

Der schulinterne Rahmenplan für den Ausbildungsberuf Kauffrau/Kaufmann für Büromanagement enthält den Text des KMK–Rahmenplans für die Lernfelder für diesen Beruf und ordnet den Lernfeldern Mindestinhalte zu. Die Berücksichtigung dieser Mindestinhalte bei der Entwicklung von Lernsituationen soll dazu beitragen, dass die Auszubildenden den für den Beruf erforderlichen Mindeststandard an Fachkompetenz erwerben können.

Der berufsbezogene Unterricht wird in der Regel von drei Lehrer/-innen pro Klasse gestaltet, die ihre unterschiedlichen Fachkompetenzen in ein Team einbringen, das die jeweilige Klasse über die gesamte Ausbildungsdauer unterrichtet. Die Übersicht über die Lernfelder enthält eine Zuordnung von Zeiteinheiten für die jeweilige Lehrkraft pro Lernfeld, um die Unterrichtsorganisation für alle Beteiligten planbar und transparent zu machen.

Die in den Lernfeldern formulierten Fremdsprachenkompetenzen werden in dem parallel zum berufsbezogenen Unterricht durchgeführten Fremdsprachenunterricht (in der Regel Englisch) vermittelt.

Übersicht über die Lernfelder bei 3jähriger Ausbildung									
Lernfeld		Std. nach RLP	Su	1. Halbjahr			2. Halbjahr		
				Hdl	Hdl Ex	FL	Hdl	Hdl Ex	FL
1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	40	40	40					
2	Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	80	80			20			60
3	Aufträge bearbeiten	80	100		60	40			
4	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge abschließen	120	120				40	60	20
		320	340	40	60	60	40	60	80
Lernfeld		Std. nach RLP	Su	3. Halbjahr			4. Halbjahr		
				Hdl	Hdl Ex	FL	Hdl	Hdl Ex	FL
5	Kunden akquirieren und binden	80	80	40		20	20		
6	Wertströme erfassen und beurteilen	80	80	40			40		
7	Gesprächssituationen gestalten	40	40						40
8	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	80	120		40	40		40	
		280	320	80	40	60	60	40	40
Lernfeld		Std. nach RLP	Su	5. Halbjahr			6. Halbjahr		
				Hdl	Hdl Ex	FL	Hdl	Hdl Ex	FL
9	Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten	80	80	40			40		
10	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern	80	80		60			20	
11	Geschäftsprozesse darstellen und optimieren	40	40					40	
12	Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren	40	40			40			
13	Ein Projekt planen und durchführen	40	60				20		40
		280	300	40	60	40	60	60	40

Übersicht über die Lernfelder bei 2,5jähriger und 2jähriger Ausbildung									
Lernfeld		Std. nach RLP	Su	1. Halbjahr			2. Halbjahr		
				Hdl	Hdl Ex	FL	Hdl	Hdl Ex	FL
1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	40	40	40					
2	Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	80	80			20			60
3	Aufträge bearbeiten	80	100		60	40			
4	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge abschließen	120	120	40			40	20	20
5	Kunden akquirieren und binden	80	40					40	
6	Wertströme erfassen und beurteilen	80	40				40		
		480	420	80	60	60	80	60	80
Lernfeld		Std. nach RLP	Su	3. Halbjahr			4. Halbjahr		
				Hdl	Hdl Ex	FL	Hdl	Hdl Ex	FL
7	Gesprächssituationen gestalten	40	40						40
8	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	80	60		20			40	
9	Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten	80	80	40			40		
10	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern	80	60		40			20	
12	Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren	40	40			40			
		320	280	40	60	40	40	60	40
Lernfeld		Std. nach RLP	Su	5. Halbjahr*					
				Hdl	Hdl Ex	FL			
11	Geschäftsprozesse darstellen und optimieren	40	40		40				
13	Ein Projekt planen und durchführen	80	100	60		40			
		120	140	60	40	40			

* entfällt für SuS mit 2jährigen Verträgen

<p>Lernfeld 01:</p>	<p>Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren: Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, ihre Rolle innerhalb des Betriebs aktiv zu gestalten und ihren Betrieb zu präsentieren.</p>	<p>1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Std.</p>
<p>Rahmenplan</p>		<p>Lerninhalte (BWL, VWL)</p>
<p>Die Schülerinnen und Schüler klären ihren Verantwortungsbereich im Betrieb und identifizieren sich mit ihrer Rolle als Auszubildender und als zukünftiger Arbeitnehmer, die auf unterschiedlichen rechtlichen Grundlagen basieren.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren ihre eigenen Rechte und Pflichten, informieren sich über Inhalte und Regelungen der Ausbildungsverträge, ihre Mitbestimmungsrechte durch die Jugend- und Auszubildendenvertretung. Sie informieren sich über geltendes Recht (<i>Berufsbildungsgesetz, Jugendarbeitsschutzgesetz</i>) und das für sie geltende Tarifrecht.</p> <p>Ebenso erkunden sie Möglichkeiten beruflicher Fort- und Weiterbildung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler suchen und bewerten Informationen und deren Quellen zur Darstellung ihres Betriebes. Sie erschließen das Leistungsspektrum ihres Betriebes, die eingesetzten betriebswirtschaftlichen Produktionsfaktoren, die Ziele ihres Betriebes sowie dessen Stellung in der arbeitsteiligen Wirtschaft und innerhalb des erweiterten Wirtschaftskreislaufes.</p> <p>Sie erfassen ihre Stellung innerhalb des Aufbaus des Betriebes und die wesentlichen Arbeits- und Geschäftsprozesse des Betriebes sowie ihren eigenen Handlungsrahmen (<i>Vertretungsvollmachten</i>).</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler entwickeln auf der Grundlage von Rechten und Pflichten ihre Kompetenzen im Betrieb weiter und initiieren eine zielorientierte, auf ständiger Weiterentwicklung basierende Einstellung zum lebenslangen Lernen als engagierter Mitarbeiter. Sie stellen sich realistische Ziele. Sie wählen für ihre Ergebnisse eine geeignete Präsentationsform und berücksichtigen dabei die Rahmenbedingungen und Präsentationsregeln. Zur Bewertung von Präsentationen erstellen sie einen Kriterienkatalog.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler werden ihrer Rolle im Betrieb gerecht. Sie beachten und</p>		<p>Grundlagen des dualen Ausbildungssystems</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zustandekommen des Ausbildungsvertrags, inkl. Rechts- und Geschäftsfähigkeit • Rechtliche Grundlagen des Ausbildungsvertrags: <i>BBiG, AusbO, JArbSchG, AZG, BUrlG, TVG</i> und in ÖD-Klassen: Tarifverträge für den ÖD, die das Berufsausbildungsverhältnis betreffen • Rechte und Pflichten, die der Ausbildungsvertrag dem Auszubildenden und dem Ausbildenden auferlegen • Rechte der Auszubildenden im betrieblichen Kontext (<i>JAV, BetrVerfG</i>) • Beendigung des Ausbildungsverhältnisses <p>Berufsentwicklung und Persönlichkeitsentwicklung durch Fort- und Weiterbildung</p> <p>Leistungsprozesse des Ausbildungsbetriebes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ziele • Strukturen des Betriebes • Leistungsprogramm • <i>Vertretungsvollmachten der Azubi</i> in diesem Betrieb • betriebswirtschaftlichen Produktionsfaktoren <p>Stellung des Ausbildungsbetriebes</p> <ul style="list-style-type: none"> • in der arbeitsteiligen Wirtschaft und • innerhalb des erweiterten Wirtschaftskreislaufes <p>Methodenkompetenzen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Präsentationstechniken und -bewertung • Feedbackregeln • <i>Informationsbeschaffungsstrategien</i> • <i>Elaborationsstrategien</i>(Ausarbeitungsstrategien)

nutzen die gesetzlichen und vertraglichen Regelungen. Sie erledigen ihre Aufgabenstellungen selbstständig und sind bereit mit Kollegen zusammenzuarbeiten. Sie nehmen anstehende Arbeiten aufmerksam wahr und erledigen diese unaufgefordert und eigenverantwortlich.

Sie präsentieren ihren Betrieb mit geeigneten Medien Sie wenden Arbeitsstrategien (*Informationsbeschaffungsstrategie, Elaborationsstrategie*) an und finden für einfache und komplexe Anforderungen selbstständig Lösungen. Sie sind in der Lage, sich schwierigen Situationen zu stellen und situationsgerecht gegen innere Widerstände anzukämpfen. Sie zeigen Durchhaltevermögen, um längerfristige Ziele zu erreichen.

