

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

**Thüringer Lehrplan
für die berufsbildende Schule**

Schulform: Berufsschule

Beruf:

**Fachpraktiker für Büromanagement/
Fachpraktikerin für Büromanagement**

Ausbildung nach § 66 BBiG und/oder § 42 HWO

2024

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	Einen Ausbildungsbetrieb erkunden.....	12
5.1.2	Mit den Rechten und Pflichten im Ausbildungsbetrieb auseinandersetzen.....	13
5.1.3	Einen Ausbildungsbetrieb präsentieren.....	13
5.2	Lernfeld 2 – Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren.....	15
5.2.1	Arbeitsplatz und Arbeitsraum gestalten.....	15
5.2.2	Bürowirtschaftliche Abläufe organisieren.....	16
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.....	20
5.3.3	Schriftstücke vervielfältigen und Kommunikationssysteme nutzen.....	21
5.4	Lernfeld 4 – Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen.....	22
5.4.1	Beschaffung planen.....	22
5.4.2	Lieferanten auswählen.....	23
5.4.3	Bestellungen auslösen und Verträge schließen.....	24
5.4.4	Waren und Dienstleistungen annehmen.....	25
5.4.5	Auf Kaufvertragsstörungen reagieren.....	26
5.4.6	Waren und Dienstleistungen situationsgerecht bezahlen.....	26
5.5	Lernfeld 5 – Kunden akquirieren und binden.....	27
5.5.1	Marktsituation analysieren.....	27
5.5.2	Absatzpolitische Ziele bestimmen und Marketing-Mix ableiten.....	27
5.5.3	Werbung durchführen und evaluieren.....	28

5.6	Lernfeld 6 – Werteströme erfassen und beurteilen.....	29
5.6.1	Werteströme erfassen und sich über rechtliche Anforderungen informieren.....	29
5.6.2	Auf Bestands- und Erfolgskonten buchen.....	30
5.6.3	Unternehmerischen Erfolg ermitteln.....	30
5.6.4	Wertminderungen von Anlagegütern erfassen und buchen.....	31
5.6.5	Inventur durchführen, Inventurdifferenzen feststellen und Inventar erstellen.....	31
5.6.6	Eine Bilanz über Bilanzkennziffern deuten.....	31
5.7	Lernfeld 7 – Gesprächssituationen gestalten.....	32
5.7.1	Informations- und Beratungsgespräche mit Geschäftspartnern führen.....	32
5.7.2	Beschwerden und Reklamationen in Gesprächssituationen klären.....	33
5.8	Lernfeld 8 – Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen.....	34
5.8.1	Personalbedarf ermitteln und Personal beschaffen.....	34
5.8.2	Mit Personal arbeiten.....	35
5.8.3	Personal verwalten.....	36
5.8.4	Arbeitsverhältnisse beenden.....	37
5.9	Lernfeld 9 – Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten.....	38
5.9.1	Liquidität sichern.....	38
5.9.2	Möglichkeiten der Finanzierung erschließen.....	39
5.9.3	Factoring und Leasing als Finanzierungsalternativen erwägen.....	40
5.10	Lernfeld 10 – Verkaufspreise kalkulieren.....	41
5.10.1	Verkaufspreise kalkulieren.....	41
5.10.2	Betriebliche Preise am aktuellen Markt durchsetzen.....	42
5.11	Lernfeld 11 – Geschäftsprozesse darstellen und optimieren.....	43
5.12	Lernfeld 12 – Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren.....	44
5.12.1	Veranstaltungen vorbereiten, mitgestalten und nachbereiten.....	44
5.12.2	Geschäftsreisen vor- und nachbereiten.....	45
5.13	Lernfeld 13 – Ein Projekt planen und durchführen.....	46

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 (LF) 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.

Dieses Kompetenzmodell bildet auch die berufspädagogische Grundlage der Thüringer Lehrpläne für die schulische Berufsausbildung behinderter Menschen, für die wegen der Art und Schwere der Behinderung eine grundständige Ausbildung in einem anerkannten Ausbildungsberuf nicht in Betracht kommt.

Die Lernfelder, ihre Ziele und Inhalte leiten sich aus dem zugrunde gelegten anerkannten Ausbildungsberuf ab und berücksichtigen die besondere Situation der Zielgruppe. Hierbei werden die Lernfelder des anerkannten Ausbildungsberufs sowohl horizontal als auch vertikal reduziert und in kleinere Handlungseinheiten unterteilt. Die Kompetenzen sind als operationalisiertes Endverhalten formuliert, die theoriereduziert bzw. mit weniger komplexen Inhalten gefördert werden können. Dabei sind die angestrebten Kompetenzen als Mindestanforderungen zu verstehen, die entsprechend der Leistungsfähigkeit erweitert werden können. Bei allen Überlegungen ist die Möglichkeit der Durchlässigkeit in entsprechende anerkannte Ausbildungsberufe zu berücksichtigen.

Die Kompetenzbeschreibungen der Lernfelder berücksichtigen die verschiedenen Dimensionen der Handlungskompetenz, konkretisiert durch die Angabe von Mindestinhalten. Dabei orientieren sich sowohl die Ziele als auch die Auswahl und Strukturierung der Inhalte an der beruflichen Handlung.

Die Entwicklung der unterschiedlichen Kompetenzen wird in den einzelnen Lernfeldern des vorliegenden Lehrplans auf der Basis von Operatoren und den damit verbundenen Anforderungsbereichen beschrieben.

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

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 und bezieht dabei die von den zuständigen Stellen in Kraft gesetzte Ausbildungsverordnung/Ausbildungsregelungen 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.

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.

Im Rahmen der Lernortkooperation leisten die berufsbildenden Schulen hier einen wichtigen Beitrag, um Jugendlichen mit Behinderungen jene Kompetenzen zu vermitteln, die eine dauerhafte Eingliederung dieser jungen Menschen in die Berufswelt ermöglichen.

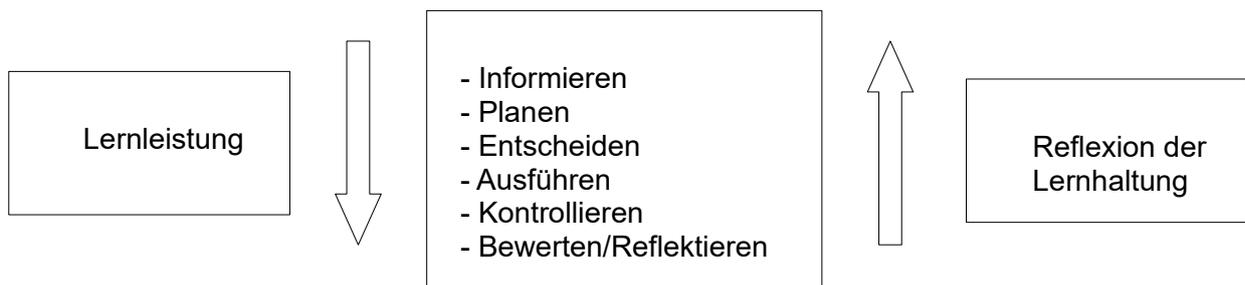
Übergeordnetes Ziel der Berufsausbildung gemäß § 66 BBiG und § 42m HwO ist es, zum Arbeiten unter Anleitung zu befähigen sowie zum selbstständigen Handeln im Rahmen der jeweiligen Berufsspezifika unter Berücksichtigung der individuellen Handlungsmöglichkeiten.

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.

2 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Auf der Grundlage des Neuordnungsverfahrens des staatlich anerkannten Ausbildungsberufs Kaufmann für Büromanagement wurde der Thüringer Lehrplan für die Ausbildung Fachpraktiker für Büromanagement neu erstellt.

Der Hauptausschuss des Bundesinstituts für Berufsbildung beschließt am 20.06.2023 eine Empfehlung für eine Ausbildungsregelung zum Fachpraktiker für Büromanagement gemäß § 66 des Berufsbildungsgesetzes/§ 42r der Handwerksordnung aus.

