

**Thüringer Ministerium
für Bildung, Jugend und Sport**

**Thüringer Lehrplan
für die berufsbildende Schule**

Schulform: Berufsschule

Beruf:

**Kaufmann für Büromanagement/
Kauffrau für Büromanagement**

2021

Herausgeber:
Thüringer Ministerium für Bildung, Jugend und Sport
Werner-Seelenbinder-Straße 7
99096 Erfurt

Inhaltsverzeichnis

1	Kompetenzentwicklung und Handlungsorientierung in der Berufsausbildung.....	5
2	Berufsbezogene Vorbemerkungen.....	8
3	Mitarbeiter der Lehrplangruppe.....	10
4	Studentafel.....	11
5	Lernfelder.....	12
5.1	Lernfeld 1 – Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren...	12
5.1.1	Mit den Rechten und Pflichten im Ausbildungsbetrieb auseinandersetzen.....	12
5.1.2	Den Ausbildungsbetrieb erkunden, die eigene Rolle ableiten und präsentieren.....	13
5.2	Lernfeld 2 – Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren.....	14
5.2.1	Arbeitsplatz und Arbeitsraum gestalten.....	14
5.2.2	Bürowirtschaftliche Abläufe organisieren.....	15
5.2.3	Sitzungen und Besprechungen dokumentieren.....	16
5.2.4	Informationen empfangen, weiterleiten und versenden.....	17
5.2.5	Informationen ordnungsgemäß aufbewahren.....	18
5.3	Lernfeld 3 – Aufträge bearbeiten.....	19
5.3.1	Anfragen bearbeiten und Angebote erstellen.....	19
5.3.2	Aufträge annehmen und abwickeln.....	21
5.3.3	Schriftstücke vervielfältigen und Kommunikationssysteme nutzen.....	22
5.4	Lernfeld 4 – Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen.....	23
5.4.1	Beschaffung planen.....	23
5.4.2	Lieferanten auswählen.....	24
5.4.3	Bestellungen auslösen und Verträge schließen.....	26
5.4.4	Waren und Dienstleistungen annehmen.....	27
5.4.5	Auf Kaufvertragsstörungen reagieren.....	27
5.4.6	Waren und Dienstleistungen situationsgerecht bezahlen.....	28
5.5	Lernfeld 5 – Kunden akquirieren und binden.....	29
5.5.1	Marktsituation analysieren.....	29
5.5.2	Absatzpolitische Ziele bestimmen und Marketing-Mix ableiten.....	30
5.5.3	Werbung durchführen und evaluieren.....	31
5.6	Lernfeld 6 – Werteströme erfassen und beurteilen.....	32
5.6.1	Werteströme erfassen und sich über rechtliche Anforderungen informieren.....	32
5.6.2	Über Bestandskonten in die Buchführung einführen.....	32
5.6.3	Auf Erfolgskonten buchen und den unternehmerischen Erfolg ermitteln.....	33
5.6.4	Zahlungseingänge und Zahlungsausgänge unter Berücksichtigung von Skonto und Warenrücksendungen buchen.....	34
5.6.5	Wertminderungen von Anlagegütern erfassen und buchen.....	34

5.6.6	Inventur durchführen, Inventurdifferenzen feststellen und Inventar erstellen.....	35
5.6.7	Eine Bilanz über Bilanzkennziffern deuten.....	35
5.7	Lernfeld 7 – Gesprächssituationen gestalten.....	36
5.7.1	Informations- und Beratungsgespräche mit Geschäftspartnern führen.....	36
5.7.2	Beschwerden und Reklamationen in Gesprächssituationen klären.....	38
5.8	Lernfeld 8 – Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen.....	39
5.8.1	Personalbedarf ermitteln und Personal beschaffen.....	39
5.8.2	Mit Personal arbeiten.....	40
5.8.3	Personal verwalten.....	41
5.8.4	Arbeitsverhältnisse beenden.....	42
5.9	Lernfeld 9 – Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten.....	43
5.9.1	Liquidität sichern.....	43
5.9.2	Möglichkeiten der Eigenfinanzierung erschließen.....	44
5.9.3	Fremdfinanzierung durch Kredite vorbereiten.....	45
5.9.4	Factoring und Leasing als Finanzierungsalternativen erwägen.....	45
5.10	Lernfeld 10 – Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern.....	46
5.10.1	Ergebnistabelle erstellen.....	46
5.10.2	Betriebsabrechnungsbogen erstellen.....	46
5.10.3	Deckungsbeitragsrechnung durchführen.....	47
5.10.4	Preise kalkulieren.....	47
5.11	Lernfeld 11 – Geschäftsprozesse darstellen und optimieren.....	48
5.12	Lernfeld 12 – Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren.....	49
5.12.1	Veranstaltungen planen, durchführen und nachbereiten.....	49
5.12.2	Geschäftsreisen planen und nachbereiten.....	50
5.13	Lernfeld 13 – Ein Projekt planen und durchführen.....	51
5.14	Lernfeld 14 – In einer Fremdsprache kommunizieren.....	53

1 Kompetenzentwicklung und Handlungsorientierung in der Berufsausbildung

Unterricht an berufsbildenden Schulen soll auf berufliches Handeln und auf die Mitgestaltung der Arbeitswelt in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung vorbereiten.

Zentrales Ziel jeder Berufsausbildung ist die Entwicklung einer umfassenden beruflichen Handlungskompetenz, welche sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz entfaltet. Ebenso ist die Entwicklung von Methodenkompetenz, kommunikativer Kompetenz und Lernkompetenz das Ziel beruflicher Bildung, welche immanenter Bestandteil von Fach-, Selbst- und Sozialkompetenz sind.¹ Die Thüringer Lehrpläne folgen damit dem Kompetenzmodell, welches den KMK-Rahmenlehrplänen zugrunde liegt.

Handlungsorientierung steht für den Nachvollzug berufstypischer Handlungsabläufe in Form von vollständigen Lernhandlungen durch die Auszubildenden. Dabei sollen diese nach Möglichkeit selbst handeln bzw. die notwendigen Handlungen zur Problemlösung gedanklich nachvollziehen, um alle Aspekte der beruflichen Realität ganzheitlich zu erfassen.

Über die verschiedenen Lernfelder ist eine aufsteigende Anforderungstiefe in der Kompetenzstruktur gesichert.

Berufliche Handlungskompetenz umfasst die Bereitschaft und die Fähigkeit des einzelnen Menschen, in beruflichen Anforderungssituationen sachgerecht, durchdacht, individuell und sozial verantwortlich zu handeln sowie seine Handlungsmöglichkeiten weiterzuentwickeln.

Die Entwicklung der unterschiedlichen Kompetenzen wird in den einzelnen Lernfeldern des vorliegenden Lehrplans auf der Basis von Operatoren und den damit verbundenen Anforderungsbereichen beschrieben. Die genannten Kompetenzen gehen auf die Ausführungen des Deutschen Qualifikationsrahmens (DQR) in den einzelnen Niveaustufen zurück.

Um der Entwicklung der beruflichen Handlungskompetenz als einem zentralen Anliegen der beruflichen Bildung gerecht zu werden, wird der Lehrplanstrukturierung das Modell der vollständigen Handlung in seinen Phasen Informieren, Planen, Entscheiden, Ausführen, Kontrollieren und Bewerten/Reflektieren zugrunde gelegt.

Mit diesem Handlungsmodell erfolgt eine Zuordnung von zu entwickelnden Kompetenzen und Inhalten. Der Thüringer Lehrplan beschreibt die einzelnen Lernfelder ausgehend von den Zielvorgaben und Kompetenzbeschreibungen des KMK-Rahmenlehrplans und bezieht die Ausbildungsverordnung des jeweiligen Berufs ein. Alle Lernfelder haben somit ihre Basis in beruflichen Handlungsfeldern und können diesen zugeordnet werden. Lernfelder selbst konkretisieren das Lernen in beruflichen Handlungen. Das bedeutet, die vorliegenden Lernfeldbeschreibungen stellen die berufliche Handlung selbst und die damit verbundenen Kompetenzen und Inhalte in das Zentrum. Einem Handlungsfeld können mehrere Lernfelder zugeordnet werden, welche sich an den berufsspezifischen Handlungsabläufen des jeweiligen Ausbildungsberufs orientieren.

Dabei werden die einzelnen Lernfelder in verschiedene Themenbereiche gegliedert, die einer Ausdifferenzierung nach zu entwickelnden Kompetenzen und Lerninhalten folgen. Diese wiederum sind inhaltlich auf der Basis der vollständigen Handlung strukturiert.

¹Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der KMK für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule..., KMK 2018, S. 15-16

Lernfelder setzen sich aus der Abfolge einzelner Lernsituationen, welche handlungsorientiert die verschiedenen Inhalte und die zu entwickelnden Kompetenzen abbilden, zusammen. Im vorliegenden Lehrplan wird auf eine Beschreibung einzelner Lernsituationen verzichtet, da eine Lernsituation aktuelle realitätsbezogene Aufgaben und Problemstellungen eines entsprechenden Ausbildungsberufs beschreibt. Lernsituationen müssen exemplarischen Charakter haben, damit sie den Auszubildenden Strategien vermitteln, die ihnen dabei helfen, zukünftige Berufssituationen zu bewältigen. Diese sind in den Schulen unter Berücksichtigung vorhandener oder neu zu entwickelnder Beispiele und Lernträger, zum Beispiel aus der betrieblichen Praxis, in einer didaktischen Jahresplanung zu verankern. Lernsituationen sind dabei als komplexe Lehr- und Lernarrangements zu verstehen. Diese schließen Erarbeitungs-, Anwendungs-, Übungs- und Vertiefungsphasen sowie die Erfolgskontrolle ein.

Die Kompetenzentwicklung der Auszubildenden in den einzelnen Ausbildungsberufen wird durch die Reihenfolge der Lernfelder und der darin festgelegten Abfolge der Lernsituationen und die Lernsituation selbst bestimmt. Innerhalb eines Lernfeldes sollten verschiedene Lernsituationen zur Anwendung kommen.

Lernsituationen sollten nach ihrer Verwendung einer Evaluation unterzogen werden. Damit soll die Eignung der Problemstellungen und Arbeitsaufträge überprüft werden. Ebenso ist der angestrebte Kompetenzzuwachs mit der tatsächlichen Realisierung zu vergleichen und ggf. zu optimieren. Diese Qualitätsprüfung von Lernsituationen stellt eine Basis von Qualitätssicherung in der Unterrichtsgestaltung beruflicher Schulen dar.

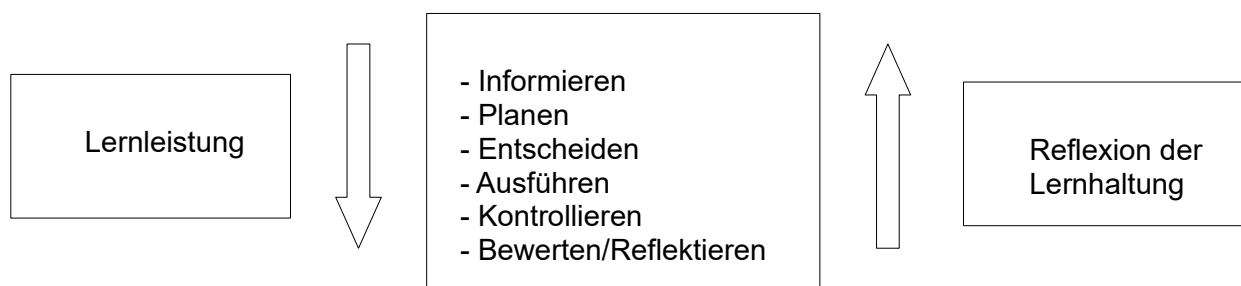
Eine enge Vernetzung der Partner der Berufsausbildung (Lernortkooperation zwischen Berufsschule, Ausbildungsbetrieb und überbetrieblicher Ausbildungseinrichtung) ist zwingend erforderlich, um der Kompetenzentwicklung in vollem Umfang Rechnung zu tragen.

Handlungsschema nach Phasen der vollständigen Handlung

Lernsituationen stellen curriculare Einheiten der Lernfelder dar und leiten typische berufliche Aufgabenstellungen ab. Ganzheitliche Problemstellungen, welche in einer engen Verbindung mit berufstypischen Handlungssituationen stehen, orientieren sich an beruflichen Handlungskompetenzen. Diese Orientierung soll den Zusammenhang zwischen betrieblichem und schulischem Lernen sicherstellen.

Handeln, insbesondere eigenverantwortliches Handeln, kann als produktives, kommunikatives oder exploratives Handeln stattfinden. Die Umsetzung unterrichtlicher Handlungsorientierung ist über vollständige Handlungsstrukturen möglich.

Die Struktur der einzelnen Lernsituationen ist somit durch die Abfolge der Handlungsphasen einer vollständigen Handlung bestimmt.



Die Kompetenzbeschreibungen in Kapitel 5 dieses Lehrplans wurden entsprechend dieser Struktur formuliert.

Wichtig für einen handlungsorientierten Unterricht sind die Reflexionen innerhalb einer Lernsituation und der Rückblick auf vergangene Lernsituationen. Für die Auszubildenden wird so eine hohe Transparenz des Unterrichtsgeschehens geschaffen. Damit entwickelt sich kontinuierlich eine Erfahrungskurve, die den Aufbau beruflicher Handlungskompetenz unterstützt. Im Vordergrund steht dabei der Prozess der Problemlösung. Die Auszubildenden sollen befähigt werden, die erworbenen Kompetenzen auf neue Situationen zu übertragen und so selbstständig Lösungen zu finden.

Personenbezeichnungen gelten für alle Geschlechter.

2 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der neu geordnete Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement vereint die drei ehemaligen Berufe Bürokaufmann/Bürokauffrau, Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation und den Fachangestellten/die Fachangestellte für Bürokommunikation in einem gemeinsamen Beruf.

Die Ausbildung zum Kaufmann/zur Kauffrau für Büromanagement erfolgt in Betrieben unterschiedlicher Wirtschaftszweige, Branchen und Größen. Die neu geordnete Berufsausbildung schafft eine gemeinsame Ausbildungsgrundlage für Industrie, Handwerk, Handel, Dienstleistungen und den öffentlichen Dienst.

Diese Ausrichtung erfordert eine Mehrperspektivität in den Lernhandlungen durch die Berücksichtigung unterschiedlicher Modellunternehmen.

Bezugnehmend auf diese Mehrperspektivität erfolgt in den Lernfeldern die Vermittlung wesentlicher berufstypischer Kompetenzen. In den neugeschaffenen Wahlqualifikationen erfolgt die Vertiefung dieser Kompetenzen durch die Ausbildungspartner. Die Berufsschule integriert nur Kompetenzen von Wahlqualifikationen des Ausbildungsberufsbildes, die im Zusammenhang mit vollständigen beruflichen Handlungen bedeutsam sind.

