



		Didaktische Jahresplanung Kauffrau/-mann für Büromanagement Unterstufe 1. Halbjahr/(16-stündig)																			
Schulwochen		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Fächer																					
		Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren (40 Std.)																			
		Lernfeld 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren (80 Std.)																			
		Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten (80 Std.)																			
		Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen (120 Std.)																			
Geschäftsprozesse (6-stündig)		LS 3.1: <u>Anfragen und Aufträge von Kunden bearbeiten</u> (35 Std.)						LS 3.2: <u>Aufträge unter Berücksichtigung der Lagerlogistik abwickeln</u> (20 Std.)			LS 3.3: <u>Zur Unterstützung der Auftragsabwicklung ein Tabellenkalkulationsprogramm anwenden</u> (30 Std.)				LS 4.1: <u>Bedarfe und Bezugsquellen ermitteln</u> (15 Std.) LS 4.2: <u>Angebote vergleichen</u> (20 Std.)						
Büroprozesse (4-stündig)		LS 1.1 <u>Rechtliche Regelungen des Dualen Systems der Berufsausbildung anwenden</u> (10 Std.)		LS 1.2 <u>Das Unternehmen im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang einordnen</u> (20 Std.)				LS 1.3 <u>Grundlagen betrieblicher Organisationsstrukturen erfassen und darstellen</u> (10 Std.)		LS 2.1 <u>Den Büroarbeitsplatz gestalten</u> (20 Std.)				LS 2.2 <u>Arbeits-sicherheit und Gesundheit erhalten u. fördern</u> (10 Std.)		LS 2.3 <u>Post-situations-gerecht bearbeiten</u> (10 Std.)					
Textverarbeitung (Differenzierungsfach) (2-stündig)		LS 1.2 Grundkurs Präsent.-software (Lehrgang Tastschr.)		LS 3.1: <u>Interner Schriftverkehr</u> (Lehrgang Tastschreiben)						1. Tabellen-funktionen (Lehrgang Tastschreiben)		2. Geschäftsbriefe nach DIN 5008 gestalten (Lehrgang Tastschreiben)									
Englisch (2-stündig)		LS 1: Introducing oneself and the company						LS 2: Telephoning in English LS 3: Preparing Meetings				LS 4: Business correspondence I									
Politik (1-stündig)		LS 1.1 Berufsausbildung in Deutschland				2. Wie funktioniert das politische System in Deutschland?															
Religion (1-stündig)		1. Religiöse Biografien der S. u. S.		LS 1.4 <u>Unternehmensziele und christliche Werte</u>						LS 1.5 <u>Gottes Ebenbild = Homo oeconomicus</u>											



		Didaktische Jahresplanung Kauffrau/-mann für Büromanagement																			
		Unterstufe 2. Halbjahr/(8-stündig)																			
Fächer	Schulwochen	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
			Lernfeld 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren (80 Std)																		
		Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen (120 Std.)																			
Geschäftsprozesse (4-stündig)		LS 4.3: <u>Beschaffungsprozesse planen</u> (20 Std.)					LS 4.4: <u>Bestellungen ausführen und Kaufverträge schließen</u> (20 Std.)				LS 4.5: <u>Waren annehmen und lagern</u> (10 Std.)			LS 4.6: <u>Kaufvertragsstörungen bearbeiten</u> (20 Std.)				LS 4.7: <u>Zahlungssysteme vergleichen und beurteilen</u> (10 Std.)			
Büroprozesse (2-stündig)		LS 2.4 Dokumente bearbeiten und verwalten (10 Std.)				LS 2.5 Arbeitsprozesse und Termine planen (10 Std.)				LS 2.6 Sitzungen und Besprechungen organisierend begleiten (10 Std.)				LS 2.7 Teamprozesse: kooperationsbereit u. selbstreflexiv Teamarbeit gestalten (10 Std.)							
Englisch (2-stündig)		LS 5: Business correspondence II						LS 6: Dealing with complaints				LS 7: Intercultural communication (LF 12)									