Sie beurteilen ihre eigene Rolle und das eigene Handeln vor dem Hintergrund der für sie veränderten Rahmenbedingungen sowie die Reaktion der anderen kritisch. Sie kontrollieren kontinuierlich ihre Arbeitsergebnisse und bessern diese selbstständig und eigenverantwortlich nach. Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihre Präsentation mit Hilfe des Kriterienkataloges.

Sie hinterfragen die eigene Einstellung, respektieren die Vorstellungen anderer und ziehen Schlussfolgerungen für ihr zukünftiges Handeln. Sie nehmen konstruktives Feedback an und beachten dies bei zukünftigen Präsentationen.

<p>Lernfeld 02:</p>	<p>Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren: Die Schülerinnen und 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.</p>	<p>1. Ausbildungsjahr Zeitrchwert: 80 Std.</p>
<p>Rahmenplan</p>		<p>Lerninhalte (Bürowirtschaft, Textverarbeitung)</p>
<p>Die Schülerinnen und Schüler zeigen die Bereitschaft und Flexibilität, die komplexen Herausforderungen ihres Aufgabenbereichs engagiert und verantwortungsbewusst zu bewältigen. Sie analysieren die Anforderungen an die Gestaltung ihrer jeweiligen Arbeitsprozesse sowie ihres Arbeitsplatzes und Arbeitsraumes. Sie überprüfen ihre Schreibfertigkeit an Geräten der Informationstechnik, inwiefern sie für die Erledigung ihrer Aufgaben angemessen ist.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Anforderungen an bürowirtschaftliche Abläufe. Sie erkunden gesetzliche Vorschriften zur Gestaltung des Arbeitsplatzes und -raumes sowie ergonomische und ökologische Erfordernisse.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler recherchieren Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung ihrer Gesundheit. Sie ermitteln Strategien zur Bewältigung von Belastungen am Arbeitsplatz (<i>Stress, Burnout</i>) und Konflikten (<i>Mobbing</i>). Sie planen unter ergonomischen, ökologischen und ablauforganisatorischen Aspekten die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler achten auf die Arbeitssicherheit und die Erhaltung und Förderung ihrer Gesundheit (<i>Bewegung, Ernährung, Stressregulation, Suchtprävention</i>).</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler strukturieren ihre Arbeitsprozesse effizient. Dabei identifizieren sie mögliche Störungen, Zeitdiebe und Zeitfallen und schalten diese aus. Sie erstellen Checklisten für ihre Arbeitsabläufe und nutzen weitere Methoden des Zeitmanagements (<i>ABC-Analyse, Eisenhower-Prinzip</i>) sowie Tech-</p>		<p>Informationsverarbeitung/Textverarbeitungssysteme</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10-Finger-Tastschreiben, Schreibtraining • Grundlagen in Word (mit Zeichen- und Absatzformatierungen) • Tabulatoren • Tabellen • Spaltenfunktion <p>Arbeitsplatzergonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anforderungen an bürowirtschaftliche Abläufe • Anforderungen an Gestaltung der Arbeitsprozesse, des Arbeitsplatzes, des Arbeitsraumes • ergonomische, ökologische Erfordernisse und ablauforganisatorische Aspekte • gesetzliche Vorschriften (BildscharbV, Prüfsiegel, ...) • ökologischer PC • Büroraumformen, neue Raumstrukturen/offene Bürokonzepte • flexible Arbeits- und Raumformen (z. B. Telearbeit, Desk-Sharing, Bench-Büroarbeitsplatz etc.) • Büroausstattung (Sitzkonzepte, Bürostuhl, richtiges Sitzen, Arbeitstische, Fußstütze, Bildschirme, Tastatur, Vorlagenhalter) • Arbeitsumgebung (Umweltfaktoren, Beleuchtung) • Arbeitszeitmodelle (z. B. Teilzeit, Gleitzeit) <p>Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesetzliche Vorschriften für Arbeitsplatz-/raumgestaltung (ArbStättV, ArbSchG, ASiG, ArbZG, DIN ...) • ergonomische, ökologische Erfordernisse (Umweltschutz) • Berufsbezogene Arbeits- und Unfallverhütungsvorschriften • Verhaltensweisen bei Unfällen • Brandschutzvorschriften • Belastungen am Arbeitsplatz (physische, psychische, soziale, <i>Stress, Burnout, Mobbing</i>) • Gegenmaßnahmen zur Stressbewältigung (<i>Stressregulierung</i>) • Maßnahmen zur Erhaltung/Förderung der Gesundheit (Pausen, <i>Ernährung, Bewegung, Suchtprävention</i>)

niken des Selbstmanagements (*Selbstbeobachtung, Zielklärung und -setzung, Selbstkontrolle*).

Die Schülerinnen und Schüler gestalten ihren Arbeitsplatz und -raum und beachten dabei die Auswirkungen auf ihre Leistungsfähigkeit.

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

Sie bereiten Sitzungen und Besprechungen vor, begleiten die Durchführung und geben bei Bedarf einfache Auskünfte in einer fremden Sprache. Sie bereiten Sitzungen und Besprechungen nach, dokumentieren diese, insbesondere in Form von Protokollen. Dabei setzen sie Standardsoftware ein und erschließen sich selbstständig die hierzu notwendigen Funktionen der gewählten Softwareprogramme. Sie optimieren ihre Schreibfertigkeit durch eigenverantwortliches Schreibtraining.

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

Die Schülerinnen und Schüler wählen zweckmäßige Systeme für eine normgerechte Ordnung und Aufbewahrung von Schriftstücken und elektronischen Dokumenten und verwenden Speichermedien. Sie realisieren die Datensicherheit und Datenpflege. Sie achten auf die Einhaltung der gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften für die Dauer der Aufbewahrung der Schriftstücke und Daten.

Sie arbeiten kooperativ im Team und berücksichtigen bei Ent-

- Auswirkungen auf Leistungsfähigkeit (Leistungskurve)

Informationsverarbeitung

- Texte des internen und externen Schriftverkehrs formulieren, gliedern sowie situationsgerecht und normgerecht erstellen (Briefe nach formloser Vorlage)
- Schwerpunkte: Aufbau/Bestandteile Geschäftsbrief, Teilbetreff, Mehrseitige Geschäftsbriefe, Anschriften, Briefabschluss

Terminplanung

- Terminplanung, -arten, -überwachung
- digitale Terminpläne
- Störungen, Zeitdiebe, Zeitfallen
- Methoden des Zeitmanagements (*ABC-Analyse, Eisenhower-Prinzip*)
- Techniken des Selbstmanagements (*Selbstbeobachtung, Zielklärung und -setzung, Selbstkontrolle*)

Posteingang, Postausgang

- Arbeitsabläufe
- Papiernormung, Papierformate
- Falzarten, Briefhüllen
- Versandarten und -kosten (Sicherheit, Vertraulichkeit, Schnelligkeit, Rechtsverbindlichkeit)
- Postdienstleistungen
- E-Brief

Registratur

- Informationen ordnen (Ordnungsmerkmale)
- Normgerechte Ordnung (DIN 5007)
- Gesetzliche und betriebliche Aufbewahrungsfristen
- Ablagearten (Loseblatt, Geheftete Ablage)
- Aktenführung (Einzelakte, Sammelakte)
- Registraturformen
- Schriftgutbehälter
- Standorte der Registratur
- Datenschutz, Aktenvernichtung
- Registraturkosten
- Einsatz von elektronischen Dokumentenmanagementsystemen
- Elektronische Speichermedien

scheidungen die Notwendigkeit von Kompromissen. Sie vertreten gegenüber anderen überzeugend ihre Meinung, entwickeln ihre Kommunikationsfähigkeit (*verbale und nonverbale Kommunikationstechniken*) und ihr Selbstbewusstsein (*Selbstwirksamkeit, realistisches Selbstbild*). Sie verhalten sich im Umgang miteinander kooperationsbereit und wertschätzend und sind für Aspekte der Inklusion sensibilisiert. Sie interessieren sich für die Verschiedenheit der Teammitglieder und sehen darin Potentiale für ihre eigene Weiterentwicklung und die des Betriebes.

Sie beurteilen selbstkritisch ihr Verhalten im Team, die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes und -raumes sowie ihre Arbeitsprozesse. Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihren Beitrag zum Erfolg des Betriebes und zur Gestaltung eines angenehmen Betriebsklimas.

Sie hinterfragen den Beitrag, den sie selbst erbringen können, um ein gelingendes Miteinander im Ausbildungsbetrieb zu gewährleisten. Dabei respektieren sie die Wertvorstellungen ihrer Kollegen.

