gespräche im Team aus.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Textverarbeitung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protokoll</li> <li>- Telefonnotiz</li> </ul> <p>Kriterienkatalog Leitfaden für den Umgang mit Kunden in Konfliktsituationen im Rahmen des Beschwerdemanagements</p> <p style="text-align: center;"><i>berufsbereichsübergreifend Deutsch</i></p> <p style="text-align: center;"><i>lernfeldübergreifend Lernfeld 2</i></p>
--	--

<b>2. Ausbildungsjahr/Lernfeld 8</b> <b>Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen</b>	<b>ZRW:80 Std.</b>
--	--------------------

<b>Lernsituation 8.1: Den Personalbedarf quantitativ und qualitativ ermitteln</b>	<b>ZRW: 10 Std.</b>
---	---------------------

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Personalbestand in quantitativer und qualitativer Hinsicht, um personalwirtschaftliche Entscheidungen vorzubereiten ... bestimmen den quantitativen und qualitativen Personalbedarf unter der Berücksichtigung der betrieblichen Ziele.“

**Einstieg**

Ein Mitarbeiter der Verkaufsabteilung und eine Lageristin werden in absehbarer Zeit in den Ruhestand gehen. Sie werden beauftragt, den Personalbestand und Personalbedarf quantitativ und qualitativ zu analysieren.

<p><b>Fachkompetenz</b> Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analysieren den Personalbestand in quantitativer und qualitativer Hinsicht, um personalwirtschaftliche Entscheidungen vorzubereiten,</li> <li>- bestimmen den quantitativen und qualitativen Personalbedarf unter der Berücksichtigung der betrieblichen Ziele,</li> <li>- erfassen und differenzieren die Gesamtbeschäftigungszahl nach quantitativen und qualitativen Strukturmerkmalen,</li> <li>- informieren sich über den Konjunkturverlauf und unterscheiden die verschiedenen Konjunkturphasen</li> <li>- erstellen mithilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms Personalstatistiken und werten diese aus.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- reflektieren, welche gesellschaftliche Rolle Unternehmen auf dem Arbeitsmarkt einnehmen,</li> <li>- diskutieren Aspekte zur Sicherung von Arbeitsplätzen und Integration behinderter Menschen, ausländischer Arbeitnehmer und Arbeitnehmer mit Migrationshintergrund.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tauschen Informationen aus,</li> <li>- binden sich in Teamarbeit ein,</li> <li>- tolerieren unterschiedliche Standpunkte.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> inner- und außerbetriebliche Faktoren der Beeinflussung des Personalbedarfs Demografie Gesamtbeschäftigungszahl</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- quantitative Strukturmerkmale</li> <li>- qualitative Strukturmerkmale</li> </ul> <p>Personalbedarfsarten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ersatzbedarf</li> <li>- Zusatzbedarf</li> <li>- Neubedarf</li> <li>- Personalabbau</li> </ul> <p>Quantitative Personalbedarfsplanung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennzahlenmethode</li> <li>- Stellenplanmethode</li> </ul> <p>Quantitative Personalbedarfsplanung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anforderungsprofil</li> <li>- Stellenbeschreibung</li> </ul> <p>Personalaufbau bzw. -abbau Abweichungen zwischen Personalbestand und Personalbedarf Tabellenkalkulation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personalstatistiken</li> </ul>
--	---

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler informieren sich bei Unterdeckung über geeignete Wege der Personalbeschaffung ... organisieren den Ablauf des Auswahl- und Einstellungsverfahrens einschließlich der erforderlichen Arbeitspapiere und des Schriftverkehrs.“

**Einstieg**

Aus der Personalbestands- bzw. Personalanalyse ergibt sich die Notwendigkeit, einen kaufmännischen Mitarbeiter im Einkauf einzustellen. Sie werden beauftragt, bei inhaltlichen und organisatorischen Abläufen der Personalbeschaffung mitzuwirken.

<p><b>Fachkompetenz</b> Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informieren sich bei Unterdeckung über geeignete Wege der Personalbeschaffung,</li> <li>- organisieren den Ablauf des Auswahl- und Einstellungsverfahrens einschließlich der erforderlichen Arbeitspapiere und des Schriftverkehrs,</li> <li>- wirken bei der Durchführung von Auswahlverfahren mit,</li> <li>- prüfen, ob bei personalrechtlichen Entscheidungen die Rechte der Arbeitnehmervertretungen eingehalten werden,</li> <li>- ermitteln die rechtlichen Anforderungen beim Abschluss von unterschiedlichen Arten eines Arbeitsvertrages.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- argumentieren sachlich,</li> <li>- tragen Mitverantwortung,</li> <li>- handeln zuverlässig und gehen vertrauensvoll mit personalrechtlichen Unterlagen um.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- diskutieren im Team getroffene Entscheidungen und begründen diese sachlich,</li> <li>- arbeiten kooperativ,</li> <li>- gehen arbeitsteilig vor.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Rechtliche Rahmenbedingungen der internen und externen Personalbeschaffung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- BetrVG/PerVG</li> <li>- AGG</li> </ul> <p>Vor- und Nachteile der internen und externen Personalbeschaffung Kriterien für Bewerbungsunterlagen Einladungsschreiben Auswahlverfahren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Einstellungstest</li> <li>- Assessment Center</li> <li>- Vorstellungsgespräche</li> <li>- Ablaufpläne</li> </ul> <p>Personalentscheidungen unter Einhaltung mitbestimmungsrechtlicher Vorgaben</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- BetrVG/PerVG</li> </ul> <p>Einzelarbeitsvertrag</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche sowie beamtenrechtliche Vorschriften</li> <li>- Formvorschriften</li> <li>- verpflichtende Inhalte</li> <li>- Pflichten AG/AN</li> <li>- Nachweisgesetz und Tarifbindung hinsichtlich Lohn, Arbeitszeit und Urlaub</li> </ul> <p>Rang- und Günstigkeitsprinzip Arbeitsverträge</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teilzeit</li> <li>- unbefristete Arbeitsverträge</li> <li>- befristete Arbeitsverträge</li> </ul> <p>Personaleinstellung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- notwendige Unterlagen</li> <li>- Checkliste</li> <li>- Anmeldung bei entsprechenden Stellen</li> </ul> <p style="text-align: right;"><i>berufsbereichsübergreifend Deutsch und Sozialkunde</i></p>
--	--

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler legen Personalakten an und führen diese unter besonderer Berücksichtigung der Erfordernisse des Datenschutzes. Sie unterstützen die Planung des Personaleinsatzes ... entwickeln Ideen zur Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbetreuung sowie zur Personalförderung. Sie schlagen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Fortbildungsmaßnahmen vor, die lebenslanges Lernen ermöglichen und zur Sicherung des Arbeitsplatzes beitragen.“

**Einstieg**

Der neue Mitarbeiter wird von ihnen verwaltet und betreut. Erstellen Sie für diesen Mitarbeiter einen Personalentwicklungsplan. In einem Gespräch zeigen Sie dem Mitarbeiter Möglichkeiten seiner Weiterentwicklung auf.