		Didaktische Jahresplanung Kauffrau/-mann für Büromanagement Mittelstufe 1. Halbjahr/(8-stündig)																			
Schulwochen		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Fächer																					
		Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden (100 Std.)																			
		Lernfeld 6: Werteströme erfassen und beurteilen (120 Std.)																			
		Lernfeld 7: Gesprächssituationen bewältigen (40 Std.)																			
		Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen (80 Std.)																			
Geschäftsprozesse (2-stündig)		LS 5.1: Die eigene Marktsituation untersuchen und darstellen (10 Std.)					LS 5.2: Preisstrategien festlegen und eine kostenorientierte Preispolitik betreiben (15 Std.)					LS 5.3: Einen Werbeplan erstellen und den Werbeerfolg kontrollieren (15 Std.)									
Steuerung und Kontrolle (2-stündig)		LS 6.1: Werteströme gemäß gesetzlicher Vorgaben erfassen (20 Std.)							LS 6.2: Bestandskonten im Grund- und Hauptbuch führen (10 Std.)					LS 6.3: Auf Erfolgskonten buchen und den Unternehmenserfolg ermitteln (10 Std.)							
Büroprozesse (2-stündig)		LS 8.1: Ziele und Aufgaben der Personalwirtschaft beschreiben, Personalbestand verwalten u. Personalbedarf planen(10 Std.)				LS 8.2: Personalauswahl (10 Std.)				LS 8.3: Rechtliche Grundlagen der Personaleinstellung (Arbeitsverträge) (15 Std.)					Vorbereitung auf die Abschlussprüfung Teil 1						
Wirtschaftsinformatik (Differenzierungsfach) (2-stündig)		LS 5.1: Die eigene Markt-situation untersuchen und darstellen			(Wdh. Lehrgang Excel zur Vorbereitung auf die Abschlussprüfung Teil 1)									LS 5.4: Werbemittel gestalten und einen Werbebrief als Serienbrief versenden							



		Didaktische Jahresplanung Kauffrau/-mann für Büromanagement Mittelstufe 2. Halbjahr/(16-stündig)																			
Schulwochen		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Fächer																					
		Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden (100 Std.)																			
		Lernfeld 6: Werteströme erfassen und analysieren (120 Std.)																			
		Lernfeld 7: Gesprächssituationen bewältigen (40 Std.)																			
		Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen (80 Std.)																			
Geschäftsprozesse (4-stündig)	Vorbereitung auf die Abschlussprüfung Teil 1	LS 5.5: Moderne Instrumente des Marketings nutzen					LS 5.6: Einen Marketing-Mix erstellen und kontrollieren					LS 7.3: Kundengespräche und –einwände erfolgreich bewältigen			LS 7.5: Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert bearbeiten						
Steuerung und Kontrolle (4-stündig)	LS 6.4: Beim Ein- u. Verkauf die Umsatzsteuer berücksichtigen (30 Std.)						LS 6.5: Anlagevermögen buchhalterisch erfassen (20 Std.)				LS 6.6: Jahresabschluss erstellen, den wirtschaftlichen Erfolg ermitteln (30 Std.)										
Büroprozesse (4-stündig)	Vorbereitung auf die Abschlussprüfung Teil 1				LS 8.4: Lohn- und Gehaltsabrechnungen erstellen (20 Std.)				LS 8.5: Personalbetreuung und –entwicklung (20 Std.)				LS 8.6: Arbeitsverhältnisse beenden (20 Std.)								
Deutsch (2-stündig)	LS 7.1: Gesprächssituationen erfassen und vorbereiten (20 Std.)						Präsentationstechniken anwenden (10 Std.)				LS 7.2: Beschwerden managen (10 Std.)										
Politik (1-stündig)	Wie funktioniert der Sozialstaat in Deutschland?																				
Religion (1-stündig)	1. Der gerechte Lohn					2. Kirchensteuer in Deutschland					3. Verkaufen um jeden Preis?										