- Datensicherheit, Datenpflege

Sitzungen und Besprechungen vor- und nachbereiten:

- Einladungsschreiben
- Teilnehmerunterlagen: Tagesordnung, Programmerstellung, Rahmenprogramm
- Teilnehmerlisten
- Nachbereitung: Dokumentation (Protokollführung)

Lernfeld 03:	Aufträge bearbeiten: Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Anfragen zu beantworten, Angebote zu erstellen und Aufträge anzunehmen sowie störungsfreie Prozesse fachgerecht auszuführen.	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Std.
Rahmenplan	Lerninhalte (Bürowirtschaft, Textverarbeitung)	Lerninhalte (mit Excel - Anwendungen)
<p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung und ihren Verantwortungsbereich sowie ihre Befugnisse in diesem Prozess. Sie sind bereit, mit anderen zusammenzuarbeiten und nehmen Kunden als wichtige Partner wahr. Sie erschließen sich die Struktur von büroüblichen Applikationen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler sondieren die betrieblichen Rahmenbedingungen für die Erstellung von Angeboten. Sie informieren sich über die Formulierung und normgerechte Gestaltung von Texten des internen und externen Schriftverkehrs.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler organisieren eine fachgerechte und kundenorientierte Abwicklung von Aufträgen. Sie berücksichtigen dabei die Interessen des Betriebes, unterschiedliche Bedürfnisse der Kunden und Gesichtspunkte der Nachhaltigkeit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms (<i>Aufbau und Formatierung von Tabellen, Einsatz einfacher Funktionen und Formeln sowie geeignete Zelladressierungen</i>) einfache Preisberechnungen durch. Dabei wenden sie kaufmännische Rechenarten (<i>Dreisatz, Prozentrechnen</i>) sicher an. Sie formulieren verlangte und unverlangte Angebote.</p> <p>Sie reagieren sachgerecht auf fremdsprachliche Anfragen und Aufträge und organisieren und überwachen die Auftragsabwicklung, erstellen alle nötigen Dokumente (<i>Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung</i>). Dabei berücksichtigen sie relevante rechtliche Normen sowie die Gestaltungsaspekte des kaufmännischen Schriftverkehrs (<i>Formatierung, Normen</i>) und das Corporate-Design des Betriebes. Bei der Kommunikation mit Kunden setzen sie die Leistungskomponenten von Textverarbeitungsprogrammen zum bedarfsgerechten und rationellen Entwickeln und Gestalten von Formularen, Verwenden</p>	<p>Kaufmännischer Schriftverkehr:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestaltungsaspekte des kaufmännischen Schriftverkehrs (Formatierung, Normung) • Formulierungsregeln/stilistische Regeln • Corporate-Design • verlangte und unverlangte Angebote formulieren • <i>Auftragsbestätigungen, Lieferscheine, Rechnungen</i> erstellen <p>Kommunikationssysteme:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betriebliche Kommunikationssysteme auswählen und anwenden (<i>Intranet, Internet, E-Mail, Fax, Telefon</i>) • ziel- und kundenorientiert kommunizieren • interkulturelle Unterschiede berücksichtigen <p>Entwickeln u. Gestalten von Formularen <i>(setzt Kenntnisse im Umgang mit der Tabellenfunktion voraus – LF 2)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Textbausteine • Einbinden von Objekten <p>Vervielfältigung von Schriftstücke (<i>Kopieren, Drucken, Scannen, Multifunktionale Geräte</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beachtung nachhaltiger Gesichtspunkte • geeignete Dateiformate • papierloses Büro 	<p>Geschäftsprozesse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begriff • Beispiele (Einkaufsauftrag, Lager-/Versandauftrag, Fertigungsauftrag) <p>Anfragebearbeitung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prüfung von Kreditwürdigkeit und Zahlungsverhalten des Kunden, Verfügbarkeit der Ware • Vorkalkulation des Preises, einfache Preisberechnung • Prüfen von Aspekten der Nachhaltigkeit <p>Anwendung Tabellenkalkulation</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Aufbau und Formatierung von Tabellen</i> • <i>Einsatz einfacher Funktionen, Formeln und Zelladressierungen</i> • einfache Preisberechnungen mit kaufmännischen Rechenarten (<i>Dreisatz, Prozentrechnen</i>)

<p>von Textbausteinen und Einbinden von Objekten ein.</p> <p>Sie vervielfältigen Schriftstücke (<i>Kopieren, Drucken, Scannen</i>) und nutzen geeignete Dateiformate auch unter Beachtung nachhaltiger Gesichtspunkte.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren ziel- und kundenorientiert, bei Bedarf auch in einer fremden Sprache und berücksichtigen interkulturelle Unterschiede. Dabei nutzen sie Kommunikationssysteme (<i>Intranet, Internet, E-Mail, Fax und Telefon</i>) situationsgerecht.</p> <p>Sie kontrollieren den Erfolg ihrer betrieblichen Tätigkeit in Hinblick auf Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit.</p> <p>Sie reflektieren ihre Arbeitsweise und sind sich stets ihrer Verantwortung bewusst. Ausgehend von Diskrepanzerfahrungen beim Vergleich von tatsächlichem und erwartetem Verhalten im Umgang mit Kunden überprüfen die Schülerinnen und Schüler ihre Rolle als Dienstleister. Sie überdenken dabei, inwiefern sie ihrer Rolle gerecht werden und Regeln und Normen einhalten.</p>		
---	--	--

Lernfeld 04:	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge abschließen: Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Beschaffungsprozesse zu planen, durchzuführen und zu überwachen.		1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 120 Std.
Rahmenplan	Lerninhalte (BWL, VWL)	Lerninhalte (Bürowirtschaft, Textverarbeitung)	Lerninhalte (mit Excel - Anwendungen)
<p>Die Schülerinnen und Schüler definieren ihren Verantwortungsbereich bei der Durchführung von Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen. Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Bedarf an betriebsnotwendigen Gütern und beachten dabei das ökonomische Prinzip sowie Aspekte des nachhaltigen Wirtschaftens.</p> <p>Sie recherchieren Bezugsquellen unter Verwendung verschiedener Kommunikationswege und Datenquellen. Sie informieren sich über die Inhalte von Angeboten. Sie identifizieren rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume sowie betriebliche Vorgaben bei Konflikten in Kaufvertragsstörungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bestimmen die erforderlichen Bestell- und Lieferzeitpunkte sowie die optimale Bestellmenge. Sie erstellen mit einem Tabellenkalkulationsprogramm geeignete Diagramme und nutzen diese für ihre Entscheidung. Sie wählen geeignete Möglichkeiten der Lagerung aus.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler schreiben mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms Anfragen norm- und sachgerecht. Sie bewerten und vergleichen eingehende Angebote nach quantitativen und qualitativen Kriterien mit Hilfe der Nutzwertanalyse und setzen dafür ein Tabellenkalkulationsprogramm ein. Dabei nutzen sie notwendige Funktionen wie WENN, ZÄHLENWENN, SUMMEWENN und SVERWEIS.</p> <p>Sie bestellen auch online Sachgüter und Dienstleistungen</p>	<p>Ökonomisches Prinzip Aspekte nachhaltigen Wirtschaftens (Mitverantwortung für Mensch und Umwelt)</p> <p><i>Kaufvertrag, Mietvertrag, Werkvertrag, Dienstvertrag</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Zustandekommen • Anfragen (Inhalte und Bindung) • Inhalte und Bindung von Angeboten • Rechtsnormen • <i>Nichtigkeit, Anfechtbarkeit</i> • <i>Eigentum, Besitz</i> • AGB <p>Wareneingang, Rechnungsprüfung (<i>Skontonutzung</i>)</p> <p>Zahlungsvorgänge (<i>Electronic-Banking, Kreditkartenzahlung</i>)</p> <p>Kaufvertragsstörungen (rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Nicht-Rechtzeitig-Lieferung</i> • <i>Schlechtleistung</i> 	<p>norm- und sachgerechte Formulierung von Geschäftsbriefen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anfragen • Angebote • Bestellungen <p>norm- und sachgerechte Formulierung von Geschäftsbriefen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertragsformulierungen • Schriftstücke bei Kaufvertragsstörungen 	<p>Funktionen (WENN, ZÄHLENWENN, SUMMEWENN, SVERWEIS) und Diagramme</p> <p>(Anmerkung: Am Ende des 1. Ausbildungsjahres sollten alle Excelanwendungen nach der aktuellen AKA-Empfehlung eingeführt sein.)</p> <p>Anwendungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedarfsermittlung • Bezugsquellenrecherche • Angebotsvergleich mit Nutzwertanalyse • Bestell- und Lieferzeitpunkte und optimale Bestellmenge bestimmen • ABC - Analyse <p>Eigenfertigung vs. Fremdbezug</p> <p>Lagerhaltung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lagerfunktionen und Lagerarten • Lagerhaltung überprüfen und optimieren unter Anwendung von Lagerkennzahlen