Der Charakter der beruflichen Qualifikationen erfordert einen permanenten Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnik in den Lernfeldern. Teil I der gestreckten Abschlussprüfung findet ausschließlich am Computer statt.

Die Lernfelder 1 bis 10 sowie das Lernfeld 12 sind in Themenbereiche untergliedert. Diese Themenbereiche stellen Teilprozesse des jeweiligen Lernfeldes dar. Themenbereiche sind keine Lernsituationen.

Praxis- und berufsbezogene Lernsituationen haben eine zentrale Stellung in der Unterrichtsgestaltung und müssen selbst formuliert werden.

Die Schüler erwerben durch die eigenverantwortliche Bearbeitung dieser Lernsituationen nicht nur Fachkompetenz, sondern wenden mit Hilfe der erreichten Selbst- und Sozialkompetenzen Lern- und Arbeitsstrategien gezielt an. Sie führen zur Lösung der Lernsituationen eine vollständige Handlung durch und erstellen ein Handlungsprodukt.

Die Nutzung von Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulationsprogrammen ist integrierter Bestandteil der Lernfelder. Entsprechende Kompetenzen werden ausschließlich in den vorgesehenen Lernfeldern vermittelt. Der Schwerpunkt liegt in den Lernfeldern 2 bis 5. Die Vertiefung dieser Kompetenzen erfolgt über die gesamte Ausbildungszeit in allen Lernfeldern. Dafür sind in den Schulen entsprechende räumliche und sächliche Voraussetzungen zu schaffen. Es empfiehlt sich die Arbeit in kleineren Lerngruppen. Die schreibtechnischen Kompetenzen werden durch Betrieb, Schule und Eigenengagement erworben. Eine unkommentierte Ausgabe der DIN 5008 ist während der schulischen Ausbildung und anlässlich der Abschlussprüfung Teil I zulässig.

Die Fächer des allgemeinen Unterrichts müssen berufsbezogen unterrichtet und in die didaktische Jahresplanung einbezogen werden. Entsprechende lernfeldübergreifende Hinweise und Verknüpfungen sind in diesem Lehrplan eingearbeitet.

Die Einführung in die Buchführung (Lernfeld 6) erfolgt anhand von Belegen und Buchen auf Bestands- und Erfolgskonten. Dieses Lernfeld geht von einer ganzheitlichen Umsetzung mit einer Orientierung an Geschäftsprozessen aus. Das Lernfeld 10 baut spiralcurricular auf das Lernfeld 6 auf.

Im Rahmen der Projektgestaltung empfiehlt es sich Lernfeld 12 und 13 in Kombination zu unterrichten.

Das Lernfeld 14 (In einer Fremdsprache kommunizieren) wurde ergänzend zum Rahmenlehrplan in den Thüringer Lehrplan integriert und wird über die gesamte Ausbildungszeit unterrichtet.

Die Struktur von Lernfeld 14 weicht von der Struktur der anderen Lernfelder ab, weil sie sich am Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GeR) ausrichtet. Zu entwickelnde fachspezifische Kompetenzen orientieren sich an der Niveaustufe B1 des GeR.

In der Berufsausbildung können geeignete Fachinhalte, z. B. aus dem Lernfeld 5 „Kunden akquirieren und binden“ (z. B. Marketing Mix, Formulieren von Werbebriefen), im Rahmen von bilingualen Modulen realisiert werden. Dies bedeutet, dass einzelne Themen bzw. Themenkomplexe unter Einbeziehung der Fremdsprache als Arbeitssprache unterrichtet werden.

Die korrekte Verwendung von Fachtermini sowohl in der deutschen Sprache als auch in der Fremdsprache ist zu gewährleisten. In bilingualen Modulen werden die gleichen Kompetenzen erworben, die der Lehrplan für die entsprechenden Lernfelder in der Ausbildung zum Kaufmann für Büromanagement vorsieht.

Bilinguale Module werden von der Fachlehrkraft oder in Kooperation von Fachlehrkraft und Fremdsprachenlehrkraft unterrichtet. Im Einzelfall ist es auch möglich, dass in einem Modul Inhalte des fachtheoretischen Unterrichts von der Fremdsprachenlehrkraft bilingual vermittelt werden. Dabei müssen die fachliche Korrektheit und Tiefe der Inhalte durch eine Zusammenarbeit der unterrichtenden Fremdsprachenlehrkraft mit der Fachlehrkraft sowohl in der Konzeptions- als auch in der Umsetzungsphase abgesichert werden.

Die Entscheidung, welche Fachinhalte für den Unterricht im Rahmen bilingualer Module geeignet sind, obliegt der Schule.

3 Mitarbeiter der Lehrplangruppe

Name	Schule
Kai Leferenz	Staatliche Berufsbildende Schule für Wirtschaft, Verwaltung und Ernährung „Friedrich Justin Bertuch“ Weimar
Elke Havenstein	Staatliche Berufsbildende Schule für Wirtschaft, Verwaltung und Ernährung „Friedrich Justin Bertuch“ Weimar
Manuela Hahlbeck	Walter-Gropius-Schule Erfurt Staatliche Berufsbildende Schule 7 Erfurt
Hartmut Förster	Karl-Volkmar-Stoy-Schule Jena Staatliches Berufsschulzentrum Wirtschaft und Verwaltung Jena,
Erika Kämmer	Berufliche Schulen des Unstrut-Hainich-Kreises „Johann August Röbling“ Mühlhausen
Annett Maruhn	Staatliches Berufsbildendes Schulzentrum Hildburghausen
Dr. Meike Reinhardt	Staatliche Berufsbildende Schule Sonneberg

Lernfeld 14 (In einer Fremdsprache kommunizieren) wurde erarbeitet von:

Dr. Andrea Albert	Thüringer Institut für Lehrerfortbildung, Lehrplanentwicklung und Medien Bad Berka
-------------------	--

4 Stundentafel

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Büromanagement/Kauffrau für Büromanagement				
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
Nr.		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
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 aquirieren und binden		80	
6	Werteströme erfassen und beurteilen		80	
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
14	In einer Fremdsprache kommunizieren	40	40	40
Summen: insgesamt 1000 Stunden		360	320	320

5 Lernfelder

5.1 Lernfeld 1 – Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

1. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 40 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler besitzen die Kompetenz, ihre Rolle innerhalb des Betriebes aktiv zu gestalten und ihren Betrieb zu präsentieren.

5.1.1 Mit den Rechten und Pflichten im Ausbildungsbetrieb auseinandersetzen

Hinweise:

Sozialkunde – Duales Berufsausbildungssystem, Jugend- und Auszubildendenvertretung, Arbeits- und Tarifrecht in Bezug auf Auszubildende

Lernfeld 14 – persönliche Vorstellung in einer Fremdsprache

Lernfeld 11 – Thema Organigramm vertiefen

Themenbereich 5.8.2 – Mutterschutz, Schwerbehindertenschutz

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – seinen Verantwortungsbereich im Betrieb erklären und sich mit der neuen Rolle als Auszubildender und als zukünftiger Arbeitnehmer identifizieren, die auf unterschiedlichen rechtlichen Grundlagen basieren. – seinen eigenen Handlungsrahmen innerhalb des Betriebes definieren. – die wesentlichen Arbeits- und Geschäftsprozesse des Betriebes erfassen. – seine neue Rolle sowie eigene Rechte und Pflichten im Ausbildungsbetrieb analysieren. – sich über Inhalte und Regelungen des für ihn geltenden Rechts informieren. – die gesetzlichen und vertraglichen Regelungen beachten und nutzen. – seine Aufgabenstellungen zunehmend selbstständig erledigen und Hilfestellungen von Kollegen annehmen. – die an ihn gestellten Erwartungen mit seinen eigenen Vorstellungen vergleichen und sich realistische Ziele stellen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Berufsbildungsgesetz – Jugendarbeitsschutzgesetz – Ausbildungsordnung – Berufsausbildungsvertrag – Rechte und Pflichten aus dem Berufsausbildungsvertrag – Einsatzbereich – Grundlagen Organigramm – Vertretungsvollmacht <ul style="list-style-type: none"> • Prokura, • allgemeine Handlungsvollmacht, • Art- und Einzelvollmacht – Fort- und Weiterbildung – Unterstützungsmöglichkeiten <ul style="list-style-type: none"> • Stipendien, • Berufsausbildungsförderungsgesetz – Jugend- und Auszubildendenvertretung – geltendes Tarifrecht für Auszubildende

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – staatliche und betriebliche Unterstützungsmöglichkeiten prüfen. – seine eigene Rolle und das eigene Handeln beurteilen. – eigene Stärken benennen. 	

5.1.2 Den Ausbildungsbetrieb erkunden, die eigene Rolle ableiten und präsentieren

Hinweise:

Deutsch – Arbeitsstrategien, Lernstrategien, Kurzvortrag, Kriterienkatalog für Kurzvorträge
 Religionslehre/Ethik – Umgang mit inneren Widerständen und Misserfolgen, Stellenwert der Arbeit im eigenen Leben
 Lernfeld 14 – Vorstellung des Ausbildungsbetriebes

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – das Leistungsspektrum seines Betriebes erschließen. – mögliche Zielkonflikte des Betriebes erkennen. – die Vernetzung des Betriebes mit der Gesamtwirtschaft erfassen. – Informationen und Quellen zur Darstellung seines Betriebes suchen und bewerten. – die Rahmenbedingungen und Regeln der Präsentation zur Erstellung einer Präsentation nutzen. – seinen Betrieb mit vorgegebenen Medien präsentieren. – Arbeitsstrategien anwenden und für einfache Anforderungen selbstständig Lösungen finden. – seine Präsentation mit Hilfe eines erarbeiteten Kriterienkataloges bewerten. – konstruktives Feedback annehmen und dies bei zukünftigen Präsentationen beachten. 	<ul style="list-style-type: none"> – Unternehmensleitbild – Unternehmensziele <ul style="list-style-type: none"> • ökonomisch, • ökologisch, • sachlich, • sozial – Aufgabenfelder <ul style="list-style-type: none"> • Beschaffung, • Lagerhaltung, • Produktion, • Absatz, • Verwaltung – volkswirtschaftliche Arbeitsteilung <ul style="list-style-type: none"> • primärer Sektor, • sekundärer Sektor, • tertiärer Sektor – erweiterter Wirtschaftskreislauf – betriebswirtschaftliche Produktionsfaktoren – Güter und Dienstleistungen – Präsentationstechniken, Präsentationsregeln – Kriterienkatalog zur Bewertung von Präsentationen während der gesamten Ausbildung

5.2 Lernfeld 2 – Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

1. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 80 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler besitzen die Kompetenz, ihre Arbeitsprozesse im Büro eigenverantwortlich und effizient zu planen und zu gestalten sowie gesundheitliche und rechtliche Aspekte, auch im Umgang miteinander, zu berücksichtigen.

5.2.1 Arbeitsplatz und Arbeitsraum gestalten

Hinweise:

Deutsch – Kommunikationstechniken
 Religionslehre/Ethik – Belastungen im Beruf
 Sozialkunde – Suchtprävention, Mobbing
 Sport – Bewegung, Ernährung, Stressregulation
 Lernfeld 14 – Arbeitsplatzbeschreibung und Arbeitsmittel

(ca. 25 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – unterschiedliche Anforderungen für die Gestaltung seines Arbeitsplatzes und Arbeitsraumes analysieren. – sich über ergonomische, ökologische und ablauforganisatorische Aspekte der Gestaltung seines Arbeitsplatzes informieren. – gesetzliche Vorschriften zur Gestaltung des Arbeitsplatzes und -raumes sowie ergonomische und ökologische Erfordernisse interpretieren. – Informationen zur Erhaltung und Förderung seiner Gesundheit sammeln. – seinen Arbeitsplatz und -raum gestalten und dabei die Arbeitsumgebung und die Auswirkungen auf seine Leistungsfähigkeit beachten. – kooperativ im Team arbeiten, seine Meinung formulieren und bei Entscheidungen die Notwendigkeit von Kompromissen erkennen. – sein Verhalten im Team überdenken und die Gestaltung seines Arbeitsplatzes und -raumes beurteilen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Aspekte der Arbeitsplatzgestaltung <ul style="list-style-type: none"> • ergonomische, • arbeitsmedizinische, • sicherheitstechnische, • ökologische – Arbeitsumgebung <ul style="list-style-type: none"> • Lichtverhältnisse, • Temperatur, • Lärmeinwirkung, • Luftfeuchtigkeit – ergonomische Einrichtung in unterschiedlichen Büroraumformen <ul style="list-style-type: none"> • Einzelbüro, • Gruppenbüro, • Großraumbüro – Prävention und Gesundheitsvorsorge – Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften – Arbeitsstättenverordnung, Bildschirmarbeitsverordnung

5.2.2 Bürowirtschaftliche Abläufe organisieren

Hinweise:

Deutsch – Kommunikationsregeln

Sport – Stressbewältigung, Selbstkontrolle, Verhalten im Team

Lernfeld 7 – Kommunikation

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – mögliche Störungen, Zeitdiebe und Zeitfallen finden und beseitigen. – Checklisten für seine Arbeitsabläufe erstellen und weitere Methoden des Zeitmanagements sowie Techniken des Selbstmanagements nutzen. – Termine überwachen und digitale Terminpläne unter Berücksichtigung verschiedener Terminarten erstellen. – Arbeitsaufträge in Partnerarbeit mit wechselnden Partnern umsetzen. – seine Meinung begründen und seine Kommunikationsfähigkeit entwickeln. – sein Verhalten im Team beurteilen. – eine Verbesserung in den Arbeitsabläufen folgern. 	<ul style="list-style-type: none"> – Stressbewältigung – Zeitmanagement <ul style="list-style-type: none"> • ABC-Analyse, • Eisenhower-Prinzip – Terminplanung – Terminüberwachung – Terminarten <ul style="list-style-type: none"> • fest, • variabel – Selbstmanagement <ul style="list-style-type: none"> • Selbstbeobachtung, • Zielklärung, • Zielsetzung, • Selbstkontrolle – Checkliste (To-do-Liste)

5.2.3 Sitzungen und Besprechungen dokumentieren

Hinweise:

Deutsch – Protokolle

Lernfeld 14 – Begrüßung, Small Talk, Konversationsregeln

Themenbereich 5.12.1 – Veranstaltungen planen und durchführen

Themenbereich 5.3.1 und 5.4.2 – Anwendung der Textverarbeitung,

Schreibtraining in Eigeninitiative, betriebliche Förderung

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – Anforderungen an die Dokumentation von Sitzungen und Besprechungen ermitteln. – seine Schreibfertigkeit an Geräten der Informationstechnik für die Erledigung seiner Aufgaben bewerten. – den Zweck der Dokumentation begründen. – die Sitzungen und Besprechungen nach Anweisungen vorbereiten und deren Durchführung begleiten. – bei Bedarf einfache Auskünfte in einer fremden Sprache geben. – Sitzungen und Besprechungen nachbereiten und diese, insbesondere in Form von Protokollen, auch in einer fremden Sprache dokumentieren. – dabei Standardsoftware einsetzen. – sich zunehmend selbstständig die hierzu notwendigen Funktionen der gewählten Softwareprogramme erschließen. – eigenverantwortlich seine Schreibfertigkeit durch Schreibtraining optimieren. – seine Schreibfertigkeit beurteilen und an der Verbesserung arbeiten. 	<ul style="list-style-type: none"> – Checkliste für Sitzungen und Besprechungen – Tagesordnungen – Einladung – Protokoll <ul style="list-style-type: none"> • Verlaufsprotokoll, • Ergebnisprotokoll – Grundoperationen der Textverarbeitung <ul style="list-style-type: none"> • Öffnen, • Speichern, • Drucken, • Rückgängig machen, • Schließen, • Suchen und Ersetzen – Zeichenformatierungen <ul style="list-style-type: none"> • Schriftart, • Schriftgröße, • Schriftstil, • Unterstreichung

5.2.4 Informationen empfangen, weiterleiten und versenden

Hinweise:

Deutsch – Verfassen von E-Mails, Telefon- und Gesprächsnotizen
Lernfeld 14 – Verfassen von E-Mails, Telefon- und Gesprächsnotizen
Themenbereich 5.5.1 – Formulargestaltung

(ca. 12 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none">– die Vielfältigkeit eingehender Informationen und die Notwendigkeit ihrer Bearbeitung erkennen.– den Ablauf seiner Tätigkeiten unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen, rechtlichen und ökologischen Bedingungen planen.– eingehende Informationen zur innerbetrieblichen Weitergabe aufbereiten.– die ausgehenden Informationen sortieren und sich jeweils für die zweckmäßigste Versandart unter Berücksichtigung von Sicherheit, Vertraulichkeit, Schnelligkeit, Kosten, Rechtsverbindlichkeit und ökologischen Aspekten entscheiden.– die Effizienz der Abläufe, die Vollständigkeit und Sicherheit der Informationsbearbeitung bewerten und gegebenenfalls die entsprechenden Arbeitsabläufe optimieren.	<ul style="list-style-type: none">– Informationsarten<ul style="list-style-type: none">• Geschäftsbriefe,• E-Mail,• Telefax,• Telefongespräche,• persönliche Gespräche– Gesprächsnotizen, Telefonnotizen– Versendungsarten und Zusatzleistungen von Texten– Posteingang und Postausgang– Brief- und Postgeheimnis– Postvollmacht

5.2.5 Informationen ordnungsgemäß aufbewahren

Hinweis:

Themenbereich 5.8.3 – Datenschutz

(ca. 8 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – sondieren, welche Informationen wo und wie aufbewahrt werden. – Schriftstücke und Daten nach der Art der Aufbewahrung und den gesetzlichen Vorgaben klassifizieren. – zweckmäßige Systeme für eine normgerechte Ordnung und Aufbewahrung von Schriftstücken und elektronischen Dokumenten wählen und gezielt Speichermedien verwenden. – die Datensicherheit und Datenpflege realisieren. – auf die Einhaltung der gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften für die Dauer der Aufbewahrung der Schriftstücke und Daten achten. – die Bedeutung der Sicherung/Aufbewahrung von Schriftstücken und elektronischen Dokumenten unter datenschutzrechtlichen Bestimmungen sowie wirtschaftlichen Gesichtspunkten charakterisieren. 	<ul style="list-style-type: none"> • betriebliche und gesetzliche Vorgaben Bürgerliches Gesetzbuch, • Handelsgesetzbuch, • Abgabenordnung – Ordnungssysteme <ul style="list-style-type: none"> • alphabetisch, • alphanumerisch, • numerisch, • chronologisch, • mnemotechnisch, • symbolisch, • farblich – Registratur und Archivierung – Aktenplan – Speichermedien – Datensicherheit und Datenpflege – Datenschutzgesetze

5.3 Lernfeld 3 – Aufträge bearbeiten

1. Ausbildungsjahr	Zeitrictwert 80 Stunden
---------------------------	------------------------------------

Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler besitzen die Kompetenz, Anfragen zu beantworten, Angebote zu erstellen und Aufträge anzunehmen sowie störungsfreie Prozesse fachgerecht auszuführen.

5.3.1 Anfragen bearbeiten und Angebote erstellen

Hinweise:

Deutsch – Verfassen von Geschäftsbriefen, z. B. Angeboten, nach DIN 5008

Lernfeld 14 – Verfassen von Geschäftsbriefen, z. B. Angeboten

Themenbereich 5.4.2 – Vertiefung der Schreib- und Gestaltungsregeln

Themenbereich 5.4.1 und 5.4.2 – Vertiefung der Tabellenkalkulation

Themenbereich 5.2.3 – Grundlage der Textverarbeitung

Themenbereich 5.10.4 – Preiskalkulation

(ca. 64 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung nachvollziehen und seinen Verantwortungsbereich sowie seine Befugnisse in diesem Prozess darlegen. – mit anderen zusammenarbeiten und Kunden als Partner wahrnehmen. – die betrieblichen Rahmenbedingungen für die Erstellung von Angeboten erfragen. – eine fachgerechte und kundenorientierte Abwicklung von Aufträgen planen. – Texte des internen und externen Schriftverkehrs normgerecht formulieren und gestalten. – mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms einfache Preisberechnungen durchführen und dabei kaufmännische Rechenarten sicher anwenden. – verlangte und unverlangte Angebote formulieren und dabei die Gestaltungsaspekte des kaufmännischen Schriftverkehrs und das Corporate Design des Betriebes berücksichtigen. – sachgerecht auch auf fremdsprachige Anfragen reagieren. – die Bedeutung sorgfältiger Arbeit begründen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Schreib- und Gestaltungsregeln Geschäftsbriefe nach DIN 5008 – E-Mail – Grundlagen der Textverarbeitung: <ul style="list-style-type: none"> • Absatzformatierung • Textausrichtung, • Sondereinzüge, • Zeilenabstand, • Schattierung, • Füllfarbe, • Rahmen • Seitenformatierung • Seitenrand, • Ausrichtung, • Kopf- und Fußzeile, • Silbentrennung • Tabstopp, • Nummerierung, • Aufzählung, • Gliederung, • Tabellen, • Kommentare, • Überarbeitungsfunktion, • Formatvorlagen, • Dokumentenvorlagen – innerbetriebliche Schreiben <ul style="list-style-type: none"> • Hausmitteilungen, • Rundschreiben, • Aushang

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
	<ul style="list-style-type: none"> – Grundlagen der Tabellenkalkulation: <ul style="list-style-type: none"> • Benutzeroberfläche, • Daten eingeben, • Daten korrigieren, • Zellen markieren, • Tabellenstruktur verändern, • einfache Formeln eingeben, • Zellen formatieren, • verschieben und kopieren von Zellinhalten, • Ausfüllfunktion, • relative und absolute Zellbezüge, benutzerdefiniertes Format, • Formelansicht, • Tabellenblatt drucken • Funktionen <ul style="list-style-type: none"> ·SUMME, ·MIN, MAX, MITTELWERT, ·ANZAHL, ANZAHL2, ·RUNDEN, AUFRUNDEN, ABRUNDEN – Kaufmännisches Rechnen <ul style="list-style-type: none"> • Dreisatz- und Prozentrechnung, einschließlich Rechnen vom verminderten und vermehrten Grundwert, • Durchschnittsrechnung, auch gewogene

5.3.2 Aufträge annehmen und abwickeln

Hinweise:

Deutsch – ziel- und kundenorientierte Kommunikation

Sozialkunde – Diskrepanzerfahrungen im Umgang mit Kunden bzw. Rolle als Dienstleister

Lernfeld 14 – Aufträge, Kommunikation

(ca. 8 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – die Realisierbarkeit eines Auftrags erkennen. – mit anderen zusammen arbeiten und Kunden als Partner wahrnehmen. – eine fachgerechte und kundenorientierte Abwicklung von Aufträgen planen. – sachgerecht auch auf fremdsprachige Aufträge reagieren, die Auftragsabwicklung organisieren und überwachen sowie alle nötigen Dokumente erstellen. – relevante rechtliche Normen sowie die Gestaltungsaspekte des kaufmännischen Schriftverkehrs und das Corporate-Design des Betriebes berücksichtigen. – bei der Kommunikation mit Kunden die Leistungskomponenten von Textverarbeitungsprogrammen einsetzen. – ziel- und kundenorientiert kommunizieren, bei Bedarf auch in einer fremden Sprache, und interkulturelle Unterschiede berücksichtigen. – den Erfolg seiner betrieblichen Tätigkeit in Hinblick auf Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit kontrollieren. – seine Arbeitsweise reflektieren und sich seiner Verantwortung bewusst sein. 	<ul style="list-style-type: none"> – Lieferfähigkeit, Lieferwilligkeit – Dokumente <ul style="list-style-type: none"> • Auftragsbestätigung, • Rechnung, • Lieferschein – Corporate Design – Textverarbeitung: <ul style="list-style-type: none"> • Textbausteine, • Einbinden von Objekten <ul style="list-style-type: none"> · Textfeld, · Symbol, · Grafik, · ClipArt, · Hyperlink, · Wasserzeichen • Formatierung von Objekten <ul style="list-style-type: none"> · Größe, · Position • Schrifteffekte – Überwachung der Auftragsabwicklung und des Zahlungseingangs

5.3.3 Schriftstücke vervielfältigen und Kommunikationssysteme nutzen

(ca. 8 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none">– Schriftstücke des Betriebes vervielfältigen.– die vorhandenen Kommunikationssysteme bestimmen.– den nachhaltigen Einsatz geeigneter Kommunikations- und Vervielfältigungssysteme planen.– die Kommunikationssysteme situationsgerecht verwenden und geeignete Dateiformate benutzen.– seine betriebliche Tätigkeit unter Beachtung nachhaltiger Gesichtspunkte kontrollieren.	<ul style="list-style-type: none">– Schriftstücke vervielfältigen<ul style="list-style-type: none">• Kopieren,• Drucken,• Scannen– Dateiformate– Kommunikationssysteme<ul style="list-style-type: none">• Intranet,• Internet,• E-Mail,• Telefax,• Telefon– büroübliche Applikationen (Office-Anwendungen)

5.4 Lernfeld 4 – Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

1. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 120 Stunden
---------------------------	--------------------------------------

Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler besitzen die Kompetenz, Beschaffungsprozesse zu planen, durchzuführen und zu überwachen.

5.4.1 Beschaffung planen

Hinweise:

Deutsch – Formulierung von Stellungnahmen und Interpretation von Darstellungen

Themenbereich 5.3.1 – Grundlage der Tabellenkalkulation

Optimale Bestellmenge nur grafisch und tabellarisch bestimmen

(ca. 30 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – sich einen Überblick über den Beschaffungsprozess in seinem Betrieb verschaffen. – die Beschaffung planen. – betriebliche Regelungen zur Ermittlung des Bedarfes beschreiben. – den Bedarf an Gütern ermitteln. – die Beschaffungsobjekte nach seiner Bedeutung für den Einkauf klassifizieren. – die erforderlichen Bestell- und Lieferzeitpunkte sowie die optimale Bestellmenge bestimmen und hierbei ein Tabellenkalkulationsprogramm nutzen. – mit einem Tabellenkalkulationsprogramm aufgabengerechte Diagramme erstellen. – im Team diskutieren und eine begründete Entscheidung treffen. – die Beschaffungsplanung reflektieren und erkennen was, wann, in welcher Menge bestellt werden muss und gegebenenfalls optimieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – ökonomisches Prinzip, ökologische Kriterien – Beschaffungsplanung <ul style="list-style-type: none"> • Beschaffungsobjekt, • Mengenplanung, • Zeitplanung, • Bezugsquellenplanung – ABC-Analyse – optimale Bestellmenge – Bedarfsmeldung <ul style="list-style-type: none"> • Höchstbestand, • Meldebestand, • Mindestbestand – Bestellverfahren <ul style="list-style-type: none"> • Bestellrhythmusverfahren, • Bestellpunktverfahren – Bestellzeitpunkt <ul style="list-style-type: none"> • Beschaffungsdauer, • Lagerfähigkeit der Waren, • Preisentwicklung auf dem Markt – Tabellenkalkulation: <ul style="list-style-type: none"> • Einsatzmöglichkeiten von Diagrammen <ul style="list-style-type: none"> · Veranschaulichung von Trends, · von absoluten Werten, · der Struktur eines Gesamtwertes • Diagrammarten - Linie, Säule, Balken, Kreis • Diagrammgestaltung - Diagramm- und Achsentitel, Legende, Datenbeschriftung, Achsenskalierung, Gitternetz, Muster • Diagrammformatierung, Textfeld und Autoformen - Linie, Pfeil

5.4.2 Lieferanten auswählen

Hinweis:

Sozialkunde – nachhaltiges Wirtschaften

Lernfeld 14 – Anfragen, Angebote

Themenbereich 5.9.3 – verlängerter und erweiterter Eigentumsvorbehalt

Themenbereich 5.3.3 – Kommunikationswege

Themenbereich 5.3.1 – Grundlagen der Schreib- und Gestaltungsregeln

Themenbereiche 5.2.3 und 5.3.1 – Grundlagen der Textverarbeitung

Themenbereiche 5.3.1 und 5.4.1 – Grundlagen der Tabellenkalkulation

Ausschließlich zweiseitiger Handelskauf

(ca. 35 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – sich über die Beschaffungsrichtlinien des Betriebes und bestehende Rahmenverträge mit Lieferanten informieren. – seine weiteren Arbeitsschritte bei der Lieferantenauswahl festlegen. – Bezugsquellen recherchieren. – die gewonnenen Informationen und Rechercheergebnisse ordnen und analysieren. – mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms Anfragen norm- und sachgerecht schreiben. – sich über die wesentlichen Bestandteile eines Angebots unter Beachtung der Rechtsnormen informieren. – eingehende Angebote nach quantitativen Kriterien mit der Bezugskalkulation vergleichen und dafür ein Tabellenkalkulationsprogramm einsetzen. – eingehende Angebote nach qualitativen Kriterien mit Hilfe der Nutzwertanalyse vergleichen. – für die Nutzwertanalyse im Team qualitative Vergleichskriterien bestimmen und gewichten. – bei der Gewichtung sachlich argumentieren und seine Meinung nachvollziehbar vertreten. – einen Lieferanten auswählen. – sein Vorgehen reflektieren und erkennen, dass er bei einer anderen Wichtung der Kriterien zu einem anderen Ergebnis gekommen wäre. – die erstellten Tabellen zum Angebotsvergleich überprüfen und Verbesserungsmöglichkeiten identifizieren. Dabei nutzt er notwendige Funktionen der Tabellenkalkulation. 	<ul style="list-style-type: none"> – Bürgerliches Gesetzbuch – interne Bezugsquellen, Lieferanten- und Artikelstammdaten – externe Bezugsquellen <ul style="list-style-type: none"> • Kataloge, • Prospekte, • Fachzeitschriften, • Tageszeitungen, • Internet, • Adress- und Branchenbücher, • Messen – Kommunikationswege <ul style="list-style-type: none"> • Internet, • Intranet, • Telefon – Anfragearten <ul style="list-style-type: none"> • allgemeine Anfragen, • bestimmte Anfragen – rechtliche Wirkung von Angeboten – Bestandteile eines Angebots <ul style="list-style-type: none"> • Art, • Güte und Beschaffenheit der Ware, • Mengen, • Preis und Preisnachlässe, • Bezugskosten, • Liefer- und Zahlungsbedingungen, • Erfüllungsort und Gerichtsstand, • Hinweise auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den einfachen Eigentumsvorbehalt – Besitz und Eigentum – Allgemeine Geschäftsbedingungen – Angebotsvergleich <ul style="list-style-type: none"> • quantitativ, • qualitativ