Fortschreitende Veränderungen in der Arbeitswelt führen zu permanenten betrieblichen Anpassungen von Arbeits- und Ausbildungsinhalten. Wie in der betrieblichen Praxis des Bezugsberufs, dessen Ausbildungsrahmenplan 2013 erlassen wurde, werden auch die Inhalte für die Fachpraktikerausbildung gemäß aktuellen Standards vermittelt.

Die Fachpraktiker für Büromanagement führen einfache berufstypische kaufmännische Tätigkeiten und Sekretariats- und Assistenzaufgaben durch. Die Ausbildung zum Fachpraktiker für Büromanagement erfolgt teilweise in Betrieben unterschiedlicher Wirtschaftszweige, Branchen und Größen und/oder in überbetrieblichen Ausbildungsstätten. Die Berufsausbildung schafft somit eine gemeinsame Ausbildungsgrundlage für Industrie, Handwerk, Handel, Dienstleistungen und den öffentlichen Dienst.

In den Lernfeldern werden wesentliche berufstypische Kompetenzen vermittelt. In den Wahlqualifikationen erfolgt die Vertiefung dieser Kompetenzen durch die Ausbildungspartner. Die Berufsschule integriert Kompetenzen von Wahlqualifikationen des Ausbildungsberufsbildes, die im Zusammenhang mit beruflichen Handlungen bedeutsam sind, anhand der Ausbildungsbetriebe oder vorgegebener Modellunternehmen.

Die beruflichen Qualifikationen erfordern einen permanenten Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnik in den Lernfeldern. Die Nutzung von Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulationsprogrammen ist integrierter Bestandteil der Lernfelder. Der Schwerpunkt dieses Kompetenzerwerbs liegt in den Lernfeldern 2 bis 5. Die Vertiefung der Kompetenzen erfolgt über die gesamte Ausbildungszeit in allen Lernfeldern und gegebenenfalls im Wahlpflichtunterricht.

Dafür sind in den Schulen entsprechende räumliche und sachliche Voraussetzungen zu schaffen. Es empfiehlt sich die Arbeit in kleineren Lerngruppen. Die schreibtechnischen Kompetenzen werden durch Betrieb, Schule und Eigenengagement erworben.

Teil I der gestreckten Abschlussprüfung findet ausschließlich am Computer statt. Eine unkommentierte Ausgabe der DIN 5008 ist während der schulischen Ausbildung und anlässlich der Abschlussprüfung Teil I zulässig.

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.

Unter Anleitung planen die Schüler im Sinne einer vollständigen Handlung realistische berufsspezifische Arbeitshandlungen in Einzelarbeit sowie im Team, führen diese durch, kontrollieren und bewerten die Ergebnisse und Prozesse. Die Schüler erwerben durch angeleitete oder eigenverantwortliche Bearbeitung der Lernsituationen nicht nur Fachkompetenz, sondern wenden mit Hilfe der erreichten Selbst- und Sozialkompetenzen Lern- und Arbeitsstrategien gezielt an.

Die fachrechnerischen Kompetenzen entfalten die Schüler in Verknüpfung mit berufsspezifischen Handlungssituationen.

Im Lernfeld 13 – Ein Projekt planen und durchführen – kann das Projektthema auch aus den Lernfeldern in Absprache mit den unterrichtenden Fachlehrern gewählt werden.

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

Auf ein Lernfeld zur Vermittlung von Fremdsprachenkenntnissen, wie im Thüringer Lehrplan des Kaufmann für Büromanagement, wird aufgrund der fachlich umfangreichen Lernfelder und der hohen Belastung für die Schüler verzichtet. In den Lernfeldern können adressaten- und situationsgerecht, sowohl Fremdsprachkompetenzen als auch interkulturelle Kompetenzen gefördert werden.

3 Mitarbeiter der Lehrplangruppe

Name	Schule
Annett Maruhn	Staatliches Berufsbildendes Schulzentrum Hildburghausen
Jasmin Schorcht	Walter-Gropius-Schule Erfurt, Staatliche Berufsbildende Schule 7
Kai Leferenz	Staatliche Berufsbildende Schule für Wirtschaft, Verwaltung und Ernährung „Friedrich Justin Bertuch“ Weimar
Marietta Weiß	Staatliches Berufsbildungszentrum Meiningen
Heike Reinhardt	Walter-Gropius-Schule Erfurt, Staatliche Berufsbildende Schule 7

4 Stundentafel

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf				
Fachpraktiker 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 akquirieren 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			40
11	Geschäftsprozesse darstellen und optimieren			40
12	Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren			40
13	Ein Projekt planen und durchführen			80
Summen: insgesamt 880 Stunden		320	280	280

5 Lernfelder

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

1. Ausbildungsjahr	Zeitrictwert 40 Stunden
---------------------------	------------------------------------

Zielvorgaben

Die Schüler besitzen die Kompetenz, ihre Rolle innerhalb des Betriebs einzuordnen, zu beschreiben und ihren Betrieb zu präsentieren.

Hinweis:

Einige Inhalte des Lernfelds 1 werden in Vorbereitung auf die Prüfung im Lernfeld 11 wiederholt und vertieft.

5.1.1 Einen Ausbildungsbetrieb erkunden

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – die Volkswirtschaftslehre (VWL) von der Betriebswirtschaftslehre (BWL) abgrenzen. – die Stellung von Betrieben in der Gesamtwirtschaft einordnen. – Betriebe nach verschiedenen Kriterien unterscheiden. – die Ziele dieses Betriebs zuordnen. – seinen Verantwortungsbereich im Betrieb beschreiben. 	<ul style="list-style-type: none"> – Unternehmen und Betrieb – volkswirtschaftliche Arbeitsteilung <ul style="list-style-type: none"> • primärer Sektor • sekundärer Sektor • tertiärer Sektor – Einteilung von Betrieben nach <ul style="list-style-type: none"> • Wirtschaftsstufen • Leistungsart • Wirtschaftszweigen/Branchen – Unternehmensleitbild – Unternehmensziele <ul style="list-style-type: none"> • ökonomisch • ökologisch • sachlich • sozial – Unternehmensbereiche <ul style="list-style-type: none"> • Beschaffung • Lagerhaltung • Produktion • Absatz • Verwaltung – Grundlagen Organigramm – Einsatzbereich

5.1.2 Mit den Rechten und Pflichten im Ausbildungsbetrieb auseinandersetzen

Hinweis:

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

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – sich mit der neuen Rolle als Auszubildender und als zukünftiger Arbeitnehmer identifizieren. – sich über Inhalte und Regelungen des für ihn geltenden Rechts informieren. – Informationen aus rechtlichen Grundlagen entnehmen und seine eigenen Rechte und Pflichten bestimmen. – die geltenden wichtigen Rechtsvorschriften angeben und erklären. 	<ul style="list-style-type: none"> – rechtliche Grundlagen <ul style="list-style-type: none"> • Berufsbildungsgesetz • Jugendarbeitsschutzgesetz • Ausbildungsordnung • Betriebsverfassungsgesetz – Berufsausbildungsvertrag <ul style="list-style-type: none"> • Abschluss • Rechte und Pflichten • Beendigung – Jugend- und Auszubildendenvertretung

5.1.3 Einen Ausbildungsbetrieb präsentieren

Hinweis:

Deutsch – Arbeitsstrategien, Lernstrategien, Kurzvortrag, Kriterienkatalog für Kurzvorträge Themenbereich 5.9.2 – Rechtsformen vertiefen