<p>bei ausgewählten Lieferanten und schließen Verträge (<i>Kaufvertrag, Mietvertrag, Werkvertrag, Dienstvertrag</i>) ab. Dabei beachten sie Rechtsnormen und deren Wirkung (<i>Nichtigkeit, Anfechtung, Eigentum, Besitz</i>) sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Bei Bestellungen und Vertragsformulierungen nutzen sie auch ein Textverarbeitungsprogramm.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler überwachen und prüfen den Wareneingang, lagern die Waren sachgerecht ein und nehmen Dienstleistungen ab.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren Rechnungen und veranlassen die situationsgerechte Bezahlung (<i>Skon-tonutzung, Electronic-Banking, Kreditkartenzahlung</i>).</p> <p>Sie entwickeln, auch im Team, geeignete Lösungsvorschläge bei identifizierten Vertragsstörungen (<i>Nicht-Rechtzeitig-Lieferung und Schlechtleistung</i>) und kommunizieren bei deren Umsetzung sach- und normgerecht mit den Vertragspartnern.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Beschaffungsprozesse hinsichtlich nachhaltiger Wirkungen und zeigen begründete Möglichkeiten ihrer Optimierung auf. Die Schülerinnen und Schüler durchdenken ihr Verhalten in Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen und prüfen Verbesserungsmöglichkeiten. Sie reflektieren ihre Mitverantwortung für Menschen und Umwelt im Zusammenhang mit Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen.</p>			
--	--	--	--

<p>Lernfeld 05:</p>	<p>Kunden akquirieren und binden: Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, den Einsatz von Preis- und Kommunikationspolitik für die Kundengewinnung und -bindung zu nutzen.</p>	<p>2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Std.</p>
<p>Rahmenplan</p>	<p>Lerninhalte (mit Excel-Anwendungen bei 2- und 2,5jährigen Ausbildungsdauern) (BWL, VWL ohne Excel-Anwendungen bei 3jährigen Ausbildungsdauern)</p>	<p>Lerninhalte (Bürowirtschaft, Textverarbeitung)</p>
<p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren anhand der Daten der Marktforschung (<i>Primär- und Sekundärforschung</i>) und der Kundendaten die aktuelle Marktsituation (<i>Kundenstruktur, Konkurrenz, konjunkturelle Lage</i>) zum Leistungsangebot des Betriebes.</p> <p>Sie gestalten auf der Basis vorgegebener Elemente einen Fragebogen mit den Anwendungsmöglichkeiten (<i>Formulargestaltung</i>) eines Textverarbeitungsprogramms.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich darüber, auf welchem Markt (<i>Käufer- und Verkäufermarkt</i>) sich ihr Betrieb befindet. Sie leiten daraus die absatzpolitischen Ziele und Möglichkeiten der Preisfestsetzung auch mit Hilfe von Modellen (<i>vollständige Konkurrenz</i>) ab. Sie nehmen Kunden als wichtige Partner wahr und ermitteln den spezifischen Nutzen von Produkten oder Dienstleistungen für diese. Sie identifizieren geeignete Wettbewerbsstrategien, um die absatzpolitischen Ziele des Betriebes zu erreichen.</p> <p>Im Rahmen einer Werbeplanung treffen die Schülerinnen und Schüler Entscheidungen zur Zielgruppe sowie zum Streugebiet und zur Streuzeit. Sie planen dabei den möglichen Einsatz von sozialen Netzwerken zur Optimierung der Unternehmensprofilbildung und der Erhöhung der Kundenzufriedenheit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Markt- und Wettbewerbssituation ihres Betriebes und entwickeln innerhalb eines Marketingkonzeptes einen Mix aus Preis- und Kommunikationspolitik. Bei der Festlegung der Preise berücksichtigen sie die Kunden-, Konkurrenz- und Kostensituation ihres Betriebes.</p> <p>Sie formulieren einen Werbebrief als Serienbrief an ihre Kundinnen und Kunden</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Funktionen (WENN, verschachtelte WENN, ZÄHLENWENN, SUMME, SUMMEWENN, SVERWEIS, MITTELWERT/MIN/MAX, RANG) • Diagramme erstellen und bearbeiten • Allgemeine Rechenoperationen <p>Methoden der Marktforschung</p> <ul style="list-style-type: none"> • (<i>Primär- und Sekundärforschung</i>) • Fragebogentechnik <p>Markt-Preis-Modelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marketingziele und Zielgruppenmodelle • <i>Kundenstruktur, Konkurrenz, konjunkturelle Lage</i> • <i>Käufer-/Verkäufermarkt, vollständige Konkurrenz</i> <p>BCG-Matrix (Portfolio) und Strategien</p> <p>Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb Verbraucherschutz</p> <p>Erstellen eines Mediaplans</p> <p>Kennzahlen/Werbewirksamkeit</p>	<p>Anwendung moderner Kommunikationsmedien und –techniken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • E-Mail als Geschäftsbriefersatz • Telefongespräche vorbereiten, führen und nachbereiten • Videokonferenzen und Telefonkonferenzen – (technische Merkmale, Voraussetzungen, Umsetzungen) <p>Formulargestaltung (Fragebögen)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Online- und Offlineformulare • Gestaltungsgrundsätze • Erstellung von Vorlagen und Briefmasken nach DIN <p>Werbebriefe erstellen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werbebrief mit Serienbrieffunktion • Schnellbausteine • Textformulierung (Besondere Formulierungs- und Gestaltungstipps für Werbebriefe) • Grafiken einbinden und formatieren, Beschriftungen, besondere Formattierungen in Tabellen und Spalten, Seitenhintergrund, Illustrationen, WordArt, Symbole, SmartArt, Diagramme

<p>und gestalten diesen und weitere Werbemittel mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms. Zur Gewinnung ausländischer Kunden verfassen sie einen Brief auch in einer Fremdsprache. Sie nutzen auch Möglichkeiten aktueller Kommunikationswege im Rahmen der Kommunikationspolitik.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung und artikulieren dabei eigene Wertvorstellungen. Sie respektieren die Wertvorstellung anderer.</p> <p>Sie dokumentieren, präsentieren und beurteilen ihre Ergebnisse.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bewerten den Erfolg der angewendeten Marketingmaßnahmen für den Betrieb.</p> <p>Sie reflektieren ihre Vorgehensweise beim Einsatz von Marketinginstrumenten zur Kundenbindung und -gewinnung. Sie beurteilen die ökonomischen Wirkungen von Marketingmaßnahmen und deren Einfluss auf gesellschaftliche Prozesse.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler schätzen ein, inwiefern die ausgewählten Maßnahmen der Verantwortung des Betriebes für unterschiedliche Interessengruppen gerecht werden.</p>	<p>Erarbeiten eines eigenen Marketing-Mixes für den Ausbildungsbetrieb, inkl. Werbekampagne und Verkaufskalkulation</p> <p>Präsentation und Reflexion des erarbeiteten Marketing-Mix für den Ausbildungsbetrieb</p>	
---	---	--