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
–	<ul style="list-style-type: none"> – Schreib- und Gestaltungsregeln für Geschäftsbriefe (DIN 5008) vertiefen – Textverarbeitung bezogen auf Anfragen: <ul style="list-style-type: none"> • Sonderzeichen, Seitennummerierung, Seitenumbruch • Kopf- und Fußzeile mit Autotext <ul style="list-style-type: none"> · Dateiname, · Datum, · Seitenzahl, · Uhrzeit • Fußnote, Spalten, Rahmen und Schattierung, Tabellenbearbeitungen – Tabellenkalkulation: <ul style="list-style-type: none"> • Funktionen <ul style="list-style-type: none"> · WENN, · UND, · ODER, · ZÄHLENWENN, · SUMMEWENN, · SVERWEIS, · RANG, · HEUTE, · JAHR, · MONAT, · TAG, · STUNDE, · MINUTE, · TAGE360 • übersichtliche und nachvollziehbare Anordnung der Tabelleninhalte • Seiten einrichten <ul style="list-style-type: none"> · Anpassen an eine Seite, · Zeilen- und Spaltenüberschriften, · Gitternetzlinien

5.4.3 Bestellungen auslösen und Verträge schließen

Hinweis:

Deutsch – Gesprächsführung

Lernfeld 14 – Bestellungen, Bestellbestätigungen

Themenbereich 5.4.2 – rechtliche Bindung an den Antrag

Ausschließlich zweiseitiger Handelskauf

(ca. 25 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – erkennen, dass beim Abschluss von Verträgen gesetzliche Regelungen zu beachten sind. – das Auslösen von Bestellungen und den Abschluss von Verträgen vorbereiten. – sich über wesentlichen Bestandteile und das wirksame Zustandekommen von Verträgen informieren. – den Aufbau und die Inhalte einer Bestellung analysieren und diese mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms normgerecht gestalten. – auf Vordruckmasken schreiben und Tabellen in Texte einbinden. – Sachgüter und Dienstleistungen bestellen. – eigene fehlerhafte Willenserklärungen erkennen, die zur Anfechtung berechtigen. – Fristen für die Anfechtung bestimmen. – Verträge anfechten. – die Wichtigkeit der Einhaltung gesetzlicher Vorgaben begründen. – einen Vertragsabschluss sorgfältig formulieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – Bürgerliches Gesetzbuch – Vertragsarten <ul style="list-style-type: none"> • Kaufvertrag, • Mietvertrag, • Werkvertrag, • Dienstvertrag – Vertragsbestandteile <ul style="list-style-type: none"> • Gegenstand, • Rechte und Pflichten – Willenserklärungen <ul style="list-style-type: none"> • Äußerung, • Formvorschriften – Zustandekommen von Verträgen Antrag und Annahme – Inhalte einer Bestellung <ul style="list-style-type: none"> • Dank für das Angebot/Katalog/Preisliste, • Beschreibung des Gutes mit Art/Menge/Güte, • Preis, • Lieferzeit, Lieferbedingungen, Versandart, • Zahlungsart, • Sonderbedingungen, • Erfüllungsort, • Gerichtsstand, ... – Nichtigkeit <ul style="list-style-type: none"> • Mangel in der Person, • Mangel in der Form, • Mangel im Inhalt – Anfechtbarkeit <ul style="list-style-type: none"> • Irrtum, • arglistige Täuschung

5.4.4 Waren und Dienstleistungen annehmen

Hinweis:

Deutsch – Fachtexte rezipieren

(ca. 5 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – sich einen Überblick über die Warenannahme und Lagerung verschaffen. – sich über die Tätigkeiten der Warenannahme informieren. – den Wareneingang überwachen und prüfen. – geeignete Möglichkeiten der Lagerung auswählen. – bei Verpackungsschäden sachlich angemessen kommunizieren. – Dienstleistungen abnehmen. – Vorschläge zur Verbesserung der Lagerhaltung unterbreiten und dabei seine soziale und ökologische Mitverantwortung wahrnehmen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Bürgerliches Gesetzbuch, Handelsgesetzbuch – Warenannahme <ul style="list-style-type: none"> • äußere und innere Prüfung, • Begleitpapiere – just in time – Lagerarten <ul style="list-style-type: none"> • Eigenlager, • Fremdlager, • zentral, • dezentral – nachhaltiger Umgang mit der Transportverpackung

5.4.5 Auf Kaufvertragsstörungen reagieren

Hinweis:

Deutsch – Gesetzestexte erfassen, Mängelrügen und Mahnungen mündlich und schriftlich formulieren

Lernfeld 14 – Mängelrügen und Mahnungen schriftlich formulieren; Beschwerde ankündigen oder entgegennehmen (nur mündlich)

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – nach Anlieferung der Ware Mängel feststellen sowie Pflichten und Rechte bei Schlechtleistung ermitteln. – schriftlich unter Einhaltung der Rügefrist rügen und seine Rechte geltend machen. – bei Mängelrügen mit seinen Geschäftspartnern sachlich angemessen und wertschätzend kommunizieren. – Voraussetzungen der Nicht-Rechtzeitig-Lieferung und seine Rechte bestimmen. – seine Rechte wahrnehmen und mündlich und schriftlich termingerecht und angemessen reagieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – Bürgerliches Gesetzbuch – Schlechtleistung: <ul style="list-style-type: none"> • Mängelarten <ul style="list-style-type: none"> · Sachmängel, · Mängel nach der Erkennbarkeit • Rechte bei Schlechtleistung <ul style="list-style-type: none"> · vorrangige Rechte, · nachrangige Rechte • Gewährleistungsfristen – Garantie, Kulanz – Nicht-Rechtzeitig-Lieferung <ul style="list-style-type: none"> • Begriff, • Voraussetzungen, • Rechtsfolgen

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
– sein Verhalten bei der Bearbeitung von Schlechtleistungen und Lieferungsverzögerungen reflektieren.	– Textverarbeitung: <ul style="list-style-type: none"> • Mängelrüge und Mahnung • Formatierungen

5.4.6 Waren und Dienstleistungen situationsgerecht bezahlen

Hinweis:

Themenbereich 5.4.2 – Skontoberechnung

Themenbereich 5.9.1 – Liquiditätsprüfung

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – seinen Arbeitsplatz für eine sachgerechte Bearbeitung der Eingangsrechnungen organisieren. – die Eingangsrechnung auf Vollständigkeit überprüfen. – die Positionen der Eingangsrechnung mit denen der Bestellung und/oder denen des Lieferscheins vergleichen. – rechnerisch die Positionen der Eingangsrechnung prüfen. – Unstimmigkeiten mit den Lieferanten klären und entsprechend den rechtlichen Vorgaben handeln. – sich über mögliche Zahlungsarten im Betrieb informieren, eine geeignete auswählen und entsprechend den Zahlungsbedingungen zahlen. – die Rechnungsbearbeitung auswerten. 	<ul style="list-style-type: none"> – Umsatzsteuergesetz – Rechnungsprüfung <ul style="list-style-type: none"> • sachlich, • rechnerisch – Zahlungsbedingungen <ul style="list-style-type: none"> • Vorkasse, • Sofortzahlung, • Skonto, • Zahlungsziel – bargeldlose Zahlungsverfahren <ul style="list-style-type: none"> • Überweisung, • Lastschriftverfahren, • Electronic-Banking, • Kreditkartenzahlung, • Bezahlverfahren im Internet

5.5 Lernfeld 5 – Kunden akquirieren und binden

2. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 80 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler verfügen über die Kompetenz, den Einsatz von Preis- und Kommunikationspolitik für die Kundengewinnung und -bindung zu nutzen.

5.5.1 Marktsituation analysieren

Hinweis:

Deutsch – Formulargestaltung

Primärforschung wird nur auf der Basis der Methode „Befragung“ behandelt

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – erkennen, dass die Marktsituation Einfluss auf das Angebot des Betriebes hat. – Methoden zur Erforschung des Marktes ermitteln. – einen Fragebogen im Team entwerfen, diesen als Formular mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms gestalten und testen. – die Ergebnisse der Befragung auch mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms auswerten. – diese Befragungsdaten interpretieren. – vorhandene Kundenbeziehungen und Kundenstrukturen erfassen. – das Verhalten der Mitbewerber am Markt beachten. – den Einfluss der konjunkturellen Situation realisieren. – die Aussagekraft der angewandten Erhebungsmethode bewerten. 	<ul style="list-style-type: none"> – Markt- und Wettbewerbssituation – Marktforschung <ul style="list-style-type: none"> Primär- und Sekundärforschung – Kundentypen <ul style="list-style-type: none"> • ABC-Kunden • Bestandskunden • Neukunden – offene und geschlossene Fragetypen <ul style="list-style-type: none"> • Alternativ-, • Mehrfachauswahl- und • Skalenfragen – Textverarbeitung <ul style="list-style-type: none"> • Formulargestaltung mit Steuerelementen <ul style="list-style-type: none"> • Text, • Dropdownlisten, • Kombinationsfelder, • Kontrollkästchen • Formularschutz, • Feldfunktion – Konjunkturzyklus, Konjunkturindikatoren

5.5.2 Absatzpolitische Ziele bestimmen und Marketing-Mix ableiten

Hinweis:

Themenbereich 5.10.4 – Preiskalkulation

(ca. 30 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – die absatzpolitischen Ziele und Wettbewerbsstrategien des Betriebes unterscheiden. – den Einfluss der Märkte auf die betriebliche Preisfindung beachten. – erklären, auf welchen Märkten Betriebe agieren. – Möglichkeiten der Kommunikations- und Preispolitik nennen und dabei die Gegebenheiten des Marktes berücksichtigen. – Vor- und Nachteile verschiedener Wettbewerbsstrategien bei der Erreichung der absatzpolitischen Ziele reflektieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – absatzpolitische Ziele <ul style="list-style-type: none"> • Absatzsteigerung, • Marktanteilssteigerung und -sicherung, höherer Bekanntheitsgrad, • Kundenbindung – Wettbewerbsstrategien <ul style="list-style-type: none"> • Differenzierung, • Kostenführerschaft, • Nischenstrategie – Teil- und Gesamtmarkt, Käufer- und Verkäufermarkt – Marktsegmentierung <ul style="list-style-type: none"> • geografisch, • demografisch, • verhaltensbezogen – Marktformen <ul style="list-style-type: none"> • Monopol, • Oligopol, • Polypol – Preisbildung bei vollständiger Konkurrenz, Gleichgewichtspreis – Festpreisstrategien Höchstpreis-, Niedrigpreisstrategie – Preisfindung <ul style="list-style-type: none"> • kostenorientiert, • nachfrageorientiert • konkurrenzorientiert – Preisdifferenzierung <ul style="list-style-type: none"> • räumlich, • zeitlich, • persönlich, • mengenmäßig – Kommunikationspolitik <ul style="list-style-type: none"> • Werbung, • Verkaufsförderung, • Öffentlichkeitsarbeit, • Sponsoring

5.5.3 Werbung durchführen und evaluieren

Hinweis:

Religionslehre/Ethik/Sozialkunde – ethische Grenzen der Werbung

Lernfeld 14 – Werbebrief

Themenbereich 5.3.3 – Kommunikationswege

(ca. 30 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – die Bedeutung der Werbung als ein absatzpolitisches Ziel des Betriebes beschreiben. – die Informationsbeschaffung und Vorgehensweise zur Erstellung eines Werbekonzeptes planen. – sich über die einzelnen Schritte der Werbeplanung informieren. – Aufgaben und Rollen in der Gruppe verteilen, eine Werbeplanung durchführen und diese präsentieren. – einen Werbebrief als Serienbrief formulieren, gestalten und dabei die Möglichkeiten aktueller Kommunikationswege und sozialer Netzwerke nutzen. – wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung beachten. – seine Vorgehensweise beim Erstellen des Werbebriefes reflektieren. – die ökonomischen und außerökonomischen Wirkungen der Marketingmaßnahme beurteilen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Werbeplanung <ul style="list-style-type: none"> • Werbeziel, • Werbeobjekt, • Zielgruppe, • Werbeträger, • Werbemittel, • Werbebotschaft, • Streugebiet, • Streuzeit, • Werbeetat – Kommunikationswege <ul style="list-style-type: none"> • Intranet, • Internet, • E-Mail, • Telefax • Telefon – soziale Netzwerke als Werbeträger <ul style="list-style-type: none"> • Facebook, • Google Plus, • Twitter, • YouTube – Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb, Preisangabenverordnung – ökonomische Werbeerfolgskontrolle <ul style="list-style-type: none"> • Absatz, • Marktanteil – außerökonomische Werbeerfolgskontrolle <ul style="list-style-type: none"> • Bekanntheitsgrad, • Einstellung zum Produkt bzw. Unternehmen – Textverarbeitung - Serienbrief <ul style="list-style-type: none"> • Seriendruckfelder, • Bedingungsfelder

5.6 Lernfeld 6 – Werteströme erfassen und beurteilen

2. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 80 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler besitzen die Kompetenz, Werteströme im Betrieb prozessbegleitend zu erfassen und ordnungsgemäß zu dokumentieren sowie die Auswirkungen auf den Betriebserfolg zu beurteilen.