		Didaktische Jahresplanung Kauffrau/-mann für Büromanagement Oberstufe 1. Halbjahr/(16-stündig)																			
Schulwochen		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Fächer																					
		Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten (80 Std.)																			
		Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern (80 Std.)																			
		Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren (50 Std.)																			
		Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren (50 Std.)																			
		Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen (60 Std.)																			
Geschäftsprozesse (2-stündig)		LS 13.1 Projektmanagementphasen unterscheiden (20 Std.)										Projektsoftware anwendungsorientiert nutzen (20 Std.)									
Steuerung und Kontrolle (6-stündig)		LS 9.1 Liquidität sichern (15 Std.)					LS 9.2 Rechtsformen von Unternehmen vergleichen (25 Std.)					LS 9.3 Finanzierungsmöglichkeiten von Investitionen ermitteln (15 Std.)									
		LS 10.1 Kostenartenrechnung durchführen u. das Betriebsergebnis ermitteln (20 Std.)					LS 10.2 Kostenstellenrechnung durchführen u. auswerten (20 Std.)					LS 10.3 Kostenträgerrechnung zur Kostenkontrolle nutzen (20 Std.)									
Büroprozesse (4-stündig)		LS 11.1 Geschäftsprozesse u. Qualitätsmanagement bewerten (15 Std.)			LS 11.2 Leitungssysteme identifizieren und beurteilen (20 Std.)			LS 11.3 Geschäftsprozesse optimieren (15 Std.)			LS 12.1 Veranstaltungen planen u. auswerten (15 Std.)			LS 12.2 Geschäftsreisen organisieren (15 Std.)							
Deutsch (1-stündig)		Geschäftsbriefe empfängerorientiert verfassen (12 Std.)										Bewerbungsverfahren erfolgreich abschließen (8 Std.)									
Politik (1-stündig)		Arbeiten und Leben in Europa (20 Std.)																			
Sport (2-stündig)		Rückenschule					Fitnesstraining und Sportspiele														



		Didaktische Jahresplanung Kauffrau/-mann für Büromanagement Oberstufe 2. Halbjahr /(8-stündig)																			
Schulwochen		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Fächer		Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten (80 Std.)																			
		Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern (80 Std.)																			
		Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren (50 Std.)																			
		Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren (50 Std.)																			
		Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen (60 Std.)																			
Geschäftsprozesse (2-stündig)		LS 13.2 Ein Firmenjubiläum projektorientiert organisieren (30 Std.)														Vorbereitung auf die mündliche Prüfung (10 Std.)					
Steuerung und Kontrolle (4-stündig)		LS 9.4 Kreditarten u. -sicherungen prüfen (15 Std.)						LS 9.5 Leasing u. Factoring beurteilen (10 Std.)						Prüfungsvorbereitung (15 Std.)							
		LS 10.4 Deckungsbeitragsrechnung als Entscheidungsinstrument anwenden (25 Std.)												Prüfungsvorbereitung (15 Std.)							
Büroprozesse (2-stündig)		LS 12.3 Reisekosten abrechnen u. Reiserichtlinien erstellen (20 Std.)									Prüfungsvorbereitung (20 Std.)										



1. Ausbildungsjahr Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren (40 Stunden) Fach/Fächer: Büroprozesse mit Textverarbeitung		
Lernsituation Nr. 1.1	Rechtliche Regelungen des Dualen Systems der Berufsausbildung anwenden	Zeitrichtwert: 10 Std.
Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Die Auszubildenden entwickeln Vorstellungen über die Anforderungen im dualen System. Sie klären Rechte und Pflichten von Ausbilder und Auszubildendem		Handlungsprodukt/Lernergebnis Ausgefüllter Berufsausbildungsvertrag
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none">• kennen im System der dualen Berufsausbildung die Aufgaben und die Art der Zusammenarbeit von Schule und Betrieb.• wenden wichtige Regeln des Berufsbildungsgesetzes bei der Gestaltung der Berufsausbildung an und Untersuchen• kennen die Inhalte der Ausbildungsordnung• wenden ausgewählte Regelungen des Jugendarbeitsschutzgesetzes und des Arbeitszeitgesetzes an• prüfen die eigene Wochenarbeitszeit auf die korrekte Anrechnung von betrieblicher Arbeitszeit und Unterrichtszeit.		Konkretisierung der Inhalte <ul style="list-style-type: none">• System der dualen Berufsausbildung• Berufsbildungsgesetz• Inhalte der Ausbildungsordnung• Jugendarbeitsschutzgesetz• Arbeitszeitgesetz
Lern- und Arbeitstechniken Verschiedene Texterschließungstechniken Text- und Internetrecherche Formen des kooperativen Lernens durch Partner- und Gruppenarbeit		
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle Lehrbücher, LS		
Organisatorische Hinweise EDV-Raum erforderlich, Verantwortlichkeit: Fach Büroprozesse 10 Std.		