Lernfeld 06:	Wertströme erfassen und beurteilen: Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Werteströme im Betrieb prozessbegleitend zu erfassen und ordnungsgemäß zu dokumentieren sowie die Auswirkungen auf den Betriebserfolg zu beurteilen.	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Std.
Rahmenplan		Lerninhalte (BWL, VWL)
<p>Die Schülerinnen und Schüler identifizieren mit den Kategorien Güter, Geld und Information systematisch Werteströme ihres Betriebes anhand von Belegen, die im Rahmen der Geschäftsprozesse entstehen.</p> <p>Sie informieren sich über die rechtlichen Anforderungen an eine ordnungsgemäße Buchführung (<i>Handelsgesetzbuch, Abgabenordnung, Umsatzsteuergesetz</i>).</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler strukturieren zeitliche und organisatorische Abläufe zur Bearbeitung der Belege unter Berücksichtigung der betrieblichen Rahmenbedingungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler kontieren Eingangsrechnungen von Sachgütern und Dienstleistungen und dokumentieren die zugrunde liegenden Geschäftsvorfälle.</p> <p>Sie nutzen das aufwandsrechnerische Verfahren beim Einkauf von Handelswaren und buchen Ausgangsrechnungen aus deren Verkauf. Sie buchen die notwendigen Zahlungen unter Berücksichtigung von Skonto. Sie führen Stornobuchungen (<i>Rücksendung</i>) durch.</p> <p>Sie erfassen buchhalterisch Wertminderungen von Anlagegütern. Sie berücksichtigen die Umsatzsteuer und erstellen Umsatzsteuervoranmeldungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler vergleichen die Ergebnisse aus der Finanzbuchhaltung mit den tatsächlichen Bestandswerten und klären den Korrekturbedarf. Sie ermitteln den Erfolg des Betriebes und beurteilen dessen Auswirkungen für die Bilanz. Sie berechnen die Eigenkapitalrentabilität des Betriebes und bewerten mit den gewonnenen Daten die Wirtschaftlichkeit des Betriebes.</p> <p>Sie arbeiten konzentriert, verantwortungsbewusst und sorgfältig. Die Schülerinnen und Schüler durchdenken ihre Tätigkeiten in der Finanzbuchhaltung hinsichtlich Genauigkeit, Vollständigkeit und Korrektheit. In der retrospektiven Konfrontation mit dem Geleisteten hinterfragen sie ihre Konzentrationsfähigkeit und ergreifen bei Bedarf Maßnahmen, diese zu verbessern.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Aufgaben der Buchführung • Rechtsgrundlagen der BF (<i>Handelsgesetzbuch, Abgabenordnung, Umsatzsteuergesetz</i>), GoB • Belegarten, Belegorganisation und Geschäftsfälle • Bilanz, Bilanzgliederung, Bilanzveränderungen • Grundbuch und Hauptbuch • Buchen auf Bestandskonten, einfache und zusammengesetzte Buchungssätze • Eröffnungs- und Schlussbilanzkonto • Kontenplan und Kontenrahmen (reduzierter IKR) • Buchen auf Erfolgskonten und Buchungssätze (u.a. Zinsen, Mieten/Pachten, Umsatzerlöse) • Gewinn- und Verlustrechnung • Umsatzsteuer (ermitteln, buchen, Umsatzsteuervoranmeldung ausfüllen) • Ein- und Verkauf von Handelswaren (aufwandsrechnerisches Verfahren) • Buchungen von Skonti und <i>Rücksendungen</i> (Stornobuchungen) • Ermittlung von Abschreibungsbeträgen für Anlagegegenstände (linear und degressiv, mit AfA-Tabelle) und Buchung • Inventur und Inventar, Ermittlung von Inventur- und Buchbeständen, Klärung des Korrekturbedarfes • Kennziffern der Rentabilität und Wirtschaftlichkeit ermitteln und interpretieren

<p>Lernfeld 07:</p>	<p>Gesprächssituationen gestalten: Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, in Gesprächssituationen mit Geschäftspartnern angemessen und sachgerecht zu handeln.</p>	<p>2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Std.</p>
<p style="text-align: center;">Rahmenplan</p>		<p style="text-align: center;">Lerninhalte (Kommunikation)</p>
<p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen die unterschiedlichen Anforderungen, die Gesprächssituationen (<i>Beratung, Beschwerde, Reklamation</i>) mit sich bringen. Sie zeigen Bereitschaft und Flexibilität Gespräche engagiert und verantwortungsbewusst zu führen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erkennen mögliche Konflikte und deren Ursachen in Gesprächssituationen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Möglichkeiten der Kommunikation mit Geschäftspartnern ihres Betriebes. Dazu schätzen sie die jeweilige Kommunikationssituation ein. Sie recherchieren Techniken der Kommunikation sowie rechtliche und betriebliche Regelungen, wobei sie auch interkulturelle Besonderheiten ermitteln.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die Wünsche, Emotionen und Interessen der Geschäftspartner durch aktives Zuhören und gezielte Fragestellung sowie durch die Analyse von Äußerungen und Verhalten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler definieren die situationsbezogenen Gesprächsziele und sammeln Argumente für die Gespräche. Sie achten auf eine positive Gesprächsatmosphäre zur Umsetzung ihrer Ziele.</p> <p>Für einen verständnisvollen Umgang mit Geschäftspartnern entwickeln sie Strategien zur Konfliktbewältigung und -vermeidung. Sie berücksichtigen dabei die Wirkung der eigenen Persönlichkeit. Sie sind sich ihrer emotionalen Reaktionstendenz bewusst und passen diese bei Bedarf zielorientiert an.</p> <p>Sie erstellen Kriterienkataloge zur Beurteilung von Gesprächssituationen. Die Schülerinnen und Schüler nehmen Geschäftspartner als wichtige Partner wahr. Sie informieren und beraten diese auch in einer fremden Sprache. Sie vertreten die Interessen des Betriebes und verhalten sich verantwortungs-</p>		<p>Gesprächssituationen unterscheiden (<i>Beratung, Beschwerde, Reklamation</i>)</p> <p>Kundenverhalten, Kundentypen, Gesprächsphasen (Aufbau und Abfolge), Gesprächsregeln, non-verbale und verbale Äußerungen deuten</p> <p>Empathie für den Gesprächspartner, auch für kulturelle Besonderheiten im Umgang mit ausländischen Kunden</p> <p>Wirkung der eigenen Persönlichkeit/Selbstbewusstsein (<i>realistisches Selbstbild, Reaktion auf Kritik</i>)</p> <p>Ein Beratungsgespräch/Verkaufsgespräch führen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begrüßung, positive Gesprächsatmosphäre schaffen • systematische Bedarfsermittlung: aktives Zuhören, Fragetechniken: (z.B. offene, geschlossene Fragen, Schlüsselfragen, Präzisierungsfragen, Rückkopplung ...), bildhafte Sprache • bei Verkaufsgesprächen: Angebotspräsentation (bildhafte Sprache, Brückenformulierungen/Nutzen deutlich machen, Schritte zur Preisnennung/Preisburger) • bei Verkaufsgesprächen: Abschlussphase: Kaufsignale erkennen, Ja-Straße, gezielt auf Abschluss hinwirken, Abschlusseinwände behandeln, Abschlussfrage • Einwandsbehandlung/Methoden im Umgang mit Kundeneinwänden (Drei-A-Methode, Ja-aber-Methode, Antizipieren) • Zusatzangebote und Serviceleistungen anbieten • Verabschiedung (z.B. positiver Verstärker) <p>Beschwerden und Reklamationen bearbeiten (persönlich und telefonisch, evtl. auch schriftlich und elektronisch)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konfliktursachen erkennen (Sender/Empfänger) • Strategien zur Konfliktbewältigung und -vermeidung • Führen von Konfliktgesprächen (Eisbergmodell, gewaltfreie Kommunikation) • Betriebliche und gesetzliche Regelungen bei Beschwerden und Reklamationen • Überzeugend Kundeneinwänden begegnen

voll den Geschäftspartnern und sich selbst gegenüber. Sie artikulieren verständlich den Sachverhalt und reagieren situativ angemessen auf verbale und nonverbale Äußerungen der Geschäftspartner. Sie halten Gesprächsregeln ein und berücksichtigen die Wirkung ihrer eigenen Persönlichkeit. Sie entwickeln ein Gespür für die emotionale Lage des Gesprächspartners und verwenden Techniken, mit den Emotionen sinnvoll umzugehen, ohne sich und anderen zu schaden.

Die Schülerinnen und Schüler überprüfen Beschwerden und Reklamationen auf Rechtmäßigkeit und berücksichtigen dabei betriebliche und gesetzliche Regelungen. Sie wägen die Interessen des Betriebes und die Bedürfnisse der Geschäftspartner gegeneinander ab. Zu Geschäftspartnern bauen sie ein Vertrauensverhältnis auf, zeigen Einfühlungsvermögen und agieren selbstbewusst (*realistisches Selbstbild, Reaktion auf Kritik*).

Sie nutzen ihre Argumente entsprechend der Kundenbedürfnisse und begegnen überzeugend Kundeneinwänden. Sie beziehen Zusatzangebote und Serviceleistungen des Betriebes in die Kundengespräche ein.