5.6.1 Werteströme erfassen und sich über rechtliche Anforderungen informieren

(ca. 4 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – Buchungsbelege sichten und verschiedene Arten unterscheiden. – aus dem Beleg ableiten, welche Werte- und Güterströme angesprochen werden. – selbstständig aus vorgegebenen Quellen geltende Vorschriften für eine ordnungsmäßige Buchführung recherchieren. – die Bedeutung der Einhaltung der rechtlichen Vorschriften für den Betrieb erklären. 	<ul style="list-style-type: none"> – Belegarten <ul style="list-style-type: none"> • Eigen- und Fremdbelege, • Eingangs- und Ausgangsrechnungen – Rechtsgrundlagen <ul style="list-style-type: none"> • Handelsgesetzbuch, • Abgabenordnung, • Umsatzsteuergesetz – Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung

5.6.2 Über Bestandskonten in die Buchführung einführen

Hinweis:

Themenbereich 5.4.6 – Sachliche und rechnerische Richtigkeit

(ca. 12 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – die Abläufe der Belegbearbeitung planen. – die sachliche und rechnerische Richtigkeit überprüfen, die Belege nach Belegarten oder anderen Kriterien sortieren. – sich informieren, wie auf Bestandskonten gebucht wird. – auf den Belegen vorkontieren. – im Grund- und Hauptbuch buchen und die Konten im Kontenrahmen finden. – sich über die ordnungsgemäße Aufbewahrung der Belege nach der Buchung informieren. – kritisch mögliche Fehlerquellen im Buchungsprozess reflektieren. – erkennen, dass er sorgfältig und gewissenhaft arbeiten muss. 	<ul style="list-style-type: none"> – Belegbearbeitung – Bestandskonten – Debitoren, Kreditoren – Grund- und Hauptbuch – Kontenrahmen (reduzierter IKR) und Kontenplan

5.6.3 Auf Erfolgskonten buchen und den unternehmerischen Erfolg ermitteln

(ca. 22 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none">– sich informieren, wie auf Erfolgskonten gebucht wird.– sich über das Buchen der Umsatzsteuer im Ein- und Verkauf informieren.– den Einkauf von Handelswaren und Dienstleistungen anhand von Belegen unter Berücksichtigung der ausgewiesenen Umsatzsteuer buchen.– den Verkauf von Handelswaren anhand von Belegen unter Berücksichtigung der ausgewiesenen Umsatzsteuer buchen.– den unternehmerischen Erfolg ermitteln, indem er Aufwendungen und Erträge gegenüberstellt.– die Zahllast oder den Vorsteuerüberhang ermitteln.– konzentriert, verantwortungsbewusst und sorgfältig arbeiten.– anhand der Höhe der betrieblichen Erträge und betrieblichen Aufwendungen die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens beurteilen.– die Bedeutung der Umsatzsteuer als durchlaufenden Posten erklären.	<ul style="list-style-type: none">– Erfolgskonten– Einkauf von Handelswaren nach dem aufwandsrechnerischen Verfahren– Buchung von Eingangsrechnungen Handelswaren, Dienstleistungen– Buchung von Ausgangsrechnungen, Verkauf von Handelswaren– Gewinn- und Verlustrechnung– Unternehmenserfolg - Gewinn, Verlust– Wirtschaftlichkeit - Ertrag, Aufwand– Vorsteuer- und Umsatzsteuerbuchung<ul style="list-style-type: none">• Zahllast,• Vorsteuerüberhang

5.6.4 Zahlungseingänge und Zahlungsausgänge unter Berücksichtigung von Skonto und Warenrücksendungen buchen

Hinweis:

Themenbereich 5.4.5 – Schlechtleistung

Themenbereich 5.4.2 – Skonto

Themenbereich 5.9.3 – Finanzierungsgewinne durch Skontoausnutzung

Bezugskosten werden nicht gesondert gebucht

(ca. 22 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – den Unterschied zwischen Rechnungs- und Zahlungsbeträgen erkennen. – Skontofristen und den errechneten Skontobetrag prüfen. – die notwendigen Zahlungen unter Berücksichtigung von Skonto buchen. – Rücksendungen buchen. – begründen, ob Skontoanspruchnahme bei Kontoüberziehung sinnvoll ist. – kritisch mögliche Fehlerquellen im Buchungsprozess reflektieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – Kontierung von Zahlungseingängen und Zahlungsausgängen – Buchung von Rücksendungen und Skonti bei Handelswaren – Überschlagsrechnung zur Skontoanspruchnahme – Nettomethode

5.6.5 Wertminderungen von Anlagegütern erfassen und buchen

Hinweis:

Geringwertige Wirtschaftsgüter werden nicht berücksichtigt

(ca. 6 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – sich selbstständig über die gesetzlichen Vorschriften zur Ermittlung der Anschaffungskosten und die Ursachen der Abschreibung informieren. – mithilfe der AfA-Tabelle für ausgewählte Anlagegüter die betriebsgewöhnliche Nutzungsdauer ermitteln. – die aktivierungspflichtigen Anschaffungskosten und die jährlichen linearen Abschreibungsbeträge bei nicht geringwertigen Wirtschaftsgütern berechnen und diese im Grund- und Hauptbuch buchen. – sich kritisch mit der vorgegebenen Nutzungsdauer und der Abschreibungsmethode auseinandersetzen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Anschaffungsnebenkosten ermitteln – Buchung von Eingangsrechnungen von Anlagegütern – Wertminderung von Anlagegütern, lineare Abschreibung – zeitanteilige Abschreibung – Buchung der Abschreibungsbeträge

5.6.6 Inventur durchführen, Inventurdifferenzen feststellen und Inventar erstellen
(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – sich über verschiedene Inventurarten und deren Durchführung informieren. – anhand vorliegender Inventurlisten ein Inventar erstellen. – die Schlussbestände der Bestandskonten ermitteln und die Ergebnisse mit den Inventurbeständen vergleichen. – Inventurdifferenzen buchen. – die Gründe für mögliche Inventurdifferenzen bestimmen und die Notwendigkeit von Korrekturbuchungen erklären. 	<ul style="list-style-type: none"> – Inventur und Inventar – Inventurarten – Korrekturbuchungen von Inventurdifferenzen

5.6.7 Eine Bilanz über Bilanzkennziffern deuten

Hinweis:

Eigenkapitalrentabilität wird auf der Basis des unbereinigten Jahresüberschusses laut Gewinn- und Verlustrechnung ermittelt

(ca. 4 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – sich über den Aufbau der Bilanz informieren. – aus der Bilanz die Auswirkungen des Unternehmenserfolges auf die Kapitalstruktur des Unternehmens ableiten. – die Eigenkapitalrentabilität als Kennzahl für den Unternehmer zur Bewertung der Verzinsung des eingesetzten Kapitals errechnen. – die Eigenkapitalrentabilitätskennzahl mit dem aktuellen Bankzinssatz vergleichen und Schlussfolgerungen ziehen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Bilanz – Eigenkapitalvergleich – Eigenkapitalrentabilität

5.7 Lernfeld 7 – Gesprächssituationen gestalten

2. Ausbildungsjahr	Zeitrictwert 40 Stunden
---------------------------	------------------------------------

Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler besitzen die Kompetenz, in Gesprächssituationen mit Geschäftspartnern angemessen und sachgerecht zu handeln.

5.7.1 Informations- und Beratungsgespräche mit Geschäftspartnern führen

Hinweis:

Deutsch – innerbetriebliche Kommunikation, angemessener Sprachstil

Lernfeld 14 – Kommunikation

Themenbereich 5.2.3 – Gesprächsprotokoll

Themenbereich 5.1.2 – Unternehmensleitbild

(ca. 25 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – die unterschiedlichen Anforderungen nennen, die Gesprächssituationen mit sich bringen. – sich über die Möglichkeiten der Kommunikation mit Geschäftspartnern seines Betriebes informieren und dabei die jeweilige Gesprächssituation wahrnehmen. – sich auf das Informations- und Beratungsgespräch vorbereiten. – Bereitschaft und Flexibilität zeigen, Gespräche zielorientiert und verantwortungsbewusst zu führen. – die situationsbezogenen Gesprächsziele definieren und Argumente für die Gespräche sammeln. – auf eine positive Gesprächsatmosphäre zur Umsetzung seiner Ziele achten. – Techniken sowie betriebliche Regeln der Kommunikation recherchieren, wobei er auch interkulturelle Besonderheiten berücksichtigt. – Kriterienkataloge zur Beurteilung von Gesprächssituationen erstellen. – die Wünsche, Emotionen und Interessen der Geschäftspartner durch aktives Zuhören und gezielte Fragestellung sowie durch die Analyse von Äußerungen und Verhalten ermitteln. – Geschäftspartner als wichtige Partner wahrnehmen und diese auch in einer fremden Sprache informieren und beraten. 	<ul style="list-style-type: none"> – Kommunikation <ul style="list-style-type: none"> • persönliche Gespräche, • Telefongespräche, • Videokonferenzen – Gesprächsvorbereitung <ul style="list-style-type: none"> • Organisation, • Inhalt, • Ziel – betriebliche Regelungen zur Kommunikation, Leitbild – Kommunikationsziele – Gesprächsatmosphäre <ul style="list-style-type: none"> • Raumgestaltung, • Sitzordnung, • Bewirtung, • Terminplanung, • Vermeidung von Störungen – Gesprächstypen, z. B. <ul style="list-style-type: none"> • Optimist, • Schweigsame, • Aggressive, • Phrasendrescher, • Besserwisser, • Streitsüchtige, • Skeptiker, • Ausfrager, • Desinteressierte, • Vielredner – 4-Ohren-Modell

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – Gesprächsregeln einhalten und die Wirkung seiner eigenen Persönlichkeit berücksichtigen. – im Umgang mit in- und ausländischen Kunden Empathie für kulturbedingte Besonderheiten zeigen. – den Ablauf seiner geführten Gespräche anhand des Kriterienkatalogs auswerten und Rückmeldungen konstruktiv annehmen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Regeln der Gesprächsführung <ul style="list-style-type: none"> • aktives Zuhören, • Nachfragen, • Feedback, • Wertschätzung dem Gesprächspartner gegenüber, • Ehrlichkeit, • Respekt, • Authentizität, • Toleranz, • ausreden lassen, • nicht zu lange reden • Blickkontakt beim Sprechen, • uneingeschränkte Aufmerksamkeit, • Interesse haben, • Ich-Botschaften – nonverbale Techniken des aktiven Zuhörens <ul style="list-style-type: none"> • Nicken, • Augenkontakt, • Körperhaltung, • Mimik, • Gestik, • Distanz – Verbale Techniken des aktiven Zuhörens <ul style="list-style-type: none"> • Paraphrasieren, • Verbalisieren, • Nachfragen, • Zusammenfassen, • Klären, • Weiterführen, • Abwägen – Fragetechniken <ul style="list-style-type: none"> • offene und geschlossene Fragen, • Entscheidungsfragen, • Kontrollfragen, • Suggestivfragen – Kommunikation zwischen den Kulturen – Kriterien zur Beurteilung von Gesprächssituationen, Kriterienkatalog

5.7.2 Beschwerden und Reklamationen in Gesprächssituationen klären

Hinweis:

Lernfeld 14 - Beschwerden, auf Reklamationen reagieren

Themenbereich 5.4.5 – Rechtsanwendung

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – sich über die mögliche Vorgehensweise bei Beschwerden und Reklamationen im Betrieb informieren. – Beschwerden und Reklamationen auf Rechtmäßigkeit überprüfen und dabei betriebliche und gesetzliche Regelungen berücksichtigen. – verständlich den Sachverhalt artikulieren und situativ angemessen auf verbale und nonverbale Äußerungen der Geschäftspartner reagieren. – seine Argumente entsprechend den Kundenbedürfnissen nutzen und überzeugend Kundeneinwänden begegnen. – Zusatzangebote und Serviceleistungen des Betriebes in die Kundengespräche einbeziehen. – mögliche Konflikte und deren Ursachen in Gesprächssituationen erkennen. – Strategien zur Lösung von möglichen Konflikten in Gesprächssituationen anwenden. – das Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung nutzen und dabei die Wirkung der eigenen Persönlichkeit berücksichtigen. – sich seiner emotionalen Reaktionstendenz bewusst sein und diese bei Bedarf zielorientiert anpassen. – selbstkritisch sein Verhalten in Gesprächssituationen reflektieren und daraus Konsequenzen für sich ableiten. 	<ul style="list-style-type: none"> – Beschwerde, Reklamation <ul style="list-style-type: none"> • Argumentationstechniken, • Einwandvorwegnahme, • Einwandumkehr, • Relativierung, • Polarisierung – Konfliktformen <ul style="list-style-type: none"> • Sach- und Beziehungskonflikte, Eisbergmodell • sichtbare und unsichtbare Konflikte, • bewusste und unbewusste Konflikte, • verbale und nonverbale Konflikte – Konfliktlösung, gewaltfreie Kommunikation – Beschwerdemanagement

5.8 Lernfeld 8 – Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

2. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 80 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler besitzen die Kompetenz, bei der Beschaffung, Verwaltung und Entwicklung von Personal sowie bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen mitzuwirken.

5.8.1 Personalbedarf ermitteln und Personal beschaffen

Hinweis:

Sozialkunde – Tarif- und Mitbestimmungsrecht, Demografie

Lernfeld 14 – Stellenanzeigen

Themenbereich 5.5.1 – Konjunkturzyklus und Konjunkturindikatoren

Themenbereich 5.1.2 – betriebliche Ziele

Stellenanzeigen und Arbeitsvertrag mit Textverarbeitungsprogramm erstellen

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – aus der betrieblichen Situation den aktuellen Personalbedarf ableiten. – die Schritte der Personalbeschaffung planen. – den quantitativen und qualitativen Personalbedarf unter Berücksichtigung der betrieblichen Ziele bestimmen. – sich bei einer Unterdeckung über geeignete Wege der Personalbeschaffung informieren. – sich bei einer Unterdeckung über die Kompetenzanforderungen sowie die organisatorische Einbindung neuer Mitarbeiter informieren. – den Ablauf des Auswahl- und Einstellungsverfahrens organisieren. – Stellenausschreibungen, die auch Bewerber im Ausland ansprechen, auf der Grundlage einer vorliegenden Stellenbeschreibung, formulieren. – die Durchführung des Auswahlverfahrens simulieren und dabei beachten, dass die Arbeitsmarktsituation und arbeitsrechtliche Vorschriften die Auswahlmöglichkeiten beeinflussen. – im Auswahlverfahren zielgerichtet kommunizieren und nachvollziehbar seine Meinung vertreten. – arbeitsrechtliche Auswirkungen bei der Erstellung von Arbeitsverträgen beachten. 	<ul style="list-style-type: none"> – interne und externe Einflussfaktoren auf die Personalbedarfsplanung <ul style="list-style-type: none"> • Demografie, • Konkurrenz – quantitative und qualitative Personalbedarfsplanung <ul style="list-style-type: none"> • Anforderungsprofil, • Stellenbeschreibung – Personalbedarf <ul style="list-style-type: none"> • Ersatz-, • Zusatz- und • Neubedarf – interne Personalbeschaffung, innerbetriebliche Stellenausschreibung – externe Personalbeschaffung <ul style="list-style-type: none"> • Stellenanzeigen, • Arbeitsagenturen, • Personalberater, • Arbeitsvermittler – rechtliche Grundlagen der Personalbeschaffung <ul style="list-style-type: none"> • Betriebsverfassungsgesetz, • Thüringer Personalvertretungsgesetz, • Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz – Personalauswahlverfahren <ul style="list-style-type: none"> • Vorauswahl anhand der Bewerbungsunterlagen, • Vorstellungsgespräch, • Einstellungstest, • Assessment-Center