<p><b>Fachkompetenz</b> Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- legen Personalakten an und führen diese unter besonderer Berücksichtigung der Erfordernisse des Datenschutzes,</li> <li>- überwachen wichtige arbeitsrechtliche Fristen,</li> <li>- informieren sich über die gesetzlichen Bestimmungen des sozialen Arbeitsschutzes sowie über die Erfordernisse der Inklusion,</li> <li>- unterstützen die Planung des Personaleinsatzes und berücksichtigen dabei Arbeitszeitregelungen und Urlaubsansprüche,</li> <li>- dokumentieren und informieren sich über die ermittelten Arbeits- und Anwesenheitszeiten,</li> <li>- entwickeln Ideen zur Personalbetreuung und Personalförderung,</li> <li>- schlagen Fortbildungsmaßnahmen für Mitarbeiter vor,</li> <li>- diskutieren und bewerten verschiedene Formen der Personalförderung wie Traineeprogramme, Coaching, Outdoortraining und Mentoring.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bestimmen eigene berufliche Entwicklungswege,</li> <li>- erkennen Probleme und tragen zur Lösung bei,</li> <li>- stärken ihr Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein,</li> <li>- argumentieren sachlich.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- entwickeln Vorschläge für eine bessere Arbeitsstrukturierung,</li> <li>- diskutieren Möglichkeiten und Wirkung der Mitarbeiterbeteiligung,</li> <li>- werten Vor- und Nachteile interner und externer Fortbildungsmaßnahmen aus.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Personalakte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inhalte</li> <li>- Ablagestruktur</li> <li>- Erfordernisse des Datenschutzes</li> </ul> <p>Probezeit und Anwendung der gesetzlichen Grundlagen bei Kündigungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- BGB</li> <li>- Kündigungsschutzgesetz</li> <li>- allgemeiner und besonderer Kündigungsschutz</li> </ul> <p>Entgeltfortzahlungsgesetz</p> <p>Arbeitszeitmodelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gleitzeit</li> <li>- Schichtarbeit</li> <li>- Vertrauensarbeitszeit</li> <li>- Teilzeit</li> <li>- Home-Office</li> </ul> <p>Arbeitsorganisation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Job enlargement</li> <li>- Job enrichment</li> <li>- Job rotation</li> </ul> <p>Fehlzeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Urlaub</li> <li>- Krankheit</li> <li>- Arbeitsunfälle</li> </ul> <p>Urlaubsplanung</p> <p>Formen der Personalentwicklung und deren Abgrenzung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- berufliche Fort- und Weiterbildung</li> <li>- lebenslanges Lernen</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>berufsbereichsübergreifend Sozialkunde</i></p>
---	--

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler ermitteln das Bruttoentgelt unter Berücksichtigung bestehender rechtlicher Ansprüche und berechnen das Nettoentgelt.“

**Einstieg**

Für den neu eingestellten Mitarbeiter wird zum ersten Mal eine Gehaltsberechnung durchgeführt. Von Ihrem Vorgesetzten erhalten Sie die personenbezogenen Daten. Ermitteln Sie Bruttoentgelt, Nettoentgelt und den Auszahlungsbetrag.

<p><b>Fachkompetenz</b> Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ermitteln das Bruttoentgelt unter Berücksichtigung bestehender rechtlicher Ansprüche,</li> <li>- berechnen das Nettoentgelt und legen den Auszahlungsbetrag fest.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- arbeiten sorgfältig und gewissenhaft,</li> <li>- tragen Mitverantwortung,</li> <li>- stärken ihr Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- diskutieren mögliche Entscheidungen im Team</li> <li>- treffen begründete Entscheidungen,</li> <li>- tauschen Informationen aus,</li> <li>- gestalten gruppenspezifische Prozesse.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Entgeltregelungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbeitsverträge</li> <li>- Betriebsvereinbarungen</li> <li>- Tarifverträge</li> </ul> <p>Lohnformen Vermögenswirksame Leistungen sowie Zulagen/Zuschläge Bruttoentgelt, Nettoentgelt und Auszahlungsbetrag Arten der steuerlichen Abzüge und Voraussetzungen für deren Berechnung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lohnsteuerklassen</li> <li>- Lohnsteuer</li> <li>- Solidaritätszuschlag</li> <li>- Kirchensteuer</li> </ul> <p>Sozialversicherung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beitragsbemessungsgrenzen und Pflichtversicherungsgrenzen</li> <li>- aktuelle Beitragssätze</li> <li>- AN- und AG-Anteil</li> <li>- computergestützte Berechnung des Nettoentgeltes und Auszahlungsbetrages</li> <li>- beamtenrechtliche Besonderheiten</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>berufsbereichsübergreifend Sozialkunde</i></p>
--	--

**Lernsituation 8.5: Das Ausscheiden von Mitarbeitern  
aus dem Betrieb bearbeiten**

**ZRW: 10 Std.**

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen, dem Erstellen von Abmahnungen, Kündigungsschreiben und Arbeitszeugnissen mit.“

**Einstieg**

Zwei Mitarbeiter werden in der nächsten Zeit die Holzrenner KG verlassen. Einem Mitarbeiter wurde aus betriebsbedingten Gründen gekündigt. Ein Mitarbeiter verlässt aus persönlichen Gründen den Betrieb. Ihr Vorgesetzter beauftragt Sie, diese Vorgänge zu bearbeiten

<p><b>Fachkompetenz</b> Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wirken bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen mit,</li> <li>- beteiligen sich beim Erstellen von Abmahnungen und Kündigungsschreiben,</li> <li>- helfen bei der Erstellung von Arbeitszeugnissen,</li> <li>- stellen selbstständig Entlassungspapiere zusammen.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- beurteilen Arbeitszeugnisse anhand der darin enthaltenen Formulierungen,</li> <li>- handeln zuverlässig und diskret,</li> <li>- bilden Urteile verantwortungsbewusst.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verstehen und interpretieren soziale Beziehungen und Handlungen,</li> <li>- tauschen Informationen aus,</li> <li>- arbeiten kooperativ.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Kündigungsschutzgesetz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kündigungsfristen</li> <li>- besonderer Kündigungsschutz</li> </ul> <p>Formen und Gründe für die Beendigung von Arbeitsverhältnissen Rolle der AN-Vertretung bei Kündigungen Kündigungsschreiben Möglichkeiten von Kündigungsschutzklagen Aufbau der Arbeitsgerichtsbarkeit einfaches und qualifiziertes Arbeitszeugnis Entlassungspapiere</p> <p style="text-align: center;"><i>berufsbereichsübergreifend Deutsch und Sozialkunde</i></p>
--	---

**3. Ausbildungsjahr/Lernfeld 9****Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten****ZRW: 80 Std.****Lernsituation 9.1: Den Liquiditätsstatus des Betriebes überwachen****ZRW: 10 Std.****Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über ... die Erfassung von Zahlungsströmen.“

**Einstieg**

Als Auszubildende/Auszubildender in der Finanzabteilung der Holzrenner KG sind Sie mit der Überwachung des Liquiditätsstatus beauftragt. Dazu haben Sie unter anderem eine Offene-Posten-Liste zu erstellen.