- Serviceleistungen des Betriebes einbringen

Kriterienkataloge zur Beurteilung von Gesprächssituationen

- Auswertung der Gespräche mit Hilfe des Kriterienkatalogs
- Konstruktive Annahme von Rückmeldungen sowie Selbstkritik

Beschwerdemanagement als Kundenbindungsinstrument

<p>Lernfeld 08:</p>	<p>Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen:Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, bei der Beschaffung, Verwaltung und Entwicklung von Personal sowie bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen mitzuwirken.</p>	<p>2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Std.</p>
<p>Rahmenplan</p>	<p>Lerninhalte (mit Excel - Anwendungen)</p>	<p>Lerninhalte (Bürowirtschaft, Textverarbeitung)</p>
<p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Personalbestand in quantitativer und qualitativer Hinsicht, um personalwirtschaftliche Entscheidungen vorzubereiten. Dabei berücksichtigen sie die konjunkturelle Situation und gesamtwirtschaftliche Faktoren (<i>Demografie, außenwirtschaftliche Entwicklungen</i>) und gesellschaftliche Verantwortung (<i>Inklusion, Migration</i>).</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bestimmen den quantitativen und qualitativen Personalbedarf unter Berücksichtigung der betrieblichen Ziele. Sie informieren sich bei einer Unterdeckung über geeignete Wege der Personalbeschaffung (<i>intern, extern</i>), über die Kompetenzanforderungen sowie die organisatorische Einbindung neuer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die rechtlichen Anforderungen (<i>Gesetze, Tarifverträge, Betriebsvereinbarungen</i>) beim Abschluss und der Beendigung von unterschiedlichen Arten eines Arbeitsvertrages. Sie informieren sich über die gesetzlichen Bestimmungen des sozialen Arbeitsschutzes (<i>Mutterschutzgesetz</i>) sowie über die Erfordernisse der Inklusion.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler sondieren für die zu besetzenden Stellen Modelle der Arbeitszeitregelung und berücksichtigen die Formen des betrieblichen Entgelts.</p> <p>Sie organisieren den Ablauf des Auswahl- und Einstellungsverfahrens einschließlich der erforderlichen Arbeitspapiere und des Schriftverkehrs. Die Schülerinnen und Schüler formulieren Stellenanzeigen auf der Grundlage einer vorliegenden Stellenbeschreibung, die auch Bewerberinnen und Bewerber im Ausland ansprechen. Sie wirken bei der Durchführung von Auswahlverfahren mit und beachten dabei, dass die Arbeitsmarktsituation und arbeitsrechtliche Vorschriften die Auswahlmöglichkeiten beeinflussen.</p> <p>Sie prüfen, ob bei personalrechtlichen Entscheidungen die Rechte der Arbeitnehmervertretung (<i>Betriebsrat, Personalrat</i>) eingehalten werden.</p> <p>Sie wirken beim Erstellen von Arbeitsverträgen mit und berücksichtigen dabei arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtliche Auswirkungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler legen Personalakten an und führen diese unter besonderer Be-</p>	<p>Analyse des Personalbestandes – Personalstatistiken mit Excel</p> <ul style="list-style-type: none"> • gesamtwirtschaftliche Faktoren (<i>Demografie, außenwirtschaftliche Entwicklungen</i>) • gesellschaftliche Verantwortung (<i>Inklusion, Migration</i>) <p>Ermittlung des Personalbedarfs</p> <p>Wege der Personalbeschaffung (intern, extern)</p> <p>Abschluss und Inhalte von Arbeitsverträgen, inkl. arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtliche Auswirkungen*</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ablauf des Einstellungsverfahrens • Ermittlung von Bruttoentgelten auf rechtlicher Basis (<i>Gesetze, Entgelttarifvertrag, Betriebsvereinbarung, Arbeitsvertrag</i>) und von Nettoentgelten (Entgeltabrechnungen mit Excel) • Sozialer Arbeitsschutz und Inklusion • Rechte der AN-Vertretung (Betriebsrat, Personalrat) bei personalrechtlichen Entscheidungen <p>Personaleinsatzplanung unter Berücksich-</p>	<p>Modelle der Arbeitszeitregelung (<i>Teilzeit, Gleitzeit</i>)</p> <p>Schriftverkehr beim Ablauf des Auswahl- und Einstellungsverfahrens (Arbeitspapiere erstellen, Termine vereinbaren, koordinieren, überwachen).</p> <p>Formulieren, Gestalten und Formatieren von Schriftstücken im Personalwesen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stellenanzeigen, interne Stellenausschreibung (Tabelle, Spalten, Grafiken) • Lebenslauf (Tabelle und Tabulatoren) • Bewerbungen (Halbprivatbrief nach DIN 5008, Formulierungsregeln im kaufm. Schriftverkehr) • Einladungen zum Vorstellungsgespräch, • Abmahnungen, Kündigungen • Arbeitsverträge, Arbeitszeugnis (Formulare) • Anlegen von Personalakten

<p>rücksichtigung der Erfordernisse des Datenschutzes. Sie unterstützen die Planung des Personaleinsatzes und berücksichtigen dabei Arbeitszeitregelungen und Urlaubsansprüche. Sie berechnen und dokumentieren Arbeits- und Abwesenheitszeiten. Sie überwachen wichtige arbeitsrechtliche Fristen (<i>Probezeit, Mutterschutz, Entgeltfortzahlung, Kündigung</i>).</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ermitteln das Bruttoentgelt unter Berücksichtigung bestehender rechtlicher Ansprüche (<i>Entgelttarifvertrag, Betriebsvereinbarung, Arbeitsvertrag</i>) und berechnen das Nettoentgelt.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Ideen zur Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbetreuung sowie zur Personalförderung als eine wichtige Aufgabe zur Erhaltung der Leistungsmotivation und zur Bindung an den Betrieb. Sie schlagen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Fortbildungsmaßnahmen vor, die lebenslanges Lernen ermöglichen und zur Sicherung des Arbeitsplatzes beitragen.</p> <p>Sie wirken bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen, dem Erstellen von Abmahnungen, Kündigungsschreiben und Arbeitszeugnissen mit. Bei der Durchführung dieser Maßnahmen handeln sie umsichtig.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erstellen mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms Personalstatistiken und werten diese aus.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihren Arbeitsprozess hinsichtlich eingehaltener Sorgfalt, Vertraulichkeit und Objektivität. Sie beurteilen ihr Auftreten und Verhalten gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nehmen konstruktive Rückmeldungen selbstkritisch an. Die Schülerinnen und Schüler hinterfragen, inwieweit sie auf Problemstellungen im personalwirtschaftlichen Bereich sachgerecht und rational reagieren und entwickeln Strategien, um Lösungsansätze aufzuzeigen. Hierbei vergegenwärtigen sie sich ihrer eigenen Position als Arbeitnehmer im Betrieb und den daraus resultierenden Konfliktpotentialen.</p>	<p>tigung von Arbeitszeit- und Urlaubsregelungen</p> <p>Überwachung arbeitsrechtlicher Fristen (<i>Probezeit, Mutterschutz, Entgeltfortzahlung, Kündigung</i>).</p> <p>Ideen zur Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbetreuung sowie zur Personalförderung (Leistungsmotivation und Bindung an den Betrieb).</p> <p>Beendigung von Arbeitsverträgen*</p> <p>*Rechtsgrundlagen: AGG, AZG, BUrtG, KSchG, EntgFG, <i>MuSchG</i>, BetrVG, ÖD-Tarifverträge</p>	
--	---	--

<p>Lernfeld 09:</p>	<p>Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten: Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die Liquidität ihres Betriebes zu sichern und Finanzierungsentscheidungen für Investitionen unter Berücksichtigung der Rechtsform des Betriebes vorzubereiten.</p>	<p>3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Std.</p>
<p>Rahmenplan</p>	<p>Lerninhalte (BWL, VWL)</p>	<p>Lerninhalte (Bürowirtschaft, Textverarbeitung)</p>
<p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren mögliche Maßnahmen für den Betrieb, um liquide zu bleiben. Sie sondieren ihren Handlungsspielraum bei der Sicherung der Liquidität. Sie klären die Vorgaben für die Finanzierung von geplanten Anschaffungen des Betriebes und ihren jeweiligen Verantwortungsbereich.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Möglichkeiten der anlassbezogenen Bonitätsprüfung sowie über die Erfassung von Zahlungsströmen. Sie ermitteln Zahlungstörungen und bestimmen eine liquiditäts- und kundenorientierte Reaktion darauf.</p> <p>Sie eruieren Alternativen der Finanzierung von Investitionen. Sie erkunden die Regelungen zur Vertretung, Geschäftsführung, Haftung und Gewinnverteilung in Abhängigkeit von der Rechtsform des Unternehmens (<i>Einzelunternehmung, Kommanditgesellschaft, Gesellschaft mit beschränkter Haftung</i>).</p> <p>Sie informieren sich über die grundsätzliche Vorgehensweise bei der Beantragung von Krediten und deren Sicherungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler planen mit Budgets und ordnen die künftigen Einnahmen und Ausgaben des Betriebes nach deren Fälligkeit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler treffen Maßnahmen, um einen Liquiditätseingpass zu vermeiden. Sie überwachen den Liquiditätsstatus des Betriebes und sorgen für den Zahlungseingang durch die Kunden. Dazu veranlassen sie gegebenenfalls Bonitätsprüfungen und mahnen im Fall der Nicht-Rechtzeit-Zahlung kaufmännisch unter der Beachtung von Kundenbeziehungen und berechnen Verzugszinsen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wägen ab, ob aus Kulanzgründen bei Kunden</p>	<p>Finanzierung betrieblicher Anschaffungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Außen – und Innenfinanzierung • Eigen- und Fremdfinanzierung (<i>Darlehen, Selbstfinanzierung, Beteiligungsfinanzierung</i>) • Finanzierungsplan <p>Bonitätsprüfung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selbstauskunft • Bankauskunft • Schufa • Auskunfteien <p>Nicht-Rechtzeit-Zahlung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zahlungsüberwachung • Kfm. Mahnverfahren • Berechnung v. Verzugszinsen • gerichtl. Mahnverfahren • Verjährung <p>Unternehmensrechtsformen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rechte und Pflichten; • <i>Einzelunternehmung, KG, GmbH</i> <p>Kreditarten</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Lieferantenkredit, Kontokorrentkredit, Darlehen</i> • Skonto vs. Zahlungsziel <p>Kreditsicherheiten</p>	<p>situationsbezogene Schriftstücke normgerecht erstellen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nicht-Rechtzeit-Zahlung • Kredite • Finanzierung