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – die Inklusion behinderter Menschen, die Integration ausländischer Arbeitnehmer und Arbeitnehmer mit Migrationshintergrund bei der Personalbeschaffung berücksichtigen. – seinen Arbeitsprozess hinsichtlich eingehaltener Sorgfalt, Vertraulichkeit und Objektivität bewerten. 	<ul style="list-style-type: none"> – besondere rechtliche Grundlagen der Personalauswahl – Arbeitsvertrag – Formvorschriften, – Mindestinhalte nach dem Nachweisgesetz, – Rechte und Pflichten – rechtliche Grundlagen beim Abschluss eines Arbeitsvertrages – Gesetze, – Tarifverträge, – Betriebs- oder Dienstvereinbarungen – Arbeitsvertragsarten – befristete Arbeitsverhältnisse, – unbefristete Arbeitsverhältnisse, – Teilzeitarbeitsvertrag

5.8.2 Mit Personal arbeiten

Hinweis:

Sozialkunde – Mutterschutz und Schwerbehindertenrecht, Träger der Sozialversicherung
 Urlaubsplan und Schichtplan mit Textverarbeitungsprogramm erstellen
 Arbeitszeiterfassung und Entgeltabrechnung mit Tabellenkalkulationsprogramm erstellen
 Inklusion und Migration beachten

(ca. 35 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – sich über die rechtlichen Grundlagen beim sozialen Arbeitsschutz, der Personaleinsatzplanung und der Entlohnung informieren. – den Personaleinsatz planen und dabei Arbeitszeitregelungen und Urlaubsansprüche sowie die Erfordernisse der Inklusion berücksichtigen. – Informationen austauschen und sich für die Einhaltung des sozialen Arbeitsschutzes einsetzen. – das Bruttoentgelt unter Berücksichtigung bestehender rechtlicher Ansprüche ermitteln und das Nettoentgelt berechnen. – sich über Maßnahmen zur Personalförderung als einer wichtigen Aufgabe zur Erhaltung der Leistungsmotivation und zur Bindung an den Betrieb informieren. – seinen Arbeitsprozess hinsichtlich eingehaltener Sorgfalt und Vertraulichkeit bewerten. 	<ul style="list-style-type: none"> – Mitbestimmung durch den Betriebs- bzw. Personalrat nach dem Betriebsverfassungsgesetz bzw. Thüringer Personalvertretungsgesetz – Mutterschutz, generelles und individuelles Beschäftigungsverbot – Schwerbehindertenschutz <ul style="list-style-type: none"> • Rechte, • berufliche Entwicklung – rechtliche Grundlagen des sozialen Arbeitsschutzes <ul style="list-style-type: none"> • Mutterschutzgesetz, • Sozialgesetzbuch IX – Personaleinsatzplanung <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitszeit, • Urlaub – rechtliche Grundlagen der Personaleinsatzplanung <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitszeitgesetz, • Bundesurlaubsgesetz

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – die Ausgewogenheit zwischen den Rechten und Pflichten der Arbeitnehmer diskutieren. – den Erfolg von Maßnahmen der Personalförderung mit Hilfe eines Feedbacks beurteilen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Arbeitszeitmodelle <ul style="list-style-type: none"> • Gleitzeit, • Schichtarbeit, • Vertrauensarbeitszeit, • Teilzeit, • Home-Office – Arbeitszeiterfassung – Urlaubsplan, Schichtplan – Brutto- und Nettoentgelt – steuerliche Abzüge, Lohn- und Kirchensteuer

5.8.3 Personal verwalten

Hinweis:

Personalstatistiken mit Tabellenkalkulationsprogramm erstellen

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – sich mit dem Aufbau einer Personalakte vertraut machen. – sich mit den Inhalten der vorhandenen Personalstatistiken vertraut machen. – sich über die rechtlichen Grundlagen beim Führen der Personalakte informieren. – Personalakten unter besonderer Berücksichtigung der Erfordernisse des Datenschutzes führen. – Arbeits- und Abwesenheitszeiten berechnen und dokumentieren. – mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms Personalstatistiken erstellen und diese auswerten. – wichtige arbeitsrechtliche Fristen erkunden und überwachen. – seinen Arbeitsprozess hinsichtlich eingehaltener Sorgfalt und Vertraulichkeit bewerten. – Handlungsbedarf aus den Personalstatistiken schlussfolgern und Möglichkeiten zur Verbesserung erkennen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Personalakte <ul style="list-style-type: none"> • zulässige Inhalte, • Arten – rechtliche Grundlagen beim Führen einer Personalakte <ul style="list-style-type: none"> • Bundesdatenschutzgesetz, • Datenschutz-Grundverordnung, • Betriebsverfassungsgesetz, • Thüringer Personalvertretungsgesetz, • Tarifverträge – Verwendung von personenbezogenen Daten – arbeitsrechtliche Fristen <ul style="list-style-type: none"> • Probezeit, • Mutterschutz, • Elternzeit, • Entgeltfortzahlung – Personalstatistiken <ul style="list-style-type: none"> • Personalbestand, • Fehlzeitenquote, • Unfallquote, • Personalfuktuation

5.8.4 Arbeitsverhältnisse beenden

Hinweis:

Abmahnung, Kündigungsschreiben und Arbeitszeugnis mit Textverarbeitungsprogramm erstellen

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – rechtliche Anforderungen und soziale Gesichtspunkte zur Beendigung von Arbeitsverhältnissen beachten. – den rechtssicheren Ablauf bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen planen. – beim Erstellen von Abmahnungen, Kündigungsschreiben und Arbeitszeugnissen mitwirken und dabei umsichtig handeln. – Unterlagen zusammenstellen, die Beschäftigten beim Ausscheiden aus dem Betrieb ausgehändigt werden müssen. – seinen Arbeitsprozess hinsichtlich eingehaltener Sorgfalt, Vertraulichkeit und Objektivität bewerten. – sich der Verantwortung und der Folgen der Kündigung bewusst sein und dabei die emotionale Lage der gekündigten Beschäftigten berücksichtigen. 	<ul style="list-style-type: none"> – rechtliche Grundlagen bei der Beendigung eines Arbeitsvertrages <ul style="list-style-type: none"> • Bürgerliches Gesetzbuch, • Kündigungsschutzgesetz, • Mutterschutzgesetz, • Bundeselterngeld- und Elternzeitgesetz, • Bundesfreiwilligendienstgesetz, • Sozialgesetzbuch IX, • Arbeitsplatzschutzgesetz, • Betriebsverfassungsgesetz, • Thüringer Personalvertretungsgesetz – Beendigung von Arbeitsverhältnissen <ul style="list-style-type: none"> • Fristablauf, • Aufhebungsvertrag, • Kündigung, • Tod, • Altersruhe – Abmahnung <ul style="list-style-type: none"> • Inhalt, • arbeitsrechtliche Bedeutung – ordentliche und außerordentliche Kündigung – gesetzliche Kündigungsfristen, Bürgerliches Gesetzbuch – allgemeiner und besonderer Kündigungsschutz – Sozialauswahl

5.9 Lernfeld 9 – Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten

3. Ausbildungsjahr	Zeitrictwert 80 Stunden
---------------------------	------------------------------------

Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler verfügen über die Kompetenz, die Liquidität ihres Betriebes zu sichern und Finanzierungsentscheidungen für Investitionen unter Berücksichtigung der Rechtsform des Betriebes vorzubereiten.

5.9.1 Liquidität sichern

Hinweis:

Deutsch – Mahnschreiben formulieren

Lernfeld 14 – Mahnschreiben formulieren

Themenbereiche 5.4.2 und 5.6.4 – Skonto, Rabatt, Bonus

Mahnungen mit Textverarbeitungsprogramm erstellen

Zinsberechnung, Offene-Posten-Liste mit Tabellenkalkulationsprogramm erstellen

(ca. 30 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – die konkreten Auswirkungen von Geschäftsprozessen auf die Zahlungsfähigkeit des Betriebes erkennen und überwachen. – die kurzfristigen Verbindlichkeiten seines Betriebes den liquiden Mitteln gegenüberstellen und eine Über- bzw. Unterdeckung ermitteln. – den Liquiditätsgrad berechnen und diesen mit vergangenheitsbezogenen Daten bzw. branchenüblichen Informationen vergleichen. – bei Bestellungen von Neukunden eine Bonitätsprüfung durchführen. – die Zahlungseingänge der Kunden überwachen. – bei Bedarf das kaufmännische Mahnverfahren einleiten. – im Rahmen des kaufmännischen Mahnverfahrens sachlich angemessen und wertschätzend kommunizieren. – bei Bedarf Verzugszinsen berechnen. – bei Bedarf den Antrag auf Erlass eines Mahnbescheides ausfüllen und erkennen, dass die eingeleitete Maßnahme Auswirkungen auf die Kundenbeziehungen hat. – prüfen, wann eine Verjährung eintritt und deren rechtliche sowie wirtschaftliche Folgen recherchieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – Liquidität 2. Grades, einzugsbedingte Liquidität – Bonitätsprüfung <ul style="list-style-type: none"> • Kreditfähigkeit, • Kreditwürdigkeit – Skonto, Rabatt, Bonus – Nicht-Rechtzeitig-Zahlung <ul style="list-style-type: none"> • Begriff, • Voraussetzungen, • Rechtsfolgen – Mahnverfahren <ul style="list-style-type: none"> • kaufmännisches, • gerichtliches – Verzugszinsen (30/360) – Verjährung <ul style="list-style-type: none"> • Begriff, • Fristen, • Hemmung, • Neubeginn

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – die Liquidität des Betriebes bewerten. – reflektieren, dass mit sorgfältigem Handeln ein direkter Beitrag zur Liquiditätssicherung seines Betriebes geleistet wird. 	

5.9.2 Möglichkeiten der Eigenfinanzierung erschließen

Hinweis:

Gewinnverteilung mit Tabellenkalkulationsprogramm erstellen

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – die Finanzierung für geplante Anschaffungen des Betriebes klären. – die Finanzierungsmöglichkeiten differenzieren und zunächst die Eigenfinanzierung in Betracht ziehen. – den Finanzierungsbedarf ermitteln und dabei den zeitlichen und finanziellen Spielraum sowie die Rechtsform des Unternehmens beachten. – unterschiedliche betrieblich realisierbare Arten der Eigenfinanzierung für die geplante Investition vorschlagen. – seine Entscheidung begründen und sich mit den Meinungen anderer auseinandersetzen. – seine Vorschläge zur Finanzierung von Investitionen auf Realisierbarkeit in seinem Betrieb einschätzen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Budgetierung – Rechtsform des Unternehmens <ul style="list-style-type: none"> • Einzelunternehmung, • Kommanditgesellschaft, • Gesellschaft mit beschränkter Haftung – Merkmale der Rechtsformen <ul style="list-style-type: none"> • Vertretung, • Geschäftsführung, • Haftung, • Gewinnverteilung – Eigenfinanzierung <ul style="list-style-type: none"> • Selbstfinanzierung, • Beteiligungsfinanzierung

5.9.3 Fremdfinanzierung durch Kredite vorbereiten

Hinweis:

Themenbereich 5.4.2 – Einfacher Eigentumsvorbehalt

Tilgungsplan, Zinsberechnung mit Tabellenkalkulationsprogramm erstellen

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – bei der Finanzierungsentscheidung die Fremdfinanzierung in Betracht ziehen. – selbstständig erkunden, was bei der Beantragung eines Kredites zu beachten ist. – sich über wesentliche Unterschiede zwischen einem Kontokorrentkredit und einem Fälligkeitsdarlehen informieren. – Kreditsicherheiten recherchieren und deren Bedeutung erklären. – die Vor- und Nachteile dieser Kreditsicherungen für den Betrieb abwägen. – für die Entscheidung über die Inanspruchnahme von Skonto exemplarisch das gewährte Skonto berechnen und diesen mit der entsprechenden Zinsbelastung bei Inanspruchnahme eines Kontokorrentkredits vergleichen. – die verschiedenen Möglichkeiten zur Finanzierung von geplanten Anschaffungen hinsichtlich deren Auswirkungen auf den Liquiditätsstatus des Betriebes beurteilen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Budgetierung – Fremdfinanzierung <ul style="list-style-type: none"> • Lieferantenkredit, • Kontokorrentkredit, • Fälligkeitsdarlehen – Kreditprüfung <ul style="list-style-type: none"> • Kreditfähigkeit, • Kreditwürdigkeit – Kreditsicherung <ul style="list-style-type: none"> • verlängerter und erweiterter Eigentumsvorbehalt, • selbstschuldnerische Bürgschaft, • Sicherungsübereignung, • Lombardkredit, • Grundpfandrechte – Zinsberechnung

5.9.4 Factoring und Leasing als Finanzierungsalternativen erwägen

Hinweis:

Leasing und Fälligkeitsdarlehen mit Tabellenkalkulationsprogramm vergleichen

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – sich über die Merkmale von Factoring und Leasing informieren. – die Kosten der Kreditfinanzierung mit den Kosten der Leasingfinanzierung unter der Verwendung eines Tabellenkalkulationsprogramms vergleichen. – weitere Entscheidungskriterien diskutieren und diese in der Tabelle berücksichtigen. – die alternativen Möglichkeiten zur Finanzierung von geplanten Anschaffungen hinsichtlich deren Auswirkungen auf den Liquiditätsstatus des Betriebes beurteilen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Sonderformen der Finanzierung <ul style="list-style-type: none"> • Factoring, • Leasing – Zinsberechnung

5.10 Lernfeld 10 – Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern

3. Ausbildungsjahr	Zeitrictwert 80 Stunden
---------------------------	------------------------------------

Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler besitzen die Kompetenz, Wertschöpfungsprozesse auf der Grundlage der Daten der Kosten- und Leistungsrechnung zu analysieren, erfolgsorientiert zu steuern und zu beurteilen.