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – die Grundlagen wirtschaftlichen Handelns erklären. – das Leistungsspektrum eines Betriebs benennen. – wirtschaftliche Beziehungen interpretieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – Bedürfnis, Bedarf, Nachfrage, Angebot, Markt – Güter und Dienstleistungen – einfacher Wirtschaftskreislauf – ökonomisches Prinzip – betriebswirtschaftliche Produktionsfaktoren
<ul style="list-style-type: none"> – die Wirtschaftsteilnehmer nach deren Rechtsstellung unterscheiden. 	<ul style="list-style-type: none"> – natürliche und juristische Personen – Rechts- und Geschäftsfähigkeit
<ul style="list-style-type: none"> – einen Betrieb mit ausgewählten Rechtsformen anhand vorgegebener Kriterien vergleichen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Einzelunternehmen, Kommanditgesellschaft, Gesellschaft mit beschränkter Haftung <ul style="list-style-type: none"> • Gründung • Haftung

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – Informationen und Quellen zur Darstellung eines Betriebs suchen und prüfen. – eine Präsentation mit Hilfe eines vorgegebenen Kriterienkatalogs erstellen. – den ausgewählten Betrieb mit vorgegebenen Medien präsentieren. – seine eigene Rolle und das eigene Handeln beurteilen. – konstruktives Feedback geben und annehmen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Präsentationstechniken, Präsentationsregeln – Kriterienkatalog – Feedbackformen

5.2 Lernfeld 2 – Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

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

Zielvorgaben

Die Schüler besitzen die Kompetenz, ihre Arbeitsaufgaben im Büro zu erfüllen sowie gesundheitliche und rechtliche Aspekte, auch im Umgang miteinander, zu berücksichtigen.

5.2.1 Arbeitsplatz und Arbeitsraum gestalten

Hinweis:

Deutsch – Kommunikationstechniken
Religionslehre/Ethik – Belastungen im Beruf

(ca. 25 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalt
<ul style="list-style-type: none"> – unterschiedliche Anforderungen für die Gestaltung seines Arbeitsplatzes und Arbeitsraums beschreiben. – sich über ergonomische und ökologische Aspekte der Gestaltung seines Arbeitsplatzes informieren. – gesetzliche Vorschriften zur Gestaltung des Arbeitsplatzes und -raums sowie ergonomische und ökologische Erfordernisse nennen. – Informationen zur Erhaltung und Förderung seiner Gesundheit sammeln. – die Gestaltung seines Arbeitsplatzes beschreiben und dabei mögliche Auswirkungen auf seine Leistungsfähigkeit berücksichtigen. – im Team arbeiten, gegenüber anderen seine Meinung vertreten und bei Entscheidungen Kompromisse eingehen. – sein Verhalten im Team einschätzen und die Gestaltung seines Arbeitsplatzes und -raums 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 u. a. – Prävention und Gesundheitsvorsorge – Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften – Arbeitsstättenverordnung

5.2.2 Bürowirtschaftliche Abläufe organisieren

Hinweis:

Deutsch – Kommunikationsregeln
Themenbereich 5.7.1 – Kommunikation

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalt
<ul style="list-style-type: none"> – mögliche Störungen, Zeitdiebe und Zeitfallen finden und zu ihrer Beseitigung beitragen. – an der Überwachung von Terminen mitwirken sowie Terminpläne unter Berücksichtigung verschiedener Terminarten bearbeiten. – Arbeitsaufträge in Partnerarbeit umsetzen. – seine Meinung begründen und seine Kommunikationsfähigkeit einschätzen. – sein Verhalten im Team beurteilen. – auf Verbesserungsmöglichkeiten in den Arbeitsabläufen hinweisen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Stressbewältigung – Zeitmanagement, z. B. <ul style="list-style-type: none"> • ABC-Analyse • Eisenhower-Prinzip – Terminplanung <ul style="list-style-type: none"> • analog • digital – Terminüberwachung – Terminarten <ul style="list-style-type: none"> • fest • variabel

5.2.3 Sitzungen und Besprechungen dokumentieren

Hinweis:

Deutsch – Protokolle
Themenbereich 5.3.1 und 5.4.2 – Anwendung der Textverarbeitung,
Schreibtraining in Eigeninitiative, betriebliche Förderung

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalt
<ul style="list-style-type: none"> – die Arten und den Zweck der Dokumentation angeben. – die Anforderungen an die Dokumentation von Sitzungen und Besprechungen ermitteln. – Schriftstücke für Sitzungen und Besprechungen vorbereiten und erstellen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Checkliste für Sitzungen und Besprechungen – Tagesordnungen – Einladung – Protokoll <ul style="list-style-type: none"> • Verlaufsprotokoll • Ergebnisprotokoll

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalt
<ul style="list-style-type: none"> – die hierzu notwendigen Funktionen der gewählten Standardsoftware einsetzen. 	<ul style="list-style-type: none"> – 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

Hinweis:

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

(ca. 12 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalt
<ul style="list-style-type: none"> – die unterschiedlichen Arten eingehender Informationen aufzählen und die Notwendigkeit ihrer Bearbeitung ableiten. – bei der Ablaufplanung seiner Tätigkeiten unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen, rechtlichen und ökologischen Bedingungen mitwirken. – eingehende Informationen zur innerbetrieblichen Weitergabe unter Anleitung aufbereiten. – Formulare mit Steuerelementen gestalten. 	<ul style="list-style-type: none"> – Informationsarten <ul style="list-style-type: none"> • persönliche Gespräche • Telefongespräche • Geschäftsbriefe • E-Mail • Telefax – Formulare <ul style="list-style-type: none"> • Gesprächsnotizen • Telefonnotizen
<ul style="list-style-type: none"> – die ausgehenden Informationen sortieren und bei deren Versand unter Berücksichtigung von Sicherheit, Vertraulichkeit, Schnelligkeit, Kosten, Rechtsverbindlichkeit und ökologischen Aspekten mitwirken. – die Effizienz der Abläufe, die Vollständigkeit und Sicherheit der Informationsbearbeitung einschätzen. – bei der Optimierung der entsprechenden Arbeitsabläufe unterstützen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Posteingang und Postausgang – Brief- und Postgeheimnis – Postvollmacht – Versendungsarten und Zusatzleistungen

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"> – Schriftstücke und Daten nach der Art der Aufbewahrung und den gesetzlichen Vorgaben einteilen. – zweckmäßige Systeme für eine normgerechte Ordnung und Aufbewahrung von Schriftstücken und elektronischen Dokumenten anwenden und gezielt Speichermedien nutzen. – die Datensicherheit und Datenpflege nach Vorgabe beachten. – die gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften für die Dauer der Aufbewahrung der Schriftstücke und Daten beachten. – die Bedeutung der Sicherung/Aufbewahrung von Schriftstücken und elektronischen Dokumenten unter datenschutzrechtlichen Bestimmungen sowie wirtschaftlichen Gesichtspunkten wiedergeben. 	<ul style="list-style-type: none"> – betriebliche und gesetzliche Vorgaben <ul style="list-style-type: none"> • Bürgerliches Gesetzbuch • Handelsgesetzbuch • Abgabenordnung – Ordnungssysteme <ul style="list-style-type: none"> • alphabetisch • alphanumerisch • numerisch • chronologisch • mnemotechnisch • symbolisch • farblich – Registratur und Archivierung <ul style="list-style-type: none"> • Schriftgutbehälter • Ablageort • Registraturformen • Aufbewahrungssysteme – Aktenplan – Speichermedien – Datensicherheit und Datenpflege – rechtliche Grundlagen des Datenschutzes

5.3 Lernfeld 3 – Aufträge bearbeiten

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

Zielvorgaben

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

Hinweis:

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

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 5.10.1 – Preiskalkulation

Themenbereich 5.4.2, 5.4.3 und 5.4.5 – rechtliche Inhalte der Auftragsbearbeitung