<p>alle Maßnahmen, die rechtlich möglich wären, tatsächlich eingeleitet werden. Bei Bedarf beantragen sie das gerichtliche Mahnverfahren. Sie wirken drohender Verjährung entgegen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler schlagen ausgehend von der Rechtsform ihres Unternehmens für geplante Investitionen Alternativen der Außen- und Innenfinanzierung (<i>Lieferantenkredit, Kontokorrentkredit, Darlehen, Selbstfinanzierung, Beteiligungsfinanzierung</i>) und mögliche Sicherheiten (<i>einfacher Eigentumsvorbehalt, selbstschuldnerische Bürgschaft, Sicherungsübereignung, Lombardkredit, Grundpfandrecht</i>) vor. Sie bereiten die Beantragung von Krediten und deren Sicherungen vor.</p> <p>Sie führen einfache Zinsberechnungen im Rahmen der Finanzierung durch und entscheiden über die Inanspruchnahme von Skonto. Sie berücksichtigen bei ihren Vorschlägen auch Leasing und Factoring als Alternativen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erstellen mittels Textverarbeitungsprogramm situationsbezogene Dokumente.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bewerten die Liquidität des Betriebes (<i>Liquidität 2. Grades</i>). Sie schätzen ihre Vorschläge zur Finanzierung von Investitionen auf Realisierbarkeit in ihrem Betrieb ein. Sie bewerten die Qualität ihrer Arbeitsergebnisse, bessern selbstständig nach und beurteilen den Arbeitsprozess hinsichtlich der Effektivität.</p> <p>Sie reflektieren, dass sie mit ihrem sorgfältigen Handeln einen direkten Beitrag zur Liquiditätssicherung ihres Ausbildungsbetriebes leisten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>einfacher Eigentumsvorbehalt,</i> • <i>selbstschuldnerische Bürgschaft</i> • <i>Sicherungsübereignung</i> • <i>Lombardkredit</i> • <i>Grundpfandrecht</i> <p>Finanzierungsalternativen Leasing und Factoring</p> <p>Liquidität 2. Grades Bewertung Sicherung</p>	
---	---	--

<p>Lernfeld 10:</p>	<p>Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern: Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Wertschöpfungsprozesse auf Grundlage der Daten der Kosten- und Leistungsrechnung zu analysieren, erfolgsorientiert zu steuern und zu beurteilen.</p>	<p>3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Std.</p>
<p>Rahmenplan</p>		<p>Lerninhalte (mit Excel-Anwendungen)</p>
<p>Die Schülerinnen und Schüler identifizieren Kosten (<i>Einzel- und Gemeinkosten, fixe und variable Kosten</i>) und Leistungen in ihrem Betrieb. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Kostenarten des Betriebes. Die Schülerinnen und Schüler bereiten alle Daten für die Durchführung der Kostenarten- sowie der Kostenstellenrechnung vor.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ermitteln das Betriebsergebnis mit Hilfe der Ergebnistabelle. Dazu grenzen sie Aufwendungen und Erträgen ab und berücksichtigen kalkulatorische Kosten (<i>kalkulatorischer Unternehmerlohn, kalkulatorische Abschreibungen</i>).</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler nutzen die ermittelten Kosten für die Kostenstellenrechnung und führen diese auf der Grundlage des einfachen Betriebsabrechnungsbogens (<i>BAB I</i>) durch.</p> <p>Sie errechnen im Rahmen einer Kostenträgerrechnung auf Vollkostenbasis Selbstkosten und kalkulieren Angebotspreise für die Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebes (<i>einfache Zuschlagskalkulation, Kalkulation von Handelswaren in Form der Vorwärts- und Rückwärtskalkulation</i>). Dabei nutzen sie die Tabellenkalkulation.</p> <p>Sie wenden die einstufige Deckungsbeitragsrechnung zur Ermittlung der Gewinnschwelle, einer Preisuntergrenze sowie zur Entscheidung über die Annahme eines Zusatzauftrages an.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die ermittelten Daten im Rahmen einer Nachkalkulation sowie durch den Vergleich von Normal- und Ist-Kosten (<i>Kostenüber- und -unterdeckung</i>). Sie realisieren, welchen Einfluss der Beschäftigungsgrad ihres Betriebes auf die Kosten (<i>Gesetz der Massenproduktion</i>) hat.</p> <p>Sie hinterfragen die eigene Einstellung zur Arbeit und reflektieren die Vorstellungen anderer. Die Schülerinnen und Schüler erkennen ihre Verantwortung für die Kosten und Leistungen des Betriebes und überprüfen ihre Einflussmöglichkeiten.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Abgrenzung Finanzbuchhaltung – Kosten- und Leistungsrechnung • Zusammenhänge Kostenarten-, Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung • Kosten nach Kostenarten • Einzel- und Gemeinkosten; fixe und variable Kosten • Einfluss der Beschäftigungsgrade des Betriebes auf die Kosten (<i>Gesetz der Massenproduktion</i>) • Begriffsabgrenzungen Aufwand – Kosten und Erträge – Leistungen • Kalkulatorische Kosten, Grundkosten, Anderskosten, Zusatzkosten • Ergebnistabelle mit unternehmensbezogenen Abgrenzungen und kostenrechnerischen Korrekturen (<i>kalkulatorischer Unternehmerlohn, kalkulatorische Abschreibungen</i>). • Zweck und Verfahren der Kostenstellenrechnung, Erstellung <i>BAB</i> • Kostenträgerrechnung auf Vollkostenbasis (<i>einfache Zuschlagskalkulation, Kalkulation von Handelswaren in Form der Vorwärts- und Rückwärtskalkulation</i>) • Einstufige Deckungsbeitragsrechnung: Gewinnschwelle und Preisuntergrenze ermitteln, Entscheidungen über die Annahme von Zusatzaufträgen • Vor- und Nachkalkulation (mit Normal- und Istkosten), <i>Ermittlung von Kostenüber- und -unterdeckungen</i>

<p>Lernfeld 11:</p>	<p>Geschäftsprozesse darstellen und optimieren: Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, die Arbeits- und Geschäftsprozesse des Betriebes darzustellen, zu optimieren und zur Qualitätssicherung sowie zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beizutragen.</p>	<p>3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Std.</p>
<p style="text-align: center;">Rahmenplan</p>		<p style="text-align: center;">Lerninhalte (BWL, VWL)</p>
<p>Die Schülerinnen und Schüler differenzieren die Geschäftsprozesse (<i>Kern- und Unterstützungsprozesse</i>) des Betriebes.</p> <p>Sie informieren sich über Schnittstellen bei der Vorgangsbearbeitung und Informationsweitergabe. Dabei nutzen sie Handbücher und Verfahrensanweisungen als Informationsmittel.</p> <p>Sie recherchieren mögliche Darstellungsformen von Geschäfts- und Arbeitsprozessen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler stellen den organisatorischen Aufbau des Betriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten und dessen Leitungssystem dar.</p> <p>Sie fertigen eine Ist-Aufnahme der Prozesse an, um die Geschäfts- und Arbeitsprozesse in geeigneter Form (<i>Ablaufdiagramme, ereignisgesteuerte Prozesskette</i>) darzustellen und identifizieren Schwachstellen. Sie entwickeln auch im Team Vorschläge zur Optimierung der Abläufe im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung von Kern- und Unterstützungsprozessen und dokumentieren diese. Dabei berücksichtigen sie die Informations- und Entscheidungswege sowie Schnittstellen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler schätzen die Realisierbarkeit und Akzeptanz ihrer unterbreiteten Vorschläge ein. Sie beurteilen diese im Hinblick auf die Kosteneinsparung, den Ressourceneinsatz, die Arbeitsplatzsicherheit sowie auf die Kundenzufriedenheit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Stärken und Schwächen sowie ihre Leistungen im Team und treffen Maßnahmen zur Optimierung ihrer Arbeitsweise.</p>		<p>Geschäftsprozesse</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Kern- und Unterstützungsprozesse</i> • vor- und nachgelagerte Tätigkeiten • eigene Tätigkeiten in betrieblichen Geschäftsprozessen <p>Aufbauorganisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stellen und Stellenbeschreibung • Abteilungsbildung • Leitungssysteme (Einlinien-, Mehrlinien-, Stabliniensystem) - Anfertigen von Organigrammen <p>Ablauforganisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ablaufdiagramme</i> (Zick-Zack-Diagramm, Flussdiagramm) • Balkendiagramm (Arbeitsfortschritt) • <i>ereignisgesteuerte Prozesskette</i> <p>Anfertigen von Diagrammen, Analyse von Schwachstellen, Entwicklung von Verbesserungsvorschlägen</p> <p>Kriterien zur Beurteilung von Geschäftsprozessen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ökologische Aspekte des Ressourceneinsatzes • Kosten • Auswirkungen auf die Arbeitsplätze • Kundenzufriedenheit