5.10.1 Ergebnistabelle erstellen

Hinweis:

Ergebnistabelle mit Tabellenkalkulationsprogramm erstellen

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – die Bedeutung für interne Kontrollmechanismen des Betriebes erklären. – die Ergebnistabelle als Instrument der Abgrenzungsrechnung auswählen. – die Ergebnistabelle zur Ermittlung des Betriebsergebnisses nutzen. – die Ergebnisse interpretieren und wirtschaftliche Schlussfolgerungen ziehen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Ergebnistabelle – kalkulatorische Kosten <ul style="list-style-type: none"> • kalkulatorischer Unternehmerlohn, • kalkulatorische Abschreibungen – Betriebsergebnis, Gesamtergebnis

5.10.2 Betriebsabrechnungsbogen erstellen

Hinweis:

Betriebsabrechnungsbogen mit Tabellenkalkulationsprogramm erstellen

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – unterschiedliche Kostenverursacher erkennen und die Notwendigkeit der anteilmäßigen Zuordnung begründen. – den Betriebsabrechnungsbogen als Instrument der Kostenverteilung auswählen. – den Betriebsabrechnungsbogen erstellen und die Zuschlagssätze errechnen. – einen Soll-Ist-Vergleich der Gemeinkosten durchführen und Schlussfolgerungen ziehen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Einzel- und Gemeinkosten <ul style="list-style-type: none"> • Material-, • Fertigungs-, • Verwaltungs- und • Vertriebsgemeinkosten – Kostenstellen – Betriebsabrechnungsbogen, BAB I – Kalkulation der Selbstkosten – Vergleich Ist-Normal-Kosten – Kostenüber- und Kostenunterdeckung

5.10.3 Deckungsbeitragsrechnung durchführen

Hinweis:

Gewinnschwellenanalyse mit Tabellenkalkulationsprogramm erstellen

(ca. 25 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – die errechneten Preise mit den Marktpreisen vergleichen und die Notwendigkeit einer anderen Kostenbetrachtung erklären. – die Betrachtung der Kostenarten planen. – die Kostenarten charakterisieren und die Deckungsbeitragsrechnung durchführen. – die Gewinnschwelle ermitteln. – die Deckungsbeitragsrechnung zur Entscheidung über die Annahme eines Zusatzauftrages anwenden und die Ergebnisse im Team diskutieren. – die Ergebnisse interpretieren und das Gesetz der Massenproduktion erkennen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Kostenarten <ul style="list-style-type: none"> • fixe Kosten, • variable Kosten – einstufige Deckungsbeitragsrechnung – Gewinnschwellenanalyse – Preisuntergrenze – Zusatzauftrag – Beschäftigungsgrad – Gesetz der Massenproduktion, Fixkostendegression

5.10.4 Preise kalkulieren

Hinweis:

Themenbereich 5.4.2 – Bezugskalkulation

Handelskalkulation mit Tabellenkalkulationsprogramm erstellen

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – erkennen, dass über die Verkaufspreisgestaltung die entstandenen Kosten gedeckt werden müssen und Gewinn erwirtschaftet wird. – sich über ein geeignetes Kalkulationsschema und die erforderlichen Formeln informieren. – Angebotspreise für seine eigenen Erzeugnisse und für Handelswaren ermitteln. – betriebsinterne Informationen als Berechnungsgrundlage nutzen. – durch Vergleich mit Konkurrenzprodukten überprüfen, ob der ermittelte Angebotspreis auf dem Markt durchsetzbar ist. – bei marktseitig gegebenen Angebotspreisen für Handelswaren mit Hilfe der Rückwärtskalkulation den für den Betrieb realisierbaren Bezugspreis berechnen. – die Plausibilität seiner Ergebnisse überprüfen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Zuschlagskalkulation ohne Bestandsveränderungen – Handelskalkulation <ul style="list-style-type: none"> • Vorwärts- und Rückwärtskalkulation, • Kalkulationszuschlag, • Kalkulationsfaktor

5.11 Lernfeld 11 – Geschäftsprozesse darstellen und optimieren

3. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 40 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

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

Hinweis:

Themenbereich 5.1.1 – Grundlagen des Organigramm

Themenbereich 5.5.1 – Ist-Aufnahme

Organigramme mit Textverarbeitungsprogramm erstellen

(ca. 40 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – erkennen, dass im Ablauf von Arbeits- und Geschäftsprozessen Störungen auftreten können. – die Beschaffung der innerbetrieblichen Informationen planen. – die Strukturierung und Darstellung der Prozesse organisieren. – geeignete Darstellungsformen nutzen, um ausgewählte Teilprozesse nachvollziehen zu können. – die Darstellung interpretieren und Schwachstellen identifizieren. – Vorschläge zur Optimierung und Verbesserung der Qualität der Arbeits- und Geschäftsabläufe machen und Gruppenprozesse moderieren. – seine unterbreiteten Vorschläge im Hinblick auf mögliche Kosteneinsparungen sowie die Kundenzufriedenheit beurteilen. – selbstständig eigene und andere Arbeitsergebnisse bewerten. 	<ul style="list-style-type: none"> – Ist-Aufnahme <ul style="list-style-type: none"> • Beobachtung, • Befragung – Geschäftsprozesse <ul style="list-style-type: none"> • Kern- und • Unterstützungsprozesse – Leitungssysteme <ul style="list-style-type: none"> • Liniensystem, • Stabliniensystem, • Projektorganisation, • Matrixorganisation – Darstellungsformen von Geschäfts- und Arbeitsprozessen <ul style="list-style-type: none"> • Organigramm, • Ablaufdiagramme, • ereignisgesteuerte Prozesskette

5.12 Lernfeld 12 – Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren

3. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 40 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler besitzen die Kompetenz, Veranstaltungen und Geschäftsreisen eigenverantwortlich und effizient zu planen, mit zu gestalten und zu dokumentieren.

5.12.1 Veranstaltungen planen, durchführen und nachbereiten

Hinweis:

Deutsch – Einladungen gestalten

Lernfeld 14 – Einladungsschreiben, Kommunikation

Themenbereich 5.2.2 – Zeit- und Arbeitspläne

Themenbereich 5.2.3 – Protokoll

Tagesordnung, Einladungsschreiben, Dokumentation mit Textverarbeitungsprogramm erstellen

(ca. 25 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – die jeweilige Veranstaltung einer entsprechenden Planung zuordnen. – in Gruppen die Vorbereitung, Durchführung und Auswertung einer Veranstaltung planen und dabei kulturelle Gewohnheiten, Sitten und Gebräuche berücksichtigen. – den Ablauf der Veranstaltung planen. – für den nachhaltigen Einsatz notwendiger Ressourcen sorgen. – Einladungsschreiben, auch in einer Fremdsprache, verfassen. – die Durchführung einer Veranstaltung begleiten und bei Bedarf in einer fremden Sprache kommunizieren. – auf die Einhaltung der Planungen achten und bei Abweichungen kreative Lösungen finden. – im Team arbeiten, sich im Umgang miteinander kooperationsbereit und wertschätzend verhalten sowie mit schwierigen Situationen souverän umgehen. – auf sein Auftreten und sein äußeres Erscheinungsbild achten. – Veranstaltungen nachbereiten und dokumentieren. – den Verlauf von Veranstaltungen beurteilen und den Organisationsaufwand in Relation zum Erfolg der Veranstaltung setzen. – Feedback auswerten und für weitere Veranstaltungen schlussfolgern. 	<ul style="list-style-type: none"> – Veranstaltungsart <ul style="list-style-type: none"> • Sitzung, • Konferenz, • Videokonferenz, • Messe, • Seminar, • Webinar, • Tagung – Programm, Tagesordnung – Zeit- und Arbeitspläne – Veranstaltungsort, Räume, Sitzordnung, Verpflegung, Übernachtung, Informationstechnik, Informationsmappen – Feedbackbogen

5.12.2 Geschäftsreisen planen und nachbereiten

Hinweis:

Deutsch – Einladungen gestalten

Lernfeld 14 – Kommunikation

Reiseplan mit Textverarbeitungsprogramm erstellen

Reisekostenabrechnung mit Tabellenkalkulationsprogramm erstellen

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none">– die Rahmenbedingungen und Wünsche der Reisenden erfassen.– die Vorbereitung und Durchführung der Reise planen.– geeignete Verkehrswege, -mittel und Übernachtungsmöglichkeiten für die Geschäftsreise wählen.– die Dauer, Entfernungen und örtliche Gegebenheiten des Reiseziels unter den Gesichtspunkten der Kosten und der Nachhaltigkeit beachten.– entsprechende Buchungen, auch in einer fremden Sprache, vornehmen und die entsprechenden Dokumente zusammenstellen.– Dienstreiseanträge vorbereiten.– unter Abwägung verschiedener Interessen Kompromisse eingehen und seine Vorbereitungen kontrollieren.– die ausgefüllten Dienstreiseanträge prüfen.– die Reisekostenabrechnung, auch unter Beachtung betriebsinterner Anweisungen, erstellen.– den Verlauf von Geschäftsreisen beurteilen, seine Planung und Vorbereitung reflektieren und selbstständig neue Handlungsmuster für sein künftiges Handeln ableiten.	<ul style="list-style-type: none">– Dienstreiseantrag– Reiseplan, Reiseunterlagen– Reisekostenabrechnung– rechtliche Regelungen für Geschäftsreisen

5.13 Lernfeld 13 – Ein Projekt planen und durchführen

3. Ausbildungsjahr	Zeitrictwert 40 Stunden
---------------------------	------------------------------------

Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

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

Hinweis:

Deutsch – Berichte, Protokolle
 Lernfeld 14 – Protokolle
 Themenbereich 5.2.3 – Protokolle
 Themenbereich 5.5.2 – Zielformulierung
 Protokolle, Berichte mit Textverarbeitungsprogramm erstellen
 Pläne mit Tabellenkalkulationsprogramm erstellen

(ca. 40 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – den Projektanlass formulieren. – Ziele auf der Grundlage einer Projektskizze analysieren. – sich selbstständig in einem Projektteam organisieren, sich auf die Verteilung der Arbeit einigen, die Diskussion moderieren und kooperativ sein. – überzeugend für den Plan argumentieren, sich möglicher Kritik stellen und das Team für die Umsetzung des Plans gewinnen. – Regeln, insbesondere zur Konfliktlösung, und das Projektinformationssystem festlegen. – einen eindeutigen Projektauftrag formulieren und akzeptieren. – Arbeitspakete identifizieren und Meilensteine setzen. – einen Projektstrukturplan sowie Projektablauf-, Zeit- und Kostenplan, Kapazitäts- und Qualitätsplan erstellen. – das Projekt durchführen. – Kreativitätstechniken nutzen. – Fixpunkte setzen, die jeweiligen Arbeitsschritte dokumentieren und weitere Projektabläufe modifizieren. – mit schwierigen Gesprächssituationen konstruktiv umgehen, Verantwortung übernehmen und Lösungswege suchen. – seine eigenen Interessen gegenüber vereinbarten Gruppenzielen zurückstellen. 	<ul style="list-style-type: none"> – SMARTe Ziele – Kreativitätstechniken <ul style="list-style-type: none"> • Brainstorming, • Mind-Mapping – Phasenmodelle der Projektorganisation (4-Phasen-Modell) – Projektorganisation <ul style="list-style-type: none"> • Struktur, • Gestaltung, • systematische Durchführung, • Hilfsmittel

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – die Präsentation des Projektergebnisses vorbereiten, diese selbstständig strukturieren und sie mit selbstgewählten Medien durchführen. – seine Ergebnisse mit den gestellten Zielen des Projektes abgleichen. – die Projektergebnisse, den Projektprozess und die Projektpräsentation bewerten und evaluieren. – die Qualität seiner Teamarbeit beurteilen. – Rückmeldungen aufmerksam annehmen und Schlüsse für zukünftige Projekte ziehen. – sein Verhalten in der Gruppe während der Projektdurchführung reflektieren. 	

5.14 Lernfeld 14 – In einer Fremdsprache kommunizieren

1. - 3. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 120 Stunden
--------------------------------	--------------------------------------

Ziele des Fremdsprachenerwerbs

Zielstellung des Fremdsprachenunterrichts in der dualen Ausbildung zum Kaufmann für Büromanagement ist eine Konsolidierung und Erweiterung vorhandener alltagssprachlicher Fremdsprachenkompetenz auf der bereits erreichten Niveaustufe des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens² sowie der Erwerb berufsbezogener Fremdsprachenkompetenz entsprechend dieser Niveaustufe. Die in diesem Lehrplan für die einzelnen Kompetenzbereiche auf mittlerem Niveau (B1) formulierten Aussagen müssen je nach Lernausgangslage der Schüler angepasst und ausgestaltet werden. Des Weiteren ist die Entwicklung einer beruflichen Handlungskompetenz Ziel des Fremdsprachenunterrichts.

Die folgenden Ausführungen beschreiben den zu erreichenden Stand einer kumulativ ausgerichteten Kompetenzentwicklung am Ende des dritten Ausbildungsjahres. Zielstellungen im Bereich der interkulturellen Kompetenz sind als immanenter Bestandteil von Selbst- und Sozialkompetenz formuliert.

Im Sinne einer Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit auf dem Arbeitsmarkt sollten in Ergänzung des berufsorientierten Fremdsprachenunterrichts optionale Angebote für die Zertifizierung berufsrelevanter Fremdsprachenkompetenzen genutzt werden, wie zum Beispiel das KMK-Fremdsprachenzertifikat in der beruflichen Bildung.

Funktionale kommunikative Kompetenz	Kompetenzbeschreibung
Hör-/Hör-Sehverstehen	<p>Sachkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – sowohl einfache als auch teilweise sprachlich komplexe Hör-/Hör-Sehsituationen in persönlichen und berufsbezogenen Zusammenhängen bewältigen, wenn die Themen überwiegend vertraut sind, – Texte, die sowohl von Muttersprachlern als auch von Nichtmuttersprachlern verschiedener regionaler Varietäten überwiegend deutlich und in Standardsprache gesprochen werden, verstehen, – den Inhalt alltagssprachlicher und berufsspezifischer Hör-/Hör-Sehtexte, wie z. B. Telefongesprächen und Unternehmensberichte, global, selektiv oder detailliert erfassen und wiedergeben, – den Gesprächspartner in Situationen allgemeinen sowie berufsbezogenen Inhalts verstehen und adressaten- und situationsgerecht sprachlich und auch nicht sprachlich reagieren, – übliche Wendungen der Unterrichtssprache verstehen und entsprechend handeln.

² Europarat (Hrsg.): Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen. Straßburg. Langenscheidt, 2001.

Funktionale kommunikative Kompetenz	Kompetenzbeschreibung
Hör-/Hör-Sehverstehen	<p>Methodenkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Situationen und Aufgabenstellungen nutzen, um Hör-/Hör-Seherwartungen zu entwickeln, – Informationen aus verschiedenen Medien sichern und verdichten, – Verstehenshilfen, z. B. sprachliches, thematisches/berufliches, soziokulturelles Wissen und Weltwissen, akustische Signale, visuelle Signale, intonatorische Strukturen, nutzen, – Schlüsselwörter erkennen und mit ihrer Hilfe Sinnzusammenhänge erschließen. <p>Selbst- und Sozialkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – sich auf die Aufgabenstellung, den Hör-/Hör-Sehtext und die Situation einstellen und konzentriert zuhören bzw. zuschauen, – den Hör-/Hör-Sehprozess entsprechend der Aufgabe selbstständig bewältigen, – mit Verstehensproblemen konstruktiv umgehen, – Eigenschaften von Sprechern respektieren und sich darauf einstellen, z. B. Sprechtempo, Intonation, Mimik, Gestik, – bei Unklarheiten gezielt nachfragen, – seine Kompetenzentwicklung selbstständig einschätzen.
Leseverstehen	<p>Sachkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – den wesentlichen Inhalt und/oder Detailinformationen aus einfachen und auch komplexen berufsrelevanten Texten unterschiedlicher Länge verstehen, die <ul style="list-style-type: none"> • bekannten und teilweise unbekanntem, auch nicht erschließbarem Wortschatz sowie • teilweise komplexe sprachliche Strukturen enthalten, – didaktisierte, adaptierte sowie authentische Texte, z. B. Geschäftsbriefe, Formulare, Zeitungsbeiträge, Prospekte, Protokolle und Diagramme, lesen und verstehen, – verschiedene Textsorten erkennen und ihre Funktion bzw. Intention erfassen, – fremdsprachige Arbeitsanweisungen verstehen und entsprechend handeln.