**Fachkompetenz**

Die Schülerinnen und Schüler:

- verschaffen sich anhand der Ihnen zur Verfügung stehenden Quellen einen Überblick über die aktuelle Liquiditätslage sowie über die zukünftigen Ein- und Auszahlungen des Betriebes,
- vergleichen die ermittelten Daten mit vergangenheitsbezogenen Daten bzw. mit branchenüblichen Informationen,
- überprüfen die vereinbarten Zahlungsbedingungen.

**Selbstkompetenz**

Die Schülerinnen und Schüler:

- erkennen, dass ihre gewissenhafte Arbeitsweise bei der Erfassung der Liquiditätssituation für den Betrieb von existentieller Bedeutung ist,
- bewerten die Qualität ihrer Arbeitsergebnisse und bessern selbstständig nach,
- beurteilen den Arbeitsprozess hinsichtlich der Effektivität,
- arbeiten verschwiegen.

**Sozialkompetenz**

Die Schülerinnen und Schüler:

- arbeiten mit anderen zusammen,
- nehmen Hilfe von anderen an,
- erkennen Probleme und tragen zu deren Lösung bei.

**Konkretisierung der Inhalte**

Kreditlinien

Zahlungsziele, Skonti, Rabatte und Boni  
Bankkonten, Kassenbuch

Zahlungsarten

- Überweisung
- Electronic-Banking
- Kreditkartenzahlung

Zahlungsbedingungen

zukünftige Ein- und Auszahlungen des  
Betriebes

- offene-Posten-Liste
- offene unbezahlte Rechnungen
- Abbuchungstermine

kurzfristige Verbindlichkeiten

Liquidität 2. Grades

Tabellenkalkulation

- tabellarische Ein- und Ausgabenübersicht
- grafische Gegenüberstellung Ein- und Ausgaben

*lernfeldübergreifend**Lernfeld 3*

**Lernsituation 9.2: Eine Bonitätsprüfung unter Beachtung der Rechtsform des Unternehmens vornehmen**

**ZRW: 10 Std.**

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Möglichkeiten der anlassbezogenen Bonitätsprüfung ... erkunden die Regelungen zur Vertretung, Geschäftsführung, Haftung und Gewinnverteilung in Abhängigkeit von der Rechtsform des Unternehmens (Einzelunternehmung, Kommanditgesellschaft, Gesellschaft mit beschränkter Haftung).“

**Einstieg**

Der neue Kunde Spieleland GmbH hat einen Auftrag über 40.000,00 € ausgelöst. Um Zahlungsverzögerungen und Zahlungsausfällen vorzubeugen, sollen Sie eine Bonitätsprüfung dieses neuen Kunden durchführen. Dabei recherchieren Sie auch die Unternehmensform und alle damit im Zusammenhang stehenden Merkmale.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verschaffen sich einen Überblick über die wesentlichen privatrechtlichen Unternehmensformen Einzelunternehmung, Personengesellschaft und Kapitalgesellschaft,</li> <li>- beugen Zahlungsverzögerungen und -ausfällen vor, indem sie bei Bestellungen von Neukunden gegebenenfalls eine Bonitätsprüfung durchführen,</li> <li>- beachten dabei die Unternehmensform.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- arbeiten gewissenhaft,</li> <li>- zeigen Eigeninitiative,</li> <li>- organisieren ihre Tätigkeit selbständig.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- arbeiten anlassbezogen mit unterschiedlichen Partnern zusammen,</li> <li>- nehmen Hilfe von anderen an,</li> <li>- lassen auch andere Meinungen zu.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Bankauskunft Selbstauskunft Handelsregister Regelungen zur Vertretung, Geschäftsführung, Haftung und Gewinnverteilung der Unternehmensformen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Einzelunternehmung</li> <li>- Kommanditgesellschaft</li> <li>- GmbH</li> </ul>
---	--

**Lernsituation 9.3: Maßnahmen im Forderungsmanagement durchführen ZRW: 15 Std.**

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Sie ermitteln Zahlungsstörungen und bestimmen eine liquiditäts- und kundenorientierte Reaktion darauf.“

**Einstieg**

Der Debitor Kinderland OHG hat für eine offene Rechnung weder Skonto gezogen noch zum Zahlungsziel überwiesen. Leiten Sie Maßnahmen ein, um die Holzrenner KG vor finanziellem Schaden zu bewahren.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- überwachen die Zahlungseingänge der Kunden,</li> <li>- leiten bei Bedarf das kaufmännische Mahnverfahren ein,</li> <li>- formulieren im Rahmen des kaufmännischen Mahnverfahrens entsprechende Schreiben an die Kunden,</li> <li>- überwachen die Reaktion der Kunden auf die Schreiben,</li> <li>- prüfen, wann eine Verjährung eintritt.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kommunizieren sachlich angemessen und wertschätzend,</li> <li>- reflektieren eigene Erfahrungen und setzen sinnvolle Änderungen im Forderungsmanagement um,</li> <li>- beenden eine Aufgabe erst, wenn sie vollständig erledigt ist.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sind offen und hören anderen aufmerksam zu,</li> <li>- zeigen Verständnis für andere,</li> <li>- erkennen, dass die eingeleiteten Maßnahmen Auswirkungen auf die Kundenbeziehung hat.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> kaufmännisches Mahnverfahren Mahnbescheid Verjährung von Forderungen kaufmännisches Rechnen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Skonto</li> <li>- Verzugszinsen</li> <li>- Zinssätze</li> <li>- Zinstage</li> </ul> <p>Textverarbeitung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mahnschreiben in Stufen</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>berufsbereichsübergreifend Deutsch</i></p>
---	---

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler schlagen ausgehend von der Rechtsform ihres Unternehmens für geplante Investitionen Alternativen der Außen- und Innenfinanzierung vor.“