<p>Lernfeld 12:</p>	<p>Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren: Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Veranstaltungen und Geschäftsreisen eigenverantwortlich und effizient zu planen, mitzugestalten und zu dokumentieren.</p>	<p>3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Std.</p>
<p>Rahmenplan</p>		<p>Lerninhalte (Bürowirtschaft, Textverarbeitung)</p>
<p>Sie zeigen Bereitschaft und Flexibilität, Veranstaltungen und Geschäftsreisen engagiert und verantwortungsbewusst zu organisieren.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Zielsetzungen und Anforderungen ihrer jeweiligen Veranstaltungsart (<i>Sitzung, Konferenz, Videokonferenz, Kongress, Messe, Seminar, Webinar, Tagung</i>).</p> <p>Sie erfassen die Rahmenbedingungen und Wünsche der Reisenden an die Geschäftsreisen und sondieren Angebote für die Verkehrsmittel sowie die Unterkunft für die Reise.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bereiten Veranstaltungen vor. Sie stellen gemäß dem Anlass das Programm und die Tagesordnung zusammen. Sie sorgen für die notwendigen Ressourcen, wie die Bereitstellung der Räume, der Medien und des Caterings. Sie verfassen Einladungsschreiben, auch in einer Fremdsprache.</p> <p>Sie erstellen Zeit- und Arbeitspläne ihrer Veranstaltung. Sie nutzen moderne inner- und außerbetriebliche Kommunikationssysteme und Standardsoftware.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wählen geeignete Verkehrswege, -mittel und Übernachtungsmöglichkeiten für die Geschäftsreise. Sie beachten dabei die Dauer, Entfernungen und örtliche Gegebenheiten des Reiseziels und den Gesichtspunkt der Nachhaltigkeit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Durchführung einer Veranstaltung mit. Sie kommunizieren bei Bedarf in einer fremden Sprache. Sie achten auf die Einhaltung der Planungen und finden bei Abweichungen kreative Lösungen. Sie agieren als Ansprechpartner gegenüber den Teilnehmern und gehen konstruktiv mit Kritik um. Sie berücksichtigen kulturelle Gewohnheiten, Sitten und Gebräuche. Sie achten auf ihr Auftreten und ihr äußeres Erscheinungsbild.</p> <p>Sie bereiten Veranstaltungen nach und dokumentieren diese.</p> <p>Sie organisieren Geschäftsreisen, nehmen entsprechende Buchungen vor und fertigen Dokumente (<i>Reiseplan, Reiseunterlagen</i>) an.</p> <p>Sie erstellen die Reisekostenabrechnung auch unter Beachtung betriebsinterner Anweisungen. Dabei nut-</p>		<p>Veranstaltungen vorbereiten, durchführen, nachbereiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veranstaltungsarten unterscheiden (<i>Sitzung, Konferenz, Videokonferenz, Kongress, Messe, Seminar, Webinar, Tagung</i>etc.) • Planen von Veranstaltungen unter Berücksichtigung von kulturellen Gewohnheiten, Sitten und Gebräuchen sowie Kleiderordnungen • Seminar-bzw. Veranstaltungsräume bereitstellen/buchen/ausstatten (Angebote einholen, Moderations- und Kommunikationstechnik auswählen, Sitzordnungen) • Programme und Tagesordnungen gemäß dem Anlass erstellen. • Einladungen verfassen an Referenten, Teilnehmer, ggf. auch in englischer Sprache • Innerbetriebliche Korrespondenz erledigen (Informationen an Pforte, Kantine usw.) • Erstellen von Checklisten, Feedback-Bögen • Veranstaltungen begleiten (Begrüßung, Pausen, Redezeit, Störungen, Verabschiedung) • Reflexion und Auswertung von Veranstaltungen (Manöverkritik, Protokoll anfertigen, Abrechnungsarbeiten erledigen, Feedback-Bögen auswerten, Presseberichte erstellen/Öffentlichkeitsarbeit) • Nutzen der vorhandenen inner- und außerbetrieblichen Kommunikationssysteme <p>Geschäftsreisen planen, gestalten, dokumentieren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für die Dauer, die Entfernung sowie der örtlichen Gegebenheiten des Reiseziels die geeigneten Verkehrswege, -mittel und Übernachtungsmöglichkeiten entsprechend der Wünsche des Reisenden unter Beachtung der ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkte wählen. • Erledigen der anfallenden Korrespondenz, evtl. auch in engl. Sprache • Dokumentation von Reisen in Form von Checklisten sowie Reise-

zen sie Standardsoftware.

Sie arbeiten im Team und verhalten sich im Umgang miteinander kooperationsbereit und wertschätzend. Die Schülerinnen und Schüler beurteilen den Verlauf von Veranstaltungen und Geschäftsreisen und reflektieren die Auswirkungen ihrer Planungen und Vorbereitungen auf das Ergebnis der Veranstaltung. Sie setzen den Organisationsaufwand in Relation zum Erfolg der Veranstaltung.

Die Schülerinnen und Schüler leiten aus der Evaluation der Planung, Durchführung und Dokumentation von Veranstaltungen und Geschäftsreisen neue Handlungsmuster für ihr künftiges Handeln ab.

plänen.

- Erstellen von Reisekostenabrechnungen (Reisekostenrecht, Einkommenssteuerrecht)
- Durchführen von Internetrecherchen (Bahn- und Flugauskünfte, Routenplaner, Unterkünfte)

Lernfeld 13:	Ein Projekt planen und durchführen: Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, selbstständig und eigenverantwortlich ein branchenbezogenes Projekt von der Projektidee bis zur Projektauswertung zu realisieren.	3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Std.
Rahmenplan		Lerninhalte (je nach Projekt)
<p>Die Schülerinnen und Schüler formulieren aus einem gegebenen Anlass heraus die Projektziele. Zur Ideenfindung wenden sie Kreativitätstechniken an.</p> <p>Sie informieren sich über die für das Projekt erforderliche Projektorganisation (<i>Struktur, Gestaltung, systematische Durchführung, Hilfsmittel</i>), sondieren die für ihre Zielerreichung geeigneten Maßnahmen und leiten daraus die notwendigen Arbeitspakete ab.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler organisieren sich selbstständig in einem Projektteam und erstellen einen Projektstrukturplan sowie Projekt-ablauf- und Terminpläne, Kapazitäts- und Qualitätspläne.</p> <p>Sie argumentieren überzeugend für den Plan, stellen sich möglicher Kritik und gewinnen das Team für die Umsetzung des Plans. Sie legen Regeln insbesondere zur Konfliktlösung und das Projektinformationssystem fest.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren den Projektstatus, erstellen Abweichungsanalysen und setzen notwendige Korrekturen um.</p> <p>Sie dokumentieren die Ergebnisse und Arbeitsaufträge jeder Projektsitzung. Sie nutzen geeignete Software, arbeiten strukturiert und sorgfältig und haben einen maßgeblichen Anteil am Erfolg des Projekts. Sie übernehmen Verantwortung in der Gruppe, halten sich an Vereinbarungen und kommunizieren angemessen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beurteilen ihre Planung der Arbeitsabläufe. Sie bewerten mit Hilfe eines Soll-Ist-Vergleichs die Durchführung des Projekts hinsichtlich der Einhaltung der Projektziele und des Zeit- und Arbeitsplans.</p> <p>Sie entwickeln Strategien zur Optimierung der Projektabläufe. Sie stellen fest, welche Fehler durch ihr eigenes Handeln oder durch äußere Ursachen entstanden sind und übernehmen Verantwortung für ihre eigenen Fehler. Die Schülerinnen und Schüler hinterfragen ihr Vorgehen während des Projekts und beziehen dabei Verfahren der Fremdrelexion ein. Sie berücksichtigen dabei auch ihr individuelles Verhalten und ihr Verhalten im Team.</p>		