(ca. 64 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalt
<ul style="list-style-type: none"> – den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung nachvollziehen und seinen Verantwortungsbereich sowie seine Befugnisse in diesem Prozess abgrenzen. – Rahmenbedingungen für die Erstellung von Angeboten vergleichen. – bei der fachgerechten und kundenorientierten Abwicklung von Aufträgen mitwirken. – Texte des internen und externen Schriftverkehrs normgerecht formulieren und gestalten. – Angebote formulieren und dabei die Gestaltungsaspekte des kaufmännischen Schriftverkehrs und das Corporate Design des Betriebs berücksichtigen. – Fachbegriffe definieren und in einer Fremdsprache wiedergeben. – mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms einfache Preisberechnungen durchführen und dabei kaufmännische Rechenarten anwenden. – die Notwendigkeit sorgfältiger Arbeit aus Fehlern ableiten. 	<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 <ul style="list-style-type: none"> · Textausrichtung · Zeilenabstand · Schattierung · Füllfarbe · Rahmen · Tabstopp · Nummerierung · Aufzählung • Seitenformatierung <ul style="list-style-type: none"> · Seitenrand · Ausrichtung · Kopf- und Fußzeile • Tabellen • Kommentare • Dokumentenvorlagen – innerbetriebliche Schreiben <ul style="list-style-type: none"> • Hausmitteilungen • Rundschreiben • Aushang – externe Schreiben <ul style="list-style-type: none"> • Anfragen ablehnen • verlangte und unverlangte Angebote

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalt
	<ul style="list-style-type: none"> – Grundlagen der Tabellenkalkulation: <ul style="list-style-type: none"> • Benutzeroberfläche • Daten eingeben und 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 – kaufmännisches Rechnen <ul style="list-style-type: none"> • Dreisatz- und Prozentrechnung, einschl. verminderter und vermehrter Grundwert • Durchschnittsrechnung einschl. gewogener Durchschnitt

5.3.2 Aufträge annehmen und abwickeln

Hinweis:

Deutsch – ziel- und kundenorientierte Kommunikation

(ca. 8 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalt
<ul style="list-style-type: none"> – die Realisierbarkeit eines Auftrags prüfen. – bei der fachgerechten und kundenorientierten Abwicklung von Aufträgen mitwirken. – die Auftragsabwicklung vorbereiten und begleiten sowie alle nötigen Dokumente erstellen. – relevante rechtliche Normen sowie die Gestaltungsaspekte des kaufmännischen Schriftverkehrs und das Corporate Design des Betriebs berücksichtigen. – bei der Kommunikation mit Kunden die Leistungskomponenten von Textverarbeitungsprogrammen einsetzen. – ziel- und kundenorientiert kommunizieren. – den Erfolg seiner betrieblichen Tätigkeit in 	<ul style="list-style-type: none"> – Lieferfähigkeit, Lieferwilligkeit – Dokumente <ul style="list-style-type: none"> • Auftragsbestätigung • Lieferschein • Rechnung – Corporate Design – Textverarbeitung: <ul style="list-style-type: none"> • Textbausteine • Einbinden von Objekten <ul style="list-style-type: none"> · Textfeld · WordArt · Symbol · Grafik · ClipArt · Hyperlink • Formatierung von Objekten

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalt
<p>Hinblick auf Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit erfragen.</p> <p>– seine Arbeitsweise überdenken und Konsequenzen ableiten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Größe · Position · Schrifteffekte <p>– Überwachung der Auftragsabwicklung und des Zahlungseingangs</p>

5.3.3 Schriftstücke vervielfältigen und Kommunikationssysteme nutzen

(ca. 8 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalt
<p>– Schriftstücke des Betriebs vervielfältigen.</p> <p>– die vorhandenen Kommunikationssysteme bestimmen.</p> <p>– die Kommunikationssysteme situationsgerecht verwenden und geeignete Dateiformate benutzen.</p> <p>– seine betriebliche Tätigkeit unter Beachtung nachhaltiger Gesichtspunkte hinterfragen.</p>	<p>– Schriftstücke vervielfältigen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kopieren • Drucken • Scannen <p>– Dateiformate</p> <p>– Kommunikationssysteme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Internet • E-Mail • Telefax • Telefon <p>– büroübliche Applikationen</p>

5.4 Lernfeld 4 – Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

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

Zielvorgaben

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

5.4.1 Beschaffung planen

Hinweis:

Deutsch – Formulierung von Stellungnahmen und Interpretation von Darstellungen
Themenbereich 5.3.1 – Grundlagen der Tabellenkalkulation

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – den Beschaffungsprozess in einem Betrieb beschreiben. – betriebliche Regelungen zur Ermittlung des Bedarfs nennen. – den Bedarf an Gütern ermitteln. – die erforderlichen Bestell- und Lieferzeitpunkte bestimmen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Beschaffungsprozess <ul style="list-style-type: none"> • Beschaffungsobjekt • Mengen • Zeit • Bezugsquellen – 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
<ul style="list-style-type: none"> – mit einem Tabellenkalkulationsprogramm aufgabengerechte Diagramme erstellen. – den Beschaffungsprozess reflektieren und ableiten was, wann, in welcher Menge bestellt werden muss. 	<ul style="list-style-type: none"> – Tabellenkalkulation: <ul style="list-style-type: none"> • Einsatzmöglichkeiten von Diagrammen, Veranschaulichung <ul style="list-style-type: none"> · von Trends · von absoluten Werten · der Struktur eines Gesamtwertes • Diagrammarten <ul style="list-style-type: none"> · Linie · Säule · Balken · Kreis

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
	<ul style="list-style-type: none"> • Diagrammgestaltung <ul style="list-style-type: none"> · Diagramm- und Achsentitel · Legende · Datenbeschriftung · Achsenskalierung · Gitternetz · Muster • Diagrammformatierung, Textfeld und Autoformen <ul style="list-style-type: none"> · Linie · Pfeil

5.4.2 Lieferanten auswählen

Hinweis:

Sozialkunde – nachhaltiges Wirtschaften

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

(ca. 30 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – sich über die Beschaffungsrichtlinien eines Betriebs und bestehende Rahmenverträge mit Lieferanten informieren. – weitere Arbeitsschritte bei der Lieferantenauswahl benennen. – Bezugsquellen sammeln, ordnen und bearbeiten. – mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms Anfragen norm- und sachgerecht auch als Serienbrief schreiben. 	<ul style="list-style-type: none"> – interne und externe Bezugsquellen – Anfragearten <ul style="list-style-type: none"> • allgemeine Anfragen • bestimmte Anfragen – Schreib- und Gestaltungsregeln für Geschäftsbriefe (DIN 5008) – 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 • Serienbrief <ul style="list-style-type: none"> · Seriendruckfelder · Bedingungsfelder
<ul style="list-style-type: none"> – die wesentlichen Bestandteile eines Angebots benennen und rechtliche Auswirkungen unterscheiden. – eingehende Angebote nach quantitativen Kriterien mit der Bezugskalkulation vergleichen und dafür ein Tabellenkalkulationsprogramm einsetzen. 	<ul style="list-style-type: none"> – rechtliche Wirkung von Angeboten – Bestandteile eines Angebots <ul style="list-style-type: none"> • Art • Güte und Beschaffenheit der Ware • Mengen • Preis und Preisnachlässe

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – eingehende Angebote nach qualitativen Kriterien mit Hilfe der Nutzwertanalyse vergleichen und im Team auswerten. – einen Lieferanten auswählen. – sein Vorgehen reflektieren und verschiedene Lösungen je nach Auswahl und Wichtung der Kriterien diskutieren. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bezugskosten • Liefer- und Zahlungsbedingungen • Erfüllungsort und Gerichtsstand • Hinweise auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den einfachen Eigentumsvorbehalt – Besitz und Eigentum – Angebotsvergleich <ul style="list-style-type: none"> • quantitativ • qualitativ – Tabellenkalkulation: <ul style="list-style-type: none"> • Funktionen <ul style="list-style-type: none"> · WENN (nicht verschachtelt) · HEUTE • 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