**Einstieg**

Die Holzrenner KG plant die Anschaffung einer Holzbearbeitungsmaschine. Sie sind beauftragt, verschiedene Finanzierungsarten zu prüfen und unterschiedliche realisierbare Finanzierungsarten für die Investition vorzuschlagen.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- unterscheiden Arten der Außen- und Innenfinanzierung,</li> <li>- beachten dabei verschiedene Nebenbedingungen,</li> <li>- beurteilen die verschiedenen Möglichkeiten zur Finanzierung von geplanten Anschaffungen hinsichtlich deren Auswirkungen auf den Liquiditätsstatus des Betriebes.</li> <li>- informieren sich über die grundsätzliche Vorgehensweise bei der Beantragung von Krediten und deren Sicherungen,</li> <li>- wägen die Inanspruchnahme der Alternative Factoring ab,</li> <li>- vergleichen die Inanspruchnahme von Skonto mit kurzfristiger Finanzierung.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- reflektieren die Bedeutung einer sorgfältigen und genauen Arbeitsweise auf die Qualität des Arbeitsergebnisses,</li> <li>- zeigen Eigeninitiative,</li> <li>- übernehmen Verantwortung.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hören anderen aufmerksam zu,</li> <li>- arbeiten mit anderen zusammen,</li> <li>- beachten die Vertraulichkeit von Informationen.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Außen- und Innenfinanzierung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lieferantenkredit</li> <li>- Kontokorrentkredit</li> <li>- Darlehen</li> <li>- offene Selbstfinanzierung</li> <li>- Beteiligungsfinanzierung</li> </ul> <p>Nebenbedingungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- geplantes Budget</li> <li>- ermittelter Kapitalbedarf</li> <li>- Rechtsform des Unternehmens</li> <li>- eigene Bonität</li> </ul> <p>Unterlagen der Kreditbeantragung Vergleich Kontokorrentkredit und Fälligkeitsdarlehen hinsichtlich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laufzeit</li> <li>- Zinssätze</li> <li>- Zeitpunkt der Tilgung</li> </ul> <p>Vor- und Nachteile von Sicherheiten im Kreditgeschäft</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- einfacher Eigentumsvorbehalt</li> <li>- selbstschuldnerische Bürgschaft</li> <li>- Sicherungsübereignung</li> <li>- Lombardkredit</li> <li>- Grundpfandrechte</li> </ul> <p>Factoring</p>
--	---

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler schlagen ausgehend von der Rechtsform ihres Unternehmens für geplante Investitionen Alternativen der Außen- und Innenfinanzierung vor.“

**Einstieg**

Der Kopierer in der Verkaufsabteilung der Holzrenner KG muss ersetzt werden. Sie sind beauftragt, zu prüfen mit welchen Konditionen das Gerät geleast werden kann. Informieren Sie die Abteilungsleitung über die Vor- und Nachteile des Leasings.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- definieren das Leasing,</li> <li>- unterscheiden Leasingarten,</li> <li>- wägen die Inanspruchnahme der Finanzierungsalternative Leasing ab,</li> <li>- beurteilen das Leasing hinsichtlich seiner Auswirkungen auf den Liquiditätsstatus des Betriebes.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- erkennen selbstständig Aufgaben,</li> <li>- organisieren ihre berufliche Tätigkeit verantwortungsbewusst,</li> <li>- reflektieren die Bedeutung einer sorgfältigen und genauen Arbeitsweise auf die Qualität des Arbeitsergebnisses.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vertreten ihren Standpunkt verständlich und überzeugend,</li> <li>- nehmen Kritik an und reflektieren diese,</li> <li>- haben ein Gespür für Botschaften, die durch Gesten ausgedrückt werden.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Leasing</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leasingarten</li> <li>- Vor- und Nachteile</li> </ul> <p>Vergleich Kredit - Leasing</p>
--	--

### 3. Ausbildungsjahr/Lernfeld 10

Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern

ZRW: 80 Std.

#### Lernsituation 10.1: Kosten und Leistungen im Betrieb erfassen

ZRW: 25 Std.

#### Bezüge zum Rahmenlehrplan

"Die Schülerinnen und Schüler identifizieren Kosten (Einzel- und Gemeinkosten, fixe und variable Kosten) und Leistungen in ihrem Betrieb. Sie informieren sich über die Kostenarten des Betriebes ... ermitteln das Betriebsergebnis mit Hilfe der Ergebnistabelle. Dazu grenzen sie Aufwendungen und Erträge ab und berücksichtigen kalkulatorische Kosten"

#### Einstieg

Sie sind in der Abteilung Finanzen/Controlling eingesetzt und werden beauftragt zu recherchieren, welche Kosten und Leistungen für die Herstellung der Kinderlaufräder aus Holz entstehen. Mithilfe der Abgrenzungstabelle (Ergebnistabelle) sollen Sie das Betriebsergebnis für die Produktion darstellen.

#### Fachkompetenz

Die Schülerinnen und Schüler:

- informieren sich über die in ihrem Betrieb eingekauften und verkauften Güter und Dienstleistungen,
- recherchieren, welche Kosten und Leistungen im Betrieb entstehen,
- erstellen die notwendige Ergebnistabelle (Abgrenzungstabelle),
- wenden die Tabellenkalkulation an.

#### Selbstkompetenz

Die Schülerinnen und Schüler:

- lösen komplexe Aufgaben planvoll und strukturiert,
- realisieren die Bedeutung der Einhaltung der entsprechenden Vorschriften an,
- arbeiten gewissenhaft und übernehmen Verantwortung.

#### Sozialkompetenz

Die Schülerinnen und Schüler:

- erkennen Probleme und tragen zur Lösung bei,
- arbeiten kooperativ im Team,
- nehmen Hilfe von anderen an.

#### Konkretisierung der Inhalte

inhaltliche Abgrenzung

- Einnahmen und Ausgaben
- betriebliche und neutrale Aufwendungen
- betriebliche und neutrale Erträge
- Grund-, Zusatz- und Anderskosten
- Kosten und Leistungen

Kostenartenrechnung

- Einzelkosten wie Fertigungsmaterial und Fertigungslöhne
- Gemeinkosten wie Material-, Fertigungs-, Verwaltungs- und Vertriebsgemeinkosten
- fixe und variable Kosten

Kalkulatorische Kosten

- kalkulatorischer Unternehmerlohn
- kalkulatorische Abschreibungen

Ergebnistabelle

- Grundstruktur
- Auswertung

Ergebnisermittlung

- Gesamtergebnis
- Neutrales Ergebnis
- Betriebsergebnis

Abrechnungssysteme

- Vollkostenrechnung
- Teilkostenrechnung

*lernfeldübergreifend  
Lernfelder 3, 4 und 6*

### Bezüge zum Rahmenlehrplan

"Die Schülerinnen und Schüler nutzen die ermittelten Kosten für die Kostenstellenrechnung und führen diese auf der Grundlage des einfachen Betriebsabrechnungsbogens (*BAB I*) durch ... Sie errechnen im Rahmen einer Kostenträgerrechnung auf Vollkostenbasis Selbstkosten und kalkulieren Angebotspreise für die Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebes (*einfache Zuschlagskalkulation, Kalkulation von Handelswaren in Form der Vorwärts- und Rückwärtskalkulation*)“.