Funktionale kommunikative Kompetenz	Kompetenzbeschreibung
Leseverstehen	<p>Methodenkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Leseerwartungen aufbauen und nutzen, z. B. durch visuelle Impulse, Überschriften, – verschiedene Lesetechniken, z. B. Skimming, Scanning, schlussfolgerndes Lesen, gezielt anwenden, – Gliederung und Aufbau eines Texts erfassen, Schlüsselwörter erkennen und mit ihrer Hilfe Sinnzusammenhänge erschließen, – geeignete elektronische und nicht elektronische Hilfsmittel, z. B. Wörterbücher, Wörterverzeichnisse auswählen und nutzen, – sprachliches, soziokulturelles und thematisches/berufliches Wissen sowie Weltwissen als Verstehenshilfe nutzen, – unbekanntem Wortschatz, z. B. durch Wortbildungsmuster, Vergleich zu anderen Sprachen und im Kontext, erschließen, – erfasste Inhalte notieren bzw. strukturieren, z. B. Mindmap, Tabelle. <p>Selbst- und Sozialkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – sich auf Lesesituation, -text und -aufgabe einstellen und konzentriert lesen, – den Leseprozess entsprechend der Aufgabe und Absicht selbstständig oder auch gemeinsam mit anderen verantwortungsbewusst bewältigen, – mit Textinhalten offen und kritisch umgehen und Sachverhalte, Vorgänge und Handlungen aus der Perspektive anderer betrachten, – sich auf Fachtexte mit berufsrelevantem Wortschatz einstellen und bei Verstehensproblemen weiter konzentriert lesen, – sich aufgrund seiner im Verlauf der Ausbildung gewachsenen Fachkompetenz auch Inhalte fachrelevanter Texte selbstständig erschließen, – seine Kompetenzentwicklung selbstständig einschätzen.
Sprechen	<p>Sachkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – an Gesprächen zu überwiegend vertrauten allgemeinen und berufsrelevanten Themen mit und ohne Vorbereitung, auch telefonisch, funktional angemessen und weitgehend normgerecht teilnehmen, wenn die Gesprächspartner in Standardsprache sprechen, – mit angemessenen sprachlichen Mitteln einen eigenen Standpunkt formulieren und Argumente und Meinungen äußern, – nach Vorbereitung mit einfachen und komplexen sprachlichen Mitteln zu überwiegend vertrauten allgemeinen und berufsbezogenen Themen unter Nutzung von Fachvokabular zusammenhängend und weitgehend normgerecht sprechen, – für die Fremdsprache typische Höflichkeitsfloskeln gezielt in Gesprächen anwenden.

Funktionale kommunikative Kompetenz	Kompetenzbeschreibung
<p>Sprechen</p>	<p>Methodenkompetenz Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Redepläne bzw. Wortschatzgerüste selbstständig anfertigen und nutzen, – elektronische und nicht elektronische Hilfsmittel, z. B. Wörterverzeichnisse, Wörterbücher, auswählen und nutzen, – geeignete Präsentationstechniken situations- und adressatengerecht anwenden und dabei Medien zur Visualisierung nutzen, – sprachliches, soziokulturelles und thematisches/berufliches Wissen sowie Weltwissen selbstständig einbeziehen und nutzen, – verschiedene Sprechsituationen adressatengerecht bewältigen, – Strategien zur Förderung der Kommunikation wie Nachfrage, Umschreibung und/oder nicht sprachliche Mittel einsetzen, – Stimme, Intonation und Sprachregister adressaten- und situationsgerecht einsetzen. <p>Selbst- und Sozialkompetenz Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – auf den Kommunikationspartner eingehen und Gesprächsregeln einhalten, – kulturelle und landeskundliche Gemeinsamkeiten und Unterschiede in Gesprächen berücksichtigen, – auch bei Verständigungsschwierigkeiten Wege finden, die Kommunikation aufrecht zu erhalten, – in kooperativen Lernphasen mit anderen zusammenarbeiten, Unterstützung geben und annehmen sowie Verantwortung übernehmen, – seine Kompetenzentwicklung selbstständig einschätzen.
<p>Schreiben</p>	<p>Sachkompetenz Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – unter Verwendung elementarer und komplexer sprachlicher Mittel und eines differenzierten Fachwortschatzes sowie unter Beachtung der orthografischen, grammatischen und syntaktischen Regeln der Fremdsprache weitgehend normgerecht einfache und komplexe formelle Texte, insbesondere Geschäftsbriefe, zu überwiegend vertrauten, berufsrelevanten Themen verfassen und dabei zentrale Schreibformen einsetzen, d. h. <ul style="list-style-type: none"> • informieren, z. B. Einladungen und Bestellbestätigungen verfassen, • argumentieren, z. B. Antworten auf Beschwerden schreiben, • appellieren, z. B. Werbetexte anfertigen, • analysieren, z. B. Angebote vergleichen und auswerten, Diagramme beschreiben und auswerten, – Inhalte in angemessener Form, z. B. in Tabellen, Übersichten, Fließtexten, darlegen, – formalisierte Texte, z. B. Lebenslauf, Bewerbungsschreiben, erstellen, – berufsrelevante Formulare und Fragebögen ausfüllen, – aufgabenbezogen Notizen, Stichwortgerüste und Gliederungen anfertigen.

Funktionale kommunikative Kompetenz	Kompetenzbeschreibung
Schreiben	<p>Methodenkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – unterschiedliche Texte, insbesondere Geschäftsbriefe, mit und ohne Verwendung sprachlicher Vorlagen planen, strukturieren und verfassen, – sprachliches, soziokulturelles und thematisches/berufliches Wissen sowie Weltwissen selbstständig einbeziehen und nutzen, – elektronische und nicht elektronische Hilfsmittel, z. B. Wortlisten, Wörterbücher, Stichpunkte, sachgerecht und effizient einsetzen, – Geschriebenes selbstständig kontrollieren und gegebenenfalls überarbeiten. <p>Selbst- und Sozialkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Texte entsprechend der Aufgabenstellung in einem vorgegebenen Zeitrahmen verfassen, – mit anderen zusammenarbeiten und dabei Unterstützung geben und annehmen, – Besonderheiten der fremdsprachigen Schriftsprache beim Verfassen eigener Texte berücksichtigen und diese adressatengerecht anwenden, z. B. Regeln der fremdsprachigen Geschäftskorrespondenz. – seine Kompetenzentwicklung selbstständig einschätzen.
Sprachmittlung	<p>Sachkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – selbstständig in im Wesentlichen vertrauten beruflichen Sprachmittlungssituationen mündlich und/oder schriftlich sach-, situations- und adressatengerecht vermitteln, – Informationen aus mündlichen oder schriftlichen Texten zu im Wesentlichen vertrauten berufsbezogenen Themen sinngemäß in die deutsche und gelegentlich auch in die Fremdsprache übertragen, – Informationen aus mündlichen oder schriftlichen Texten zu im Wesentlichen vertrauten Themen in der deutschen und gelegentlich der Fremdsprache zusammenfassen, – kurze Textabschnitte mit Aussagen zu bestimmten inhaltlichen Details ins Deutsche übersetzen. <p>Methodenkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – wesentliche Informationen des mündlichen oder schriftlichen Ausgangstextes erfassen, sichern, z. B. durch Notizen, und wiedergeben, – verschiedene Sprachmittlungsstrategien, z. B. Vereinfachen, Umschreiben, gezielt einsetzen sowie Mimik und Gestik nutzen, – verschiedene elektronische und nicht elektronische Hilfsmittel, z. B. Wörterbücher, Wörterverzeichnisse, auswählen und nutzen, – sprachliches, soziokulturelles und thematisches/berufliches Wissen sowie Weltwissen bei der Sprachmittlung einbeziehen.

Funktionale kommunikative Kompetenz	Kompetenzbeschreibung
Sprachmittlung	<p>Selbst- und Sozialkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – sich auf die Sprachmittlungssituation und den Adressaten einstellen, – adressatengerecht agieren, Regeln hinsichtlich Höflichkeit beachten, Respekt und Toleranz zeigen, – mit Problemen im Prozess der Sprachmittlung konstruktiv umgehen und bei Unklarheiten gezielt nachfragen, – seine Kompetenzentwicklung selbstständig einschätzen.
Über Sprache, Sprachverwendung und Sprachenlernen reflektieren	<p>Sachkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – die Funktionalität sprachlicher Mittel in Texten erkennen, – sprachliche und nicht sprachliche Mittel der deutschen Sprache, ggf. der Herkunftssprache und der Fremdsprache für das Verstehen und Verständigen nutzen und darüber reflektieren, – Standardsprache von Umgangssprache und Fachsprache unterscheiden und einen formellen und weniger formellen Stil erkennen und adressatengerecht anwenden, – das Zusammenwirken von Sprache und Kultur im Umgang mit ausländischen Geschäftspartnern nicht nur im allgemeinsprachlichen, sondern auch im betrieblichen Kontext erkennen und nutzen. <p>Methodenkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Wortschatz und Strukturen auf der Grundlage seines Vorwissens selbstständig erschließen und anwenden, – Techniken des Sprachvergleichs, wie Identifizieren, Kontrastieren, Ordnen, anwenden, – elektronische und nicht elektronische Hilfsmittel, Medien und Quellen unter Verwendung verschiedener Techniken selbstständig nutzen, – den Bezug zu anderen Sprachen herstellen. <p>Selbst- und Sozialkompetenz</p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – sprachliche und nicht sprachliche Phänomene aufmerksam und bewusst wahrnehmen, – über eigene Sprachlernstrategien reflektieren.

1. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 40 Stunden
Inhalte	
<p>Der Auszubildende in seinem Unternehmen (<i>vergleiche LF 1, 2</i>)</p> <p>persönliche Vorstellung</p> <p>Vorstellung des Ausbildungsbetriebs (z. B. Geschichte, Größe, Personal, Organisationsstruktur, Lagebeschreibung)</p> <p>Arbeitsplatzbeschreibung und Arbeitsmittel</p> <p>berufsspezifische Tätigkeiten</p> <p>Umgang mit Besuchern (<i>vergleiche LF 2, 7, 12</i>)</p> <p>Begrüßung, Small Talk</p> <p>Erteilen von Auskünften, z. B. Wegbeschreibungen</p> <p>Anwendung von Konversationsregeln unter Beachtung interkultureller Besonderheiten</p> <p>Berufsbezogene Telefonate (<i>vergleiche LF 2, 3, 7</i>)</p> <p>Fachvokabular zum Telefonieren</p> <p>Verstehen, Weiterleiten von Telefonaten und Anfertigen von Telefonnotizen</p> <p>Buchstabieren nach internationalem Alphabet</p> <p>Geschäftskorrespondenz (<i>vergleiche LF 2, 3</i>)</p> <p>Form, Aufbau und Besonderheiten von Geschäftsbriefen, Fax und E-Mail in einer Fremdsprache</p> <p>Terminvereinbarungen, z. B. per E-Mail, per Brief, per Telefon</p> <p>Geschäftstreffen organisieren (<i>vergleiche LF 2</i>)</p> <p>z. B. Schreiben von Einladungen, Protokolle</p>	

2. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 40 Stunden
Inhalte	
<p>Geschäftskorrespondenz - Aufträge schriftlich und telefonisch bearbeiten (<i>vergleiche LF 3, 4</i>)</p> <p>Anfragen</p> <p>Angebote, Angebotsvergleich unter Einbeziehung von z. B. Rabatten, Zahlungs- und Lieferbedingungen (Incoterms)</p> <p>Bestellungen, Bestellbestätigung, Rechnung</p> <p>Bewerbung (<i>vergleiche LF 8</i>)</p> <p>fremdsprachige Bewerbung, z. B. Analyse von Stellenanzeigen, Formulieren des Lebenslaufs und eines Anschreibens, Vorbereiten eines Bewerbungsgesprächs</p>	

3. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 40 Stunden
Inhalte	
<p>Veranstaltungen, Geschäftsreisen und Geschäftstreffen organisieren (vergleiche LF 12) Informieren zu Veranstaltungen (z. B. Tagesordnung, Rahmenprogramm, Protokolle) Einholen, Vergleichen von Angeboten, z. B. für Unterkunft und Verkehrsmittel Vornehmen von Buchungen, z. B. für Unterkünfte, Mietwagen, Konferenzräume, Messestände</p> <p>Geschäftskorrespondenz - Aufträge schriftlich und telefonisch bearbeiten (vergleiche LF 4, 7, 9) Beschwerde (Verzögerung, mangelhafte Lieferung), auf Reklamationen reagieren/Antwortschreiben Mahnung, auf Mahnungen reagieren/Antwortschreiben</p>	

Lernfeld 14:	In einer Fremdsprache kommunizieren	1. - 3. Ausbildungsjahr
Inhalte - Sprachliche Mittel		
<p>Die Entscheidung über die Auswahl der sprachlichen Mittel liegt in der Verantwortung der Lehrkraft und richtet sich nach den im Lernfeld 14 verankerten Zielen im Bereich der Kompetenzentwicklung und den in diesem Zusammenhang zu bewältigenden Themen und Situationen unter Berücksichtigung der sprachlichen Voraussetzungen der Schüler.</p> <p>Die Bereiche Wortschatz, Phonologie, Orthografie und Grammatik werden je nach Bedarf, Notwendigkeit und beruflicher Relevanz gefestigt und ausgebaut.</p> <p>Beim produktiven Wortschatz liegt der Schwerpunkt nicht auf der Anzahl der gelernten Wörter, sondern in ihrem sicheren und vielfältigen Gebrauch, um berufsbezogene Kommunikationssituationen angemessen und fachlich richtig bewältigen zu können. Neben dem fachrichtungsspezifischen Wortschatz wird im Fremdsprachenunterricht auch der allgemeinsprachliche Wortschatz gefestigt und ausgebaut.</p> <p>Die Schüler kennen verwendungshäufige grammatische Formen und können diese weitgehend normgerecht anwenden. Sie entwickeln auf dieser Grundlage ein Strukturbewusstsein.</p>		