Themenbereich 5.4.2 – rechtliche Bindung an den Antrag

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – beim Abschluss von Verträgen gesetzliche Regelungen identifizieren und markieren. – das Auslösen von Bestellungen und den Abschluss von Verträgen vorbereiten. – sich über wesentliche Bestandteile und das wirksame Zustandekommen von Verträgen informieren. 	<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

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – eine Bestellung mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms normgerecht erstellen. – auf Vordruckmasken schreiben und Tabellen in Texte einbinden. 	<ul style="list-style-type: none"> – 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, ...
<ul style="list-style-type: none"> – zwischen nichtigen und anfechtbaren Verträgen unterscheiden. 	<ul style="list-style-type: none"> – 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

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – sich über die Tätigkeiten der Warenannahme und Lagerung informieren. – den Wareneingang überwachen und prüfen. – geeignete Möglichkeiten der Lagerung auswählen und sachgerecht lagern. – bei Verpackungsschäden 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 – Lageraufgaben und -grundsätze – 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

Themenbereich 5.7.2 – Gesprächsführung bei Beschwerden und Reklamationen

(ca. 25 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – nach Anlieferung der Ware Mängel feststellen und dabei Pflichten und Rechte bei Schlechtleistung benennen. – unter Einhaltung der Rügefrist eine Mängelrüge sachlich und angemessen formulieren. – Voraussetzungen der Nicht-Rechtzeitig-Lieferung und seine Rechte prüfen und entsprechend reagieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – Bürgerliches Gesetzbuch – Schlechtleistung: <ul style="list-style-type: none"> • Mängelarten · Sachmängel · Mängel nach der Erkennbarkeit • Rechte bei Schlechtleistung <ul style="list-style-type: none"> · vorrangige und nachrangige Rechte • Gewährleistungsfristen – Garantie, Kulanz – Nicht-Rechtzeitig-Lieferung <ul style="list-style-type: none"> • Begriff • Voraussetzungen • Rechtsfolgen – 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	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – seinen Arbeitsplatz für eine sachgerechte Bearbeitung der Eingangsrechnungen organisieren. – die Eingangsrechnung überprüfen. – sich über mögliche Zahlungsarten im Betrieb informieren und eine geeignete auswählen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Bestandteile einer Rechnung – Rechnungsprüfung <ul style="list-style-type: none"> • sachlich • rechnerisch – Barzahlung – 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

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

5.5.1 Marktsituation analysieren

Hinweis:

Deutsch – Formulargestaltung

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

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – Methoden zur Erforschung den Arten des Marktes zuordnen. – einen vorgegebenen Fragebogen als Formular mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms erstellen, erhobene Daten eingeben und mit einem Tabellenkalkulationsprogramm auswerten. – das Verhalten der Mitbewerber am Markt beobachten. 	<ul style="list-style-type: none"> – Arten der Marktforschung <ul style="list-style-type: none"> • Primärforschung • Sekundärforschung – Kundentypen <ul style="list-style-type: none"> • Bestandskunden • Neukunden – offene und geschlossene Fragetypen <ul style="list-style-type: none"> • Alternativfragen • Mehrfachauswahlfragen • Skalenfragen – Formulargestaltung mit Steuerelementen

5.5.2 Absatzpolitische Ziele bestimmen und Marketing-Mix ableiten

Hinweis:

Themenbereich 5.10.1 – Preiskalkulation

(ca. 30 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – die absatzpolitischen Ziele erklären. – die Marketinginstrumente identifizieren und den absatzpolitischen Maßnahmen zuordnen. – die absatzpolitischen Instrumente im Marketing-Mix aufeinander abstimmen. 	<ul style="list-style-type: none"> – absatzpolitische Ziele <ul style="list-style-type: none"> • Absatz steigern • Marktanteil erhöhen • Kunden gewinnen und binden • Bekanntheitsgrad erhöhen – SMARTe Ziele – Produkt- und Sortimentspolitik

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
	<ul style="list-style-type: none"> – Preispolitik <ul style="list-style-type: none"> • 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 – Distributionspolitik

5.5.3 Werbung durchführen und evaluieren

Hinweis:

Religionslehre/Ethik/Sozialkunde – ethische Grenzen der Werbung

Themenbereich 5.3.3 – Kommunikationswege

Themenbereich 5.4.2 – Serienbrief

(ca. 30 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – die Bedeutung der Werbung für die absatzpolitischen Ziele eines Betriebs beschreiben. – sich über die einzelnen Schritte der Werbeplanung informieren und diese aufzählen. – einen Werbebrief als Serienbrief mit Textbausteinen schreiben. – wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung beachten. – die ökonomischen und außerökonomischen Wirkungen der Marketingmaßnahme identifizieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – AIDA-Prinzip – Werbeplanung <ul style="list-style-type: none"> • Werbeziel • Werbeobjekt • Zielgruppe • Werbeträger • Werbemittel • Werbebotschaft • Streugebiet • Streuzeit • Werbeetat – soziale Netzwerke als Werbeträger – 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

5.6 Lernfeld 6 – Werteströme erfassen und beurteilen

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

Zielvorgaben

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

Hinweis:

Die Einführung in die Buchführung kann bilanz- oder wertorientiert gestaltet werden.

5.6.1 Werteströme erfassen und sich über rechtliche Anforderungen informieren

Hinweis:

Themenbereich 5.4.6 – Rechnungsprüfung und Zahlungsverfahren

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – Werte- und Güterströme für ein Modellunternehmen abgrenzen und die Dokumentation durch Belege erschließen. – Buchungsbelege sichten und verschiedene Arten unterscheiden. – geltende Vorschriften für eine ordnungsmäßige Buchführung finden. – die Bedeutung der Einhaltung der rechtlichen Vorschriften für einen Betrieb ableiten. – die Arbeitsschritte der Belegbearbeitung ordnen. – Eingangsrechnungen buchhalterisch bearbeiten. – die Rechnung für die Zahlung vorbereiten. – die Grundregeln des Buchens anwenden. – die Konten im Kontenplan finden. 	<ul style="list-style-type: none"> – Werte- und Güterströme – Belegarten <ul style="list-style-type: none"> • Eigen- und Fremdbelege • Eingangs- und Ausgangsrechnungen – Aufbewahrungsfristen nach Handelsgesetzbuch – Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung – Belegbearbeitung – Kreditor, Debitor – Kontenrahmen, Kontenplan

5.6.2 Auf Bestands- und Erfolgskonten buchen

(ca. 35 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
– Bestands- und Erfolgskonten unterscheiden.	– Aktiv- und Passivkonten – Aufwendungen und Erträge
– die Buchungsregeln anwenden. – den Einkauf von Waren und Dienstleistungen und den Verkauf anhand von Belegen unter Berücksichtigung der ausgewiesenen Umsatzsteuer buchen. – den Rechnungsausgleich unter Beachtung von Skonto buchen. – die Zahllast oder den Vorsteuerüberhang ermitteln. – die Bedeutung der Umsatzsteuer als durchlaufenden Posten erklären.	– Einkauf von Waren nach dem aufwandsrechnerischen Verfahren – Buchen im Ein- und Verkauf – Zahlungsverkehr <ul style="list-style-type: none"> • ohne Skonto • mit Skonto – Vorsteuer- und Umsatzsteuerbuchung <ul style="list-style-type: none"> • Zahllast • Vorsteuerüberhang

5.6.3 Unternehmerischen Erfolg ermitteln

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– den unternehmerischen Erfolg ermitteln, indem er Aufwendungen und Erträge gegenüberstellt. – anhand der Höhe der betrieblichen Erträge und betrieblichen Aufwendungen die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens beurteilen.	– Gewinn- und Verlustrechnung – Unternehmenserfolg <ul style="list-style-type: none"> • Gewinn • Verlust – Wirtschaftlichkeit – Ertrag, Aufwand

5.6.4 Wertminderungen von Anlagegütern erfassen und buchen

Hinweis:

Geringwertige Wirtschaftsgüter werden nicht berücksichtigt.