### Einstieg

Die Kinderland OHG stellt schriftlich eine Anfrage zum Produkt Kinderlaufrad aus Holz. Sie erhalten den Auftrag, den Angebotspreis zu kalkulieren.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- übertragen die Gemeinkosten aus der Betriebsergebnisrechnung in den einfachen Betriebsabrechnungsbogen (BAB I),</li> <li>- wenden die Verteilungs- und Prozentrechnung an,</li> <li>- erstellen das notwendige Kalkulationsschema,</li> <li>- führen alle Berechnungen mithilfe der Tabellenkalkulation durch.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- arbeiten bei den Berechnungen sorgfältig und überprüfen regelmäßig die Plausibilität ihrer Ergebnisse,</li> <li>- analysieren ihre eigenen Kenntnisstände,</li> <li>- reflektieren kritisch mögliche Fehlerquellen.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- erkennen Probleme und tragen zur Lösung bei,</li> <li>- arbeiten kooperativ im Team,</li> <li>- nehmen konstruktive und angemessene Kritik an,</li> <li>- beachten die Vertraulichkeit von Informationen.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b></p> <p>Kostenstellenrechnung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kostenstellen</li> <li>- einfacher Betriebsabrechnungsbogen (BAB I)</li> </ul> <p>Kostenträgerrechnung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kostenträger</li> <li>- Kalkulationsschema zur Ermittlung der Selbstkosten</li> <li>- Zuschlagskalkulation</li> </ul> <p>Kalkulation von Handelswaren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorwärtskalkulation</li> <li>- Rückwärtskalkulation</li> <li>- Kalkulationszuschlag/-faktor</li> </ul> <p style="text-align: right;"><i>lernfeldübergreifend Lernfelder 3 und 4</i></p>
--	--

**Lernsituation 10.3: Eine Nachkalkulation durchführen und auswerten ZRW: 15 Std.**

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

"Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die ermittelten Daten im Rahmen einer Nachkalkulation sowie durch den Vergleich von Normal- und Ist-Kosten (*Kostenüberdeckung und -unterdeckung*).“

**Einstieg**

Der Auftrag über 60 Stück wurde an die Kinderland OHG ausgeliefert. Kontrollieren Sie, ob die geplanten Kosten mit den tatsächlichen Kosten übereinstimmen.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- vergleichen die im BAB ermittelten Ist-Kosten mit den der Angebotskalkulation zu Grunde liegenden Normalkosten,</li><li>- identifizieren Abweichungen zwischen Ist- und Normalkosten,</li><li>- ermitteln mögliche Ursachen für Abweichungen,</li><li>- führen alle Berechnungen mithilfe der Tabellenkalkulation durch.</li></ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- arbeiten konzentriert und verantwortungsbewusst,</li><li>- überprüfen ihre Arbeitsweise selbstständig,</li><li>- gehen bei komplexen Aufgaben planvoll und strukturiert vor,</li><li>- entwickeln ein Gefühl für die Notwendigkeit der Kostenkontrolle.</li></ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- nehmen Kritik an und setzen Anregungen konstruktiv um,</li><li>- arbeiten kooperativ im Team,</li><li>- bilden verantwortungsbewusst Urteile,</li><li>- tolerieren unterschiedliche Standpunkte.</li></ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Nachkalkulation Normal- und Ist-Kosten Kostenüberdeckung Kostenunterdeckung</p>
---	---

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Sie wenden die einstufige Deckungsbeitragsrechnung zur Ermittlung der Gewinnschwelle, einer Preisuntergrenze sowie zur Entscheidung über die Annahme eines Zusatzauftrages an.“

**Einstieg**

Die Interaktiv GmbH ist ebenfalls am Kinderlaufrad aus Holz interessiert. Sie sollen überprüfen, ob die Annahme eines Zusatzauftrages für die Holzrenner KG betriebswirtschaftlich sinnvoll ist.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– wenden die einstufige Deckungsbeitragsrechnung an,</li> <li>– schließen auf der Grundlage der variablen Stückkosten auf eine mögliche Preisuntergrenze,</li> <li>– recherchieren für die Annahme eines Zusatzauftrages, ob mit dessen Realisierung zusätzliche Fixkosten entstehen.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– entscheiden verantwortungsbewusst über die Annahme eines Zusatzauftrages,</li> <li>- entwickeln gelernte Denkmethoden weiter,</li> <li>- arbeiten bei den Berechnungen sorgfältig,</li> <li>- überprüfen regelmäßig die Plausibilität der Ergebnisse,</li> <li>- reflektieren den persönlichen Anteil am Erfolg des Unternehmens.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- diskutieren die Ergebnisse mit anderen Teammitgliedern,</li> <li>- nehmen konstruktive und angemessene Kritik an,</li> <li>- drücken sich korrekt mündlich und schriftlich aus.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> einstufige Deckungsbeitragsrechnung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorteile</li> <li>- Gesamtdeckungsbeitrag</li> <li>- Stückdeckungsbeitrag</li> <li>- Gewinnschwellenmenge</li> </ul> <p>Preisuntergrenze</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kurzfristige</li> <li>- langfristige</li> </ul>
---	--

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Sie realisieren, welchen Einfluss der Beschäftigungsgrad ihres Betriebes auf die Kosten (*Gesetz der Massenproduktion*) hat. Sie hinterfragen die eigene Einstellung zur Arbeit und reflektieren die die Vorstellungen anderer ... erkennen ihre Verantwortung für die Kosten und Leistungen des Betriebes und überprüfen ihre Einflussmöglichkeiten.“

**Einstieg**

Ein weiterer Auftrag über 500 Kinderlaufräder aus Holz für den Kunden Sportgeräte GmbH erhöht die Auslastung der Maschinen und Anlagen. Zeigen Sie Veränderungen bei der Erhöhung der Produktion auf die Stückkosten der Kinderlaufräder auf.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- berechnen die Stückkosten für verschiedene Beschäftigungsgrade</li> <li>- folgern aus den ermittelten Werten die Auswirkung des Beschäftigungsgrades auf die Kostenstruktur des Betriebes,</li> <li>- schlussfolgern daraus das Gesetz der Massenproduktion,</li> <li>- stellen die Kostenverläufe grafisch dar.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verstehen ihre Verantwortung für die Kosten und Leistungen des Betriebes und überprüfen ihre Einflussmöglichkeiten,</li> <li>- ordnen eigene Interessen in das betriebliche Umfeld ein,</li> <li>- arbeiten zuverlässig und gewissenhaft.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- reflektieren ihren persönlichen Anteil am Erfolg des Betriebes,</li> <li>- drücken sich korrekt mündlich und schriftlich aus,</li> <li>- diskutieren die Ergebnisse mit anderen.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Beschäftigung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschäftigungsgrad</li> </ul> <p>Gesetz der Massenproduktion/ Fixkostendegression einstufige Deckungsbeitragsbeitragsrechnung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zusatzauftrag</li> </ul>
---	--

### 3. Ausbildungsjahr/Lernfeld 11

Geschäftsprozesse darstellen und optimieren

ZRW: 40 Std.

Lernsituation 11.1: Geschäftsprozesse des Betriebes darstellen

ZRW: 10 Std.

#### Bezüge zum Rahmenlehrplan

„Sie recherchieren mögliche Darstellungsformen von Geschäfts- und Arbeitsprozessen. Die Schülerinnen und Schüler stellen den organisatorischen Aufbau des Betriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten und dessen Leitungssystem dar. Sie fertigen eine Ist-Aufnahme der Prozesse an, ...“

#### Einstieg

Sie erhalten den Auftrag, für zukünftige Auszubildende der Holzrenner KG den organisatorischen Aufbau des Betriebes sowie den Auftragsbearbeitungsprozess darzustellen.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- stellen den organisatorischen Aufbau des Betriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten und dessen Leitungssystem dar,</li><li>- recherchieren mögliche Darstellungsformen von Geschäfts- und Arbeitsprozessen,</li><li>- fertigen eine Ist-Aufnahme der Prozesse an,</li><li>- stellen diese in geeigneter Form dar.</li></ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- arbeiten sehr sorgfältig bei der Selbstaufschreibung ihrer Tätigkeiten,</li><li>- beachten vorhandene Strukturen,</li><li>- interpretieren die Ergebnisse der Erhebungsmethoden richtig.</li></ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- nutzen bewusst soziale Kontakte zur Durchführung von Interviews,</li><li>- stellen sich flexibel auf neue Situationen ein,</li><li>- akzeptieren Mehrheitsentscheidungen des Teams.</li></ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b></p> <p>Leitungssysteme</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Einliniensystem</li><li>- Mehrliniensystem</li><li>- Stab-Linien-System</li><li>- Matrixorganisation</li></ul> <p>betriebliche Regelungen</p> <p>Arten der Darstellung von betrieblichen Abläufen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ablaufdiagramm</li><li>- Flussdiagramm</li><li>- Ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK)</li></ul> <p>Erhebungsmethoden</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Interview</li><li>- Beobachtung</li><li>- Multi-Momentaufnahme</li><li>- Selbstaufschreibung</li></ul>
---	---

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Sie informieren sich über Schnittstellen bei der Vorgangsbearbeitung und Informationsweitergabe. Dabei nutzen sie Handbücher und Verfahrensanweisungen als Informationsmittel.“

**Einstieg**

Als Auszubildende/Auszubildender der Holzrenner KG wechseln Sie in die Auftragsbearbeitungsabteilung. Zunächst erhalten Sie die Aufgabe, sich über die Tätigkeiten und Abläufe der Abteilung zu informieren. Dazu nutzen Sie die vorliegenden Handbücher und Verfahrensanweisungen.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- benennen die Arbeits- und Geschäftsprozesse, die an ihrem Arbeitsplatz auftreten,</li> <li>- unterscheiden insbesondere Kern- und Unterstützungsprozesse,</li> <li>- erkunden, welche innerbetrieblichen Informationsmittel es gibt.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- schätzen selbstkritisch die Ergebnisse ihrer Recherche ein,</li> <li>- stellen sich flexibel auf neue Situationen ein,</li> <li>- handeln zuverlässig.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- diskutieren, warum sich viele Betriebe einer aufwändigen und kostspieligen Zertifizierung unterziehen,</li> <li>- integrieren sich in gruppenspezifische Prozesse,</li> <li>- tauschen Informationen aus und tolerieren unterschiedliche Standpunkte.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Handbücher Verfahrensanweisungen externe Zertifizierung im Rahmen des Qualitäts- und Umweltmanagements</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DIN ISO 9001</li> <li>- EN ISO 14001</li> <li>- EMAS</li> </ul>
---	---

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, die Arbeits- und Geschäftsprozesse des Betriebes darzustellen, zu optimieren und zur Qualitätssicherung sowie zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beizutragen.“

**Einstieg**

Sie erhalten die Aufgabe, an der Optimierung der Abläufe der Auftragsbearbeitung mitzuwirken und zu dokumentieren.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifizieren Schwachstellen in Geschäfts- und Arbeitsprozessen,</li> <li>- unterbreiten Vorschläge zur Verbesserung von Kern- und Unterstützungsprozessen,</li> <li>- dokumentieren ihre Ergebnisse der Prüfung.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- erleben die Teilhabe am kontinuierlichen Verbesserungsprozess als interessant, anerkennend und erfolgreich,</li> <li>- reflektieren kritisch ihren eigenen Anteil an der Verbesserung des Geschäftsprozesses und ihre Arbeit im Team,</li> <li>- reflektieren ihr Kommunikationsverhalten,</li> <li>- schätzen die Realisierbarkeit und Akzeptanz ihrer Vorschläge ein.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- arbeiten aktiv am kontinuierlichen Verbesserungsprozess mit,</li> <li>- entwickeln im Team Vorschläge zur Optimierung der Abläufe,</li> <li>- gehen sozial sensibel mit den Beteiligten um.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Methoden der kontinuierlichen Verbesserung der Geschäftsprozesse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Benchmarking</li> <li>- Reengineering</li> </ul> <p>Beratung und Protokoll Erfolgsindikatoren Zielsystem des Betriebes aus der Perspektive</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- der Kunden</li> <li>- der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</li> <li>- der Anteilseigner und</li> <li>- der Öffentlichkeit</li> </ul> <p>Nachhaltigkeit der optimierten Geschäftsprozesse</p>
--	--

### 3. Ausbildungsjahr/Lernfeld 12

Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren

ZRW: 40 Std.

**Lernsituation 12.1: Veranstaltungen vorbereiten,  
durchführen und dokumentieren**

ZRW: 20 Std.

#### Bezüge zum Rahmenlehrplan

„Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Veranstaltungen eigenverantwortlich und effizient zu planen, mit zu gestalten und zu dokumentieren ... informieren sich über die Zielsetzungen und Anforderungen ihrer jeweiligen Veranstaltungsart ... bereiten Veranstaltungen vor ... wirken bei der Durchführung einer Veranstaltung mit ... bereiten Veranstaltungen nach und dokumentieren diese.“