(ca. 5 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none">– Ursachen und Notwendigkeit der Abschreibung benennen.– Wertminderungen berechnen und buchen.	<ul style="list-style-type: none">– Anschaffungskosten– Anschaffungsnebenkosten– Nutzungsdauer, AfA-Tabelle– lineare Abschreibung– zeitanteilige Abschreibung

5.6.5 Inventur durchführen, Inventurdifferenzen feststellen und Inventar erstellen

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none">– verschiedene Inventurarten und deren Durchführung erläutern.– anhand vorliegender Inventurlisten ein Inventar erstellen.– Inventurdifferenzen ermitteln.– die Gründe für mögliche Inventurdifferenzen bestimmen.	<ul style="list-style-type: none">– Inventur und Inventar– Inventurarten

5.6.6 Eine Bilanz über Bilanzkennziffern deuten

Hinweis:

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

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none">– eine einfache Bilanz aufstellen.– aus der Bilanz die Auswirkungen des Unternehmenserfolgs auf die Kapitalstruktur eines Betriebs bestimmen.– die Eigenkapitalrentabilität errechnen.– die Eigenkapitalrentabilitätskennzahl mit dem aktuellen Bankzinssatz vergleichen.	<ul style="list-style-type: none">– Bilanz– Eigenkapitalvergleich– Eigenkapitalrentabilität

5.7 Lernfeld 7 – Gesprächssituationen gestalten

2. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 40 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Zielvorgaben

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

5.7.1 Informations- und Beratungsgespräche mit Geschäftspartnern führen

Hinweis:

Deutsch – innerbetriebliche Kommunikation, angemessener Sprachstil

Themenbereich 5.2.3 – Gesprächsprotokoll

Themenbereich 5.1.2 – Unternehmensleitbild

Themenbereich 5.2.2 – Kommunikation

(ca. 25 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – Anforderungen unterscheiden, die Gesprächssituationen mit sich bringen. – sich über die Möglichkeiten der Kommunikation mit Geschäftspartnern seines Betriebes informieren. – sich unter Anleitung auf das Informations- und Beratungsgespräch vorbereiten. – die situationsbezogenen Gesprächsziele nennen und Argumente für die Gespräche sammeln. – auf eine positive Gesprächsatmosphäre zur Umsetzung seiner Ziele achten. – Techniken sowie betriebliche Regeln der Kommunikation nennen, wobei er auch interkulturelle Besonderheiten berücksichtigt. – Geschäftspartner als wichtige Partner charakterisieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – Gesprächssituationen <ul style="list-style-type: none"> • Beratung • Beschwerde • Reklamation – Kommunikation <ul style="list-style-type: none"> • persönliches Gespräch • Telefongespräch • Videokonferenz – 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 – Kundentypen, z. B. <ul style="list-style-type: none"> • Aggressive • Besserwisser • Unentschlossene • Vielredner – 4-Ohren-Modell

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – Gesprächsregeln einhalten und die Wirkung seiner eigenen Persönlichkeit berücksichtigen. – soziokulturelle Unterschiede in der Kommunikation mit Geschäftspartnern berücksichtigen. – den Ablauf seiner geführten Gespräche anhand des Kriterienkatalogs angeleitet auswerten und Rückmeldungen annehmen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Regeln der Gesprächsführung, z. B. <ul style="list-style-type: none"> • aktives Zuhören • nachfragen • ausreden lassen • nicht zu lange reden • Blickkontakt beim Sprechen • Ich-Botschaften – verbale und nonverbale Techniken des aktiven Zuhörens – 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:

Themenbereich 5.4.5 – Mängelrüge, Beschwerdemanagement

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – zwischen Beschwerden und Reklamationen unterscheiden. – sich über die mögliche Vorgehensweise bei Beschwerden und Reklamationen im Betrieb informieren. – unter Anleitung Beschwerden und Reklamationen annehmen und weiterleiten. – den Sachverhalt wiedergeben und unter Anleitung situativ angemessen auf verbale und nonverbale Äußerungen der Geschäftspartner reagieren. – mögliche Konflikte und deren Ursachen in Gesprächssituationen nennen. – Vorschläge zur Lösung und Vermeidung von Konflikten in Gesprächssituationen unterbreiten. – das Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung nutzen. – die Gesprächssituationen reflektieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – Beschwerde, Reklamation – Vorgehen in Gesprächssituationen, z. B. <ul style="list-style-type: none"> • Argumentationstechniken • Einwandvorwegnahme • Einwandumkehr • Relativierung • Polarisierung – Sach- und Beziehungskonflikte Eisbergmodell – Konfliktlösung, gewaltfreie Kommunikation – Beschwerdemanagement

5.8 Lernfeld 8 – Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

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

Zielvorgaben

Die Schüler besitzen die Kompetenz, bei der Beschaffung, Verwaltung und Entwicklung von Personal sowie bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen mitzuwirken. Sie beachten Sorgfalt, Vertraulichkeit und Objektivität in ihrem Arbeitsprozess.

5.8.1 Personalbedarf ermitteln und Personal beschaffen

Hinweis:

Sozialkunde – Tarif- und Mitbestimmungsrecht, Demografie
Erstellung von Stellenanzeigen und Arbeitsvertrag mit Textverarbeitungsprogramm möglich

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – aus der betrieblichen Situation den aktuellen Personalbedarf analysieren. – bei den Schritten der Personalbeschaffung mitwirken. – den quantitativen und qualitativen Personalbedarf unter Berücksichtigung der Unternehmensziele bestimmen. – sich über das Anforderungsprofil der offenen Stelle und über geeignete Wege der Personalbeschaffung informieren. – bei der Organisation des Auswahl- und Einstellungsverfahrens mitwirken. – die Inhalte einer Stellenausschreibung wiedergeben. – bei der Durchführung von Auswahlverfahren mitwirken. – bei der Erstellung von Arbeitsverträgen mitwirken und dabei die arbeitsrechtlichen Auswirkungen berücksichtigen. 	<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"> • Ersatzbedarf • Zusatzbedarf • Neubedarf – interne Personalbeschaffung – externe Personalbeschaffung – rechtliche Grundlagen der Personalbeschaffung <ul style="list-style-type: none"> • Betriebsverfassungsgesetz • Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz – Personalauswahlverfahren <ul style="list-style-type: none"> • Vorauswahl anhand der Bewerbungsunterlagen • Vorstellungsgespräch • Einstellungstest • Assessment-Center

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<p>– die Inklusion behinderter Menschen, die Integration ausländischer Arbeitnehmer und Arbeitnehmer mit Migrationshintergrund bei der Personalbeschaffung beachten.</p>	<p>– besondere rechtliche Grundlagen der Personalauswahl, z. B. Sozialgesetzbuch IX</p> <p>– Arbeitsvertrag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formvorschriften • Mindestinhalte nach dem Nachweisgesetz • Rechte und Pflichten <p>– rechtliche Grundlagen beim Abschluss eines Arbeitsvertrags</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesetze • Tarifverträge • Betriebs- oder Dienstvereinbarungen <p>– Arbeitsvertragsarten</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>– sich über die rechtlichen Grundlagen beim sozialen Arbeitsschutz, der Personaleinsatzplanung und der Entlohnung informieren.</p>	<p>– Mitbestimmung durch den Betriebsrat nach dem Betriebsverfassungsgesetz</p> <p>– rechtliche Grundlagen des sozialen Arbeitsschutzes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mutterschutzgesetz • Sozialgesetzbuch IX <p>– rechtliche Grundlagen der Personaleinsatzplanung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitszeitgesetz • Bundesurlaubsgesetz
<p>– bei der Planung des Personaleinsatzes mitwirken und dabei Arbeitszeitregelungen und Urlaubsansprüche sowie die Erfordernisse der Inklusion berücksichtigen.</p>	<p>– Personaleinsatzplanung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitszeit • Urlaub <p>– Arbeitszeitmodelle</p> <p>– Arbeitszeiterfassung</p> <p>– Urlaubsplan, Schichtplan</p>

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – verschiedene Formen der Entlohnung unterscheiden. – den Bruttolohn ermitteln. – sich über die Bestandteile einer Entgeltabrechnung informieren und den Aufbau nachvollziehen. – das Nettoentgelt berechnen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Lohnformen – Brutto- und Nettoentgelt – steuer- und sozialversicherungspflichtige Abzüge – Beitragsbemessungsgrenzen – Zulagen – vermögenswirksame Leistungen
<ul style="list-style-type: none"> – Maßnahmen zur Personalförderung wiedergeben. 	<ul style="list-style-type: none"> – Fortbildungen – Mentoring – Coaching

5.8.3 Personal verwalten

Hinweis:

Personalstatistiken mit Tabellenkalkulationsprogramm erstellen
Themenbereich 5.2.5 – Datenschutz

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – die Bestandteile einer Personalakte analysieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – Personalakte <ul style="list-style-type: none"> • zulässige Inhalte • Arten
<ul style="list-style-type: none"> – sich über die rechtlichen Grundlagen beim Führen der Personalakte informieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – rechtliche Grundlagen beim Führen einer Personalakte <ul style="list-style-type: none"> • Bundesdatenschutzgesetz • Datenschutz-Grundverordnung • Betriebsverfassungsgesetz • Tarifverträge
<ul style="list-style-type: none"> – Arbeits- und Abwesenheitszeiten unter Anleitung berechnen und dokumentieren. – unter Anleitung mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms Personalstatistiken erstellen und auswerten. 	<ul style="list-style-type: none"> – Verwendung von personenbezogenen Daten – 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">– unter Anleitung rechtliche Anforderungen und soziale Gesichtspunkte zur Beendigung von Arbeitsverhältnissen beachten.– bei der Planung des rechtssicheren Ablaufs bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen mitwirken.– unter Anleitung Abmahnungen und Kündigungsschreiben erstellen.– Unterlagen, die Beschäftigten beim Ausscheiden aus dem Betrieb ausgehändigt werden müssen, nennen.	<ul style="list-style-type: none">– rechtliche Grundlagen bei der Beendigung eines Arbeitsvertrages, z. B.<ul style="list-style-type: none">• Bürgerliches Gesetzbuch• Kündigungsschutzgesetz– 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– allgemeiner und besonderer Kündigungsschutz

5.9 Lernfeld 9 – Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten

3. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 80 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Zielvorgaben

Die Schüler verfügen über die Kompetenz, die Bedeutung der Liquidität ihres Betriebs zu erkennen und Finanzierungsentscheidungen für Investitionen unter Berücksichtigung der Rechtsform des Betriebs unter Anleitung vorzubereiten.

5.9.1 Liquidität sichern

Hinweis:

Deutsch – Mahnschreiben formulieren

Mahnungen mit Textverarbeitungsprogramm erstellen

Erstellung einer Offene-Posten-Liste mit Tabellenkalkulationsprogramm möglich

(ca. 30 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – den Begriff Liquidität definieren. – die kurzfristigen Verbindlichkeiten den liquiden Mitteln gegenüberstellen und eine Über- bzw. Unterdeckung ermitteln. – die Zahlungseingänge der Kunden überwachen. – die Voraussetzungen und Folgen einer Nicht-Rechtzeitig-Zahlung nennen. – die Schritte des kaufmännischen Mahnverfahrens benennen und gegebenenfalls Handlungsschritte ableiten. – im Rahmen des kaufmännischen Mahnverfahrens sachlich angemessen und wertschätzend kommunizieren. – bei Bedarf den Antrag auf Erlass eines Mahnbescheids ausfüllen und die Auswirkungen der eingeleiteten Maßnahmen auf die Kundenbeziehungen erklären. – sein Handeln als Beitrag zur Liquiditätssicherung eines Betriebs reflektieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – Liquiditätsplan – Offene-Posten-Liste – Nicht-Rechtzeitig-Zahlung <ul style="list-style-type: none"> • Begriff • Voraussetzungen • Rechtsfolgen – Mahnverfahren <ul style="list-style-type: none"> • kaufmännisches • gerichtliches – Verjährung

5.9.2 Möglichkeiten der Finanzierung erschließen

Hinweis:

Gewinnverteilung mit Tabellenkalkulationsprogramm erstellen

Berechnung von Tilgung und Zinsen mit Tabellenkalkulationsprogramm möglich

(ca. 40 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – Investitionsanlässe benennen und die Notwendigkeit der Finanzierung klären. – die Möglichkeiten der Finanzierung unterscheiden und abwägen. – im Rahmen einer Beteiligungsfinanzierung die Rechtsformen unterscheiden. 	<ul style="list-style-type: none"> – Abgrenzung Investition/Finanzierung – Finanzierungsarten <ul style="list-style-type: none"> • Außen-/Innenfinanzierung • Eigen-/Fremdfinanzierung – 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
<ul style="list-style-type: none"> – bei der Finanzierungsentscheidung die Fremdfinanzierung auswählen. – wichtige Kriterien bei der Beantragung eines Kredits aufzählen. – verschiedene Darlehensangebote rechnerisch vergleichen. – sich über wesentliche Unterschiede zwischen einem Kontokorrentkredit und einem Fälligkeitsdarlehen informieren und diese benennen. – sich über Kreditsicherheiten informieren sowie Vor- und Nachteile für einen Betrieb aufzählen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Fremdfinanzierung <ul style="list-style-type: none"> • Kontokorrentkredit • Darlehensarten, insb. Fälligkeitsdarlehen • Tilgungs- und Zinsberechnung – Kreditprüfung <ul style="list-style-type: none"> • Kreditfähigkeit • Kreditwürdigkeit – Kreditsicherung <ul style="list-style-type: none"> • selbstschuldnerische Bürgschaft • Sicherungsübereignung • Zession • Grundpfandrechte

5.9.3 Factoring und Leasing als Finanzierungsalternativen erwägen

Hinweis:

Vergleich von Leasing und Fälligkeitsdarlehen mit Tabellenkalkulationsprogramm möglich

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none">– die Merkmale von Factoring und Leasing aufzählen.– die Kosten vorgegebener Kredit- und Leasingfinanzierung vergleichen.– weitere Entscheidungskriterien diskutieren.– die alternativen Möglichkeiten zur Finanzierung von geplanten Anschaffungen einschätzen.	<ul style="list-style-type: none">– Sonderformen der Finanzierung<ul style="list-style-type: none">• Factoring• Leasing

5.10 Lernfeld 10 – Verkaufspreise kalkulieren

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

Zielvorgaben

Die Schüler besitzen die Kompetenz, Verkaufspreise zu kalkulieren und deren Durchsetzbarkeit am Markt zu überprüfen.