#### Einstieg

Sie werden von Ihrem Vorgesetzten beauftragt, an der Vorbereitung, Durchführung und Dokumentation einer Tagung mitzuwirken.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- informieren sich über die Zielsetzungen und Anforderungen ihrer jeweiligen Veranstaltungsart,</li><li>- stellen gemäß dem Anlass das Programm und die Tagesordnung zusammen,</li><li>- sorgen für notwendige Ressourcen, wie Bereitstellung der Räume, Medien und des Caterings,</li><li>- verfassen Einladungsschreiben, auch in einer Fremdsprache,</li><li>- erstellen Zeit- und Arbeitspläne der Veranstaltung und nutzen moderne Kommunikationssysteme und Standardsoftware,</li><li>- wirken bei der Durchführung der Veranstaltung mit,</li><li>- kommunizieren bei Bedarf in einer fremden Sprache,</li><li>- bereiten Veranstaltungen nach und dokumentieren diese.</li></ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- zeigen Bereitschaft und Flexibilität, Veranstaltungen engagiert und verantwortungsbewusst vorzubereiten, durchzuführen und zu dokumentieren,</li><li>- gehen mit schwierigen Gesprächssituationen souverän um,</li><li>- achten auf angemessene Kleidung,</li><li>- hinterfragen kritisch Stärken und Schwächen.</li></ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- berücksichtigen bei der Vorbereitung der Veranstaltung Alter und Geschlecht, Funktion im Unternehmen, Wertmaßstäbe, Sitten und Bräuche,</li><li>- agieren als Ansprechpartner gegenüber den Teilnehmenden,</li><li>- reagieren in beruflichen Situationen angemessen in einer fremden Sprache.</li></ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Veranstaltungsarten und deren Anforderungen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sitzung</li><li>- Konferenz</li><li>- Videokonferenz</li><li>- Kongress</li><li>- Messe</li><li>- Seminar</li><li>- Webinar und Tagung</li></ul> <p>make-or-buy-Entscheidungen Veranstaltungsvorbereitung Veranstaltungsdurchführung Veranstaltungsnachbereitung</p> <p><i>berufsbereichsübergreifend Deutsch</i></p>
--	---

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Geschäftsreisen eigenverantwortlich und effizient zu planen, mit zu gestalten und zu dokumentieren ... organisieren Geschäftsreisen, nehmen entsprechende Buchungen vor und fertigen Dokumente an ... erstellen die Reisekostenabrechnung auch unter Beachtung betriebsinterner Anweisungen. Dabei nutzen sie Standardsoftware.“

**Einstieg**

Sie erhalten die Aufgabe, die Geschäftsreise eines Mitarbeiters oder einer Mitarbeiterin zu organisieren und abzurechnen.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wirken bei organisatorischen Aufgaben wie Konzeption, Recherche von Dienstleistern und Partnern und Einholen von Angeboten mit,</li> <li>- holen ebenfalls Angebote für die Wahl des Verkehrsmittels ein und sondieren diese,</li> <li>- schreiben Anfragen an geeignete Unterkünfte mit einem Textverarbeitungsprogramm und holen Angebote ein,</li> <li>- nehmen entsprechende Buchungen vor und fertigen Dokumente an,</li> <li>- erstellen die Reisekostenabrechnung auch unter Beachtung betriebsinterner Anweisungen,</li> <li>- leiten aus der Evaluation der Planung, Durchführung und Dokumentation von Geschäftsreisen neue Handlungsmuster für ihr künftiges Handeln ab.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zeigen Bereitschaft und Flexibilität, Geschäftsreisen engagiert und verantwortungsbewusst zu organisieren,</li> <li>- gehen unter Abwägung verschiedener Interessen Kompromisse ein und kontrollieren ihre Vorbereitungen,</li> <li>- beurteilen den Verlauf von Geschäftsreisen,</li> <li>- analysieren ihre Handlungen und finden Ursachen für eventuelle Schwierigkeiten,</li> <li>- stellen sich auf Gesprächspartner ein.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- akzeptieren die Wünsche und Meinungen anderer,</li> <li>- gehen respektvoll, aufmerksam und freundlich mit anderen um, hören zu und gehen aufeinander ein,</li> <li>- sind hilfsbereit und zeigen Einfühlungsvermögen,</li> <li>- beachten die Bedürfnisse der Reisenden.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Geschäftsreisevorbereitung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Antragsunterlagen</li> <li>- Reiseziel, Reiseternin, Reisedauer, zu treffende Geschäftspartner, gültige Ausweise, Visum, Auslandskrankenschein, Auslandsreiseversicherung, Gepäckversicherung, Wahl des Verkehrsmittels, Auswahl der Unterkunft, Anfragen an die potentiellen Unterkünfte</li> </ul> <p>Entscheidungsbewertungstabelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auswahl von Verkehrsmitteln</li> <li>- Auswahl der Unterkunft</li> </ul> <p>Reiseplan Reiseunterlagen Reisekostenabrechnungen Reiserichtlinien</p>
--	--

### 3. Ausbildungsjahr/Lernfeld 13

#### Ein Projekt planen und durchführen

ZRW: 40 Std.

#### Lernsituation 13.1: Den „Tag der offenen Tür“ im Betrieb planen

ZRW: 10 Std.

#### Bezüge zum Rahmenlehrplan

„Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, selbstständig und eigenverantwortlich ein branchenbezogenes Projekt von der Projektidee bis zur Projektauswertung zu realisieren.“

#### Einstieg

Als Auszubildende/Auszubildender der Holzrenner KG erhalten Sie den Auftrag, den Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau für Büromanagement zum „Tag der offenen Tür“ vorzustellen. Sie werden mit der Planung dieses Projektes beauftragt.

#### Fachkompetenz

Die Schülerinnen und Schüler:

- entwerfen eine Projektskizze und formulieren einen Projektauftrag,
- erstellen einen Projektstrukturplan sowie Projektablauf- und Terminpläne, Kapazitäts- und Qualitätspläne.

#### Selbstkompetenz

Die Schülerinnen und Schüler:

- arbeiten zuverlässig und gewissenhaft,
- entwickeln Lösungsstrategien,
- sind motiviert und zeigen Frustrationstoleranz,
- schätzen selbstkritisch die Ergebnisse ein.

#### Sozialkompetenz

Die Schülerinnen und Schüler:

- nutzen Kreativitätstechniken und diskutieren smarte Ziele,
- besprechen den Auftrag miteinander und binden alle Beteiligten in das Projekt ein,
- entwickeln gemeinsam Ideen zur Vorgehensweise und behalten dabei die Ziele des Projektes vor Augen,
- organisieren sich selbstständig in einem Projektteam,
- einigen sich verständnisorientiert auf die Verteilung der Arbeit, moderieren die Diskussion und sind kooperativ.