Hinweis:

Themenbereich 5.3.1 – Einfache Preisberechnungen

Themenbereich 5.4.2 – Bezugskalkulation

Erstellung einer Handelskalkulation mit Tabellenkalkulationsprogramm möglich

5.10.1 Verkaufspreise kalkulieren

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – Bezugspreis und Verkaufspreis voneinander unterscheiden. – Gründe für eine Verkaufspreisgestaltung nennen. – ein einfaches Handelskalkulationsschema beschreiben. – die Kalkulation durchführen. – Angebotspreise für Waren ermitteln. – den ermittelten Angebotspreis mit den Preisen von Konkurrenzprodukten vergleichen und die Durchsetzbarkeit auf dem Markt prüfen. – bei gegebenen Angebotspreisen für Waren den für den Betrieb realisierbaren Bezugspreis berechnen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Gründe <ul style="list-style-type: none"> • Kostendeckung • Gewinnerwirtschaftung • Risikoabwägung – Vorwärtskalkulation – Rückwärtskalkulation

5.10.2 Betriebliche Preise am aktuellen Markt durchsetzen

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – Marktformen voneinander abgrenzen. – die Stellung eines Betriebs am Markt einordnen. – den Einfluss der Marktformen auf die betriebliche Preisfindung beurteilen. – den betrieblichen Angebotspreis mit den Preisen von Konkurrenzprodukten vergleichen und die Durchsetzbarkeit auf dem Markt prüfen. – Kriterien für Teilmärkte nennen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Marktformen <ul style="list-style-type: none"> • Monopol • Oligopol • Polypol – Angebot, Nachfrage, Gleichgewichtspreis – Käufer- und Verkäufermarkt – Marktsegmentierung <ul style="list-style-type: none"> • geografisch • demografisch • verhaltensbezogen
<ul style="list-style-type: none"> – Konjunkturphasen abgrenzen und mit dem Einfluss auf die betriebliche Situation verbinden. – den Zusammenhang der Konjunkturphasen mit der betrieblichen Preisbildung erklären. 	<ul style="list-style-type: none"> – Konjunkturzyklus, Konjunkturindikatoren

5.11 Lernfeld 11 – Geschäftsprozesse darstellen und optimieren

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

Zielvorgaben

Die Schüler besitzen die Kompetenz, einfache Arbeits- und Geschäftsprozesse eines Betriebs darzustellen und zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beizutragen.

Hinweis:

Einige Inhalte des Lernfeldes 1 werden in Vorbereitung auf die Prüfung im Lernfeld 11 wiederholt und vertieft.

(ca. 40 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – Störungen im Ablauf von Arbeits- und Geschäftsprozessen bestimmen. – das Güter- und Dienstleistungsangebot eines Betriebs beschreiben. – die Bereiche eines Betriebes anhand ihrer Grundaufgaben unterscheiden und Zusammenhänge erklären. – die Produktionsfaktoren des Betriebs nennen und entsprechend gruppieren. – aus dem Leitbild eines Betriebs die Unternehmensziele identifizieren. – zwischen Aufbau- und Ablauforganisation unterscheiden. – das Organigramm eines Betriebs im Hinblick auf Hierarchien, Funktionen und Beziehungen analysieren und beschreiben. – zwischen betrieblichen Vollmachten unterscheiden. – unter Anleitung einen ausgewählten Geschäftsprozess analysieren, strukturieren und darstellen. – Vorschläge zur Optimierung und Verbesserung der Qualität der Arbeits- und Geschäftsabläufe machen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Güter und Dienstleistungen – Unternehmensbereiche <ul style="list-style-type: none"> • Beschaffung • Lagerhaltung • Produktion • Absatz • Verwaltung – betriebswirtschaftliche Produktionsfaktoren – Unternehmensleitbild – Unternehmensziele <ul style="list-style-type: none"> • ökonomisch • ökologisch • sachlich • sozial – Darstellungsformen von Geschäfts- und Arbeitsprozessen <ul style="list-style-type: none"> • Organigramm • Ablaufdiagramm (z. B. einfacher Chevron-Prozess) – Leitungssysteme <ul style="list-style-type: none"> • Einliniensystem • Mehrliniensystem • Stabliniensystem – Vertretungsvollmacht <ul style="list-style-type: none"> • Prokura • allgemeine Handlungsvollmacht • Art- und Einzelvollmacht

5.12 Lernfeld 12 – Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren

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

Zielvorgaben

Die Schüler besitzen die Kompetenz, Veranstaltungen und Geschäftsreisen vorzubereiten, mitzugestalten und zu dokumentieren.

5.12.1 Veranstaltungen vorbereiten, mitgestalten und nachbereiten

Hinweis:

Deutsch – Einladungen gestalten

Themenbereich 5.2.2 – Terminplanung

Themenbereich 5.2.3 – Protokoll

Erstellung von Tagesordnungen, Einladungsschreiben, Dokumentationen mit Textverarbeitungsprogramm möglich

(ca. 25 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – Veranstaltungsarten unterscheiden. – eine vorgegebene Checkliste zur Planung und Durchführung einer Veranstaltung überprüfen und gegebenenfalls anpassen. – für den nachhaltigen Einsatz notwendiger Ressourcen sorgen. – Einladungsschreiben und Teilnehmerunterlagen anfertigen. – die Durchführung einer Veranstaltung begleiten. – auf die Einhaltung der Planungen achten und bei Abweichungen kreative Lösungen finden. – im Team arbeiten, sich im Umgang miteinander kooperationsbereit und wertschätzend verhalten. – auf sein Auftreten und sein äußeres Erscheinungsbild achten. – Veranstaltungen nachbereiten und unter Anleitung dokumentieren. – Feedback entgegennehmen und auswerten. 	<ul style="list-style-type: none"> – Veranstaltungsarten, z. B. <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 vor- und nachbereiten

Hinweis:

Deutsch – Einladungen gestalten

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none">– die Rahmenbedingungen und Wünsche der Reisenden erfassen.– eine vorgegebene Checkliste zur Planung und Durchführung einer Geschäftsreise einsetzen und gegebenenfalls anpassen.– sich über Verkehrswege, -mittel und Übernachtungsmöglichkeiten für die Geschäftsreise informieren und geeignete auswählen.– die Dauer, Entfernungen und örtliche Gegebenheiten des Reiseziels unter den Gesichtspunkten der Kosten und der Nachhaltigkeit beachten.– sich über Buchungsmöglichkeiten informieren und unter Anleitung entsprechende Buchungen vornehmen.– die notwendigen Reiseunterlagen zusammenstellen.– Dienstreiseanträge vorbereiten.– unter Abwägung verschiedener Interessen nach Rücksprache Kompromisse eingehen und seine Vorbereitungen kontrollieren.– die ausgefüllten Dienstreiseanträge prüfen.– die erhaltene Reisekostenabrechnung, unter Beachtung betriebsinterner Anweisungen, sachlich und rechnerisch überprüfen.– Feedback über eine erfolgte Geschäftsreise entgegennehmen und Maßnahmen zur Optimierung der Planung und Organisation 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	Zeitrichtwert 80 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Zielvorgaben

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

Hinweis:

Deutsch – Berichte, Protokolle

Themenbereich 5.2.3 – Protokolle

Themenbereich 5.5.2 – Zielformulierung

Erstellung von Protokollen, Berichten mit Textverarbeitungsprogramm möglich

Erstellung von Plänen mit Tabellenkalkulationsprogramm möglich

(ca. 80 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Inhalte
<ul style="list-style-type: none"> – Regeln für die Arbeit im Projektteam aufstellen und akzeptieren. – Kreativitätstechniken nutzen. – einen eindeutigen Projektauftrag formulieren und akzeptieren. – erreichbare Projektziele benennen und dokumentieren. – in einem Projektteam in der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung mitarbeiten. – Arbeitspakete aus Arbeitsschritten zusammenstellen. – einen einfachen Projektstrukturplan sowie Projektablauf-, Zeit-, Kosten- und Kapazitätsplan unter Anleitung erstellen. – das Projekt im Team realisieren. – im Team Verantwortung für die Projektdurchführung übernehmen und bei Planabweichungen alternative Lösungswege finden. – die Projektergebnisse aufbereiten und präsentieren. – seine Ergebnisse mit den gestellten Zielen des Projekts abgleichen und Abweichungen feststellen. – sein Verhalten in der Gruppe während der Projektarbeit reflektieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – Teambildung – Kreativitätstechniken <ul style="list-style-type: none"> • Brainstorming • Mind-Mapping – SMARTe Ziele – 4-Phasen-Modell der Projektorganisation – Projektorganisation <ul style="list-style-type: none"> • Struktur • Gestaltung • systematische Durchführung • Hilfsmittel