#### Konkretisierung der Inhalte

Begriff Projekt

Kreativitätstechniken zur Festlegung von Projektzielen

- Brainstorming
- Brainwriting
- Mind-Mapping
- Denk-Hüte
- SMART-Analyse

Projektauftrag

- Portfolio
- Projektportfolio-Score-Card

Projektorganisation

- Struktur und Gestaltung
- 4-Phasen-Modell
- Wasserfallmodell

Projektablaufplan

- Gantt-Diagramm

Budgetierung

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren den Projektstatus, erstellen Abweichungsanalysen und setzen notwendige Korrekturen um.“

**Einstieg**

Sie haben im Team das Projekt vorbereitet und werden zum „Tag der offenen Tür“ den Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau für Büromanagement vorstellen.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- setzen im Verlauf des Projektes Fixpunkte,</li> <li>- dokumentieren die jeweiligen Arbeitsschritte mithilfe einer geeigneten Software,</li> <li>- beachten Elemente zur Förderung der Motivation,</li> <li>- modifizieren weitere Abläufe im Projekt.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gehen mit schwierigen Gesprächssituationen konstruktiv um,</li> <li>- übernehmen Verantwortung in der Gruppe,</li> <li>- halten sich an Vereinbarungen und kommunizieren angemessen.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- finden über einen rationalen Diskurs im Team zu Lösungen und aktualisieren den Projektablaufplan,</li> <li>- bereiten sich auf Zwischengespräche vor und führen diese strukturiert durch,</li> <li>- stellen ihre eigenen Interessen gegenüber vereinbarten Gruppenzielen zurück.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Projektstatus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Statusbericht</li> <li>- Projektablaufplan</li> <li>- Teambesprechungen</li> <li>- Abweichungsanalyse</li> <li>- Terminkontrolle</li> <li>- Meilensteine</li> <li>- Ressourcen</li> <li>- Projektmanagement-Software</li> </ul>
--	--

**Bezüge zum Rahmenlehrplan**

„Die Schülerinnen und Schüler beurteilen ihre Planung der Arbeitsabläufe. Sie bewerten mit Hilfe eines Soll-Ist-Vergleichs die Durchführung des Projekts hinsichtlich der Projektziele und des Zeit- und Arbeitsplanes.“

**Einstieg**

Nach der erfolgreichen Durchführung des „Tages der offenen Tür“ mit der Vorstellung des Ausbildungsberufes Kaufmann/-frau für Büromanagement führen Sie eine abschließende Auswertung durch.

<p><b>Fachkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gleichen ihre Ergebnisse mit den eingangs gestellten Zielen des Projekts ab,</li> <li>- präsentieren das Projektergebnis,</li> <li>- identifizieren mögliche Stärken und Schwächen.</li> </ul> <p><b>Selbstkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- setzen sich kritisch mit ihrer Rolle während der Projektarbeit auseinander,</li> <li>- erwägen denkbare Alternativen zum Projektverlauf und reflektieren diese,</li> <li>- gehen mit schwierigen Gesprächssituationen konstruktiv um.</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenz</b> Die Schülerinnen und Schüler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bewerten Projektprozesse, Projektergebnisse und Projektpräsentation,</li> <li>- beurteilen anhand des Feedbacks die Qualität ihrer Teamarbeit und die Wirkung ihres Verhaltens auf andere Prozessbeteiligte,</li> <li>- legen Regeln für die Weitergabe von Informationen und die Entscheidungsfindung im Team fest.</li> </ul>	<p><b>Konkretisierung der Inhalte</b> Abschlussbesprechung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soll-Ist-Vergleich</li> <li>- Teambewertung</li> <li>- Aufgabenbearbeitung</li> <li>- Prozessoptimierung</li> </ul> <p>Abschlussbericht Abschlusspräsentation</p>
--	---

## 5 Literatur/Quellen

- Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen: Prüfungskatalog für die IHK-Abschlussprüfung Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement: U-Form Verlag, Nürnberg 2015
- Bader, R.: Konstruieren von Lernfeldern – Eine Handreichung für Rahmenlehrplanausschüsse und Bildungsgangkonferenzen in technischen Berufsfeldern. In: Bader, R./Sloane, P. F. E. (Hrsg.): Lernen in Lernfeldern. Theoretische Analysen und Gestaltungsansätze zum Lernfeldkonzept. Beiträge aus den Modellversuchsverbänden NELE & SELUBA. Eusl - Verlagsgesellschaft mbH. Markt Schwaben 2000.
- Bader, R./Schäfer, B.: Lernfelder gestalten. Vom komplexen Handlungsfeld zur didaktisch strukturierten Lernsituation. In: Die berufsbildende Schule. Heft 50/7-8. Heckners Verlag Wolfenbüttel 1998.
- Fachbetreuer Berufsbildender Schulen des Landes Sachsen-Anhalt:  
Hinweise und Anregungen zur Erstellung einer didaktischen Jahresplanung vom 07.07.2014
- Kremer/Sloane: Lernfelder – Motor didaktischer Innovationen?. In: Zeitschrift für „Wirtschaft und Pädagogik“. Heft 26. Köln 1999.
- Kultusministerium des Landes Sachsen-Anhalt: Verordnung über Berufsbildende Schulen. vom 20. Juli 2004 (GVBl. LSA S. 412), zuletzt geändert mit Verordnung vom 31. Juli 2014 (GVBl. LSA Nr. 14/2014)
- Kultusministerium des Landes Sachsen-Anhalt: Ergänzende Bestimmungen zur Verordnung über berufsbildende Schulen. RdErl. des MK vom 14.10.2004, Teil A, zuletzt geändert mit RdErl. des MK vom 25. Juli 2014
- Kultusministerium des Landes Sachsen-Anhalt: Ergänzende Bestimmungen zur Verordnung über berufsbildende Schulen; Achte Änderung. RdErl. des MK vom 25.07.2014
- Landesinstitut für Lehrerfortbildung, Lehrerweiterbildung und Unterrichtsforschung von Sachsen-Anhalt (LISA): Modellversuch SELUBA, Implementierung und Weiterentwicklung des Lernfeldkonzepts. Halle 2000.
- Landesinstitut für Lehrerfortbildung, Lehrerweiterbildung und Unterrichtsforschung von Sachsen-Anhalt (LISA): Lernfeldstrukturierte Rahmenlehrpläne und Schulcurricula – Ergebnisse aus Sachsen-Anhalt. Modellversuchsinformation Nr. 3 SELUBA. Halle 2000.
- Müller, M./Zöller, A.(Hrsg): Arbeitshilfe für Rahmenlehrplanausschüsse. Staatsinstitut für Schulpädagogik und Bildungsforschung (ISB) Bayern/Landesinstitut für Lehrerfortbildung, Lehrerweiterbildung und Unterrichtsforschung von Sachsen-Anhalt (LISA). München 2001.
- Müller, M.: Informationen zur Umsetzung lernfeldstrukturierter Rahmenlehrpläne in Sachsen-Anhalt. Modellversuch SELUBA. Landesinstitut für Lehrerfortbildung, Lehrerweiterbildung und Unterrichtsforschung von Sachsen-Anhalt (LISA). Halle 2000.
- Pädagogisches Zentrum Rheinland-Pfalz: Handreichung zur Umsetzung des KMK-Rahmenlehrplans für den neu geordneten Ausbildungsberuf Medizinischer Fachangestellter/Medizinische Fachangestellte, Bad-Kreuznach, 2006.

Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Büromanagement und Kauffrau für Büromanagement (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 27. September 2013)

Sander/Hoppe: Neue Lehr- und Lernkonzepte in der beruflichen Bildung, Forschungsgruppe Praxisnahe Berufsbildung, 2000.

Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 15. März.1991)