1. Ausbildungsjahr Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren (40 Stunden) Fach/Fächer: Büroprozesse		
Lernsituation Nr. 1.2	Das Unternehmen im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang einordnen	Zeitrichtwert: 20 Std.
Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Die Auszubildenden sollen sich mit dem Leistungsspektrum ihres Betriebes auseinandersetzen, und nicht nur die Produkte kennenlernen, sondern auch analysieren, ob diese am Markt den Bedürfnislagen der verschiedenen Käufergruppen entsprechen. Zudem gilt es die einzelnen Unternehmensbereiche und deren Zusammenwirken zu durchschauen sowie das Zielsystem der Unternehmung zu begreifen.		Handlungsprodukt/Lernergebnis Grundlagen des Wirtschaftens als Handlungsrahmen für die wirtschaftlichen Aktivitäten des Ausbildungsbetriebs
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none">• erkennen die Stellung und Bedeutung des eigenen Betriebes für die Gesamtwirtschaft.• stellen die Elemente des Wirtschaftens, im Kontext von Bedürfnissen und Gütern bzw. der Bereitstellung von Gütern durch das Zusammenspiel der betrieblichen und volkswirtschaftlichen Produktionsfaktoren, dar.• kennen für ihren Ausbildungsbetrieb die wesentlichen Beschaffungsmärkte und erkennen Abhängigkeiten und geeignete Sicherungsmaßnahmen• kennen für ihren Ausbildungsbetrieb die Absatzmärkte und erkennen die Notwendigkeit kundenbezogener Bedürfnisbefriedigung• stellen einen einfachen und erweiterten Wirtschaftskreislauf grafisch dar und erläutern Geld- und Güterströme.• ordnen die Bedeutung der Banken für das Wirtschaftssystem ein.• entwerfen das Zielsystems eines Unternehmens im Zusammenhang wirtschaftlicher, sozialer und ökologischer Ziele• erkennen Zielkonflikte, Zielharmonie und Zielindifferenzen im Unternehmen		Konkretisierung der Inhalte <ul style="list-style-type: none">• Betriebsarten/Betriebstypen• Beziehungen und Abhängigkeiten der Wirtschaftssubjekte:<ul style="list-style-type: none">○ Bedürfnisse/Bedarf und Güter○ Betriebliche und volkswirtschaftliche Leistungsfaktoren (Produktionsfaktoren)○ Stellung des Betriebs in der arbeitsteiligen Wirtschaft○ Wirtschaftskreislaufs einer offenen Volkswirtschaft mit Außenhandel• Unternehmensleitbild und Unternehmensziele (ökonomische, ökologische und soziale Ziele)
Lern- und Arbeitstechniken Verschiedene Texterschließungstechniken Text- und Internetrecherche Formen des kooperativen Lernens durch Partner- und Gruppenarbeit		
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle Lehrbücher, LS		
Organisatorische Hinweise EDV-Raum erforderlich, Verantwortlichkeit: Fach Büroprozesse 20 Std.		



1. Ausbildungsjahr Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren (40 Stunden) Fach/Fächer: Büroprozesse		
Lernsituation Nr. 1.3	Grundlagen betrieblicher Organisationsstrukturen erfassen und darstellen	Zeitrictwert: 10 Std.
Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Die Auszubildenden sollen für die Erstellung einer Präsentation mit betriebsinternen Informationen recherchieren dürfen. Dabei wird die Frage gestellt, welche Mitarbeiter als Anlaufstelle der Informationsbeschaffung in Frage kommen und ob, sie diese Informationen auch weitergeben dürfen.		Handlungsprodukt/Lernergebnis Grundsätze der betrieblichen Organisation des Ausbildungsbetriebs, das Organigramm des Ausbildungsbetriebs und Leitungsbefugnisse im Ausbildungsbetrieb darstellen und kennen.
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none">• Kennen die Grundsätze der betriebliche Organisation• Untersuchen und vergleichen den unterschiedlichen Aufbau und die Arbeits- und Geschäftsprozesse der verschiedenen Unternehmen.• Analysieren den Handlungsrahmen verschiedener Mitarbeiter in einem Unternehmen.• Kennen die verschiedenen Arten von Vollmachten und prüfen die Wirksamkeit von Rechtsgeschäften Bevollmächtigter		Konkretisierung der Inhalte <ul style="list-style-type: none">• Grundsätze der betrieblichen Organisation• Aufbauorganisation & Organigramm• Verschiedene Leitungssysteme• Stellen- und Abteilungsbildung• Betriebliche und gesetzliche Vollmachten
Lern- und Arbeitstechniken Verschiedene Texterschließungstechniken Präsentationstechniken		
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle Lehrbücher, Arbeitsheft		
Organisatorische Hinweise EDV-Raum erforderlich, Verantwortlichkeit: Fach Büroprozesse 10 Std.		



1. Ausbildungsjahr		
Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren (40 Stunden)		
Fach: Religionslehre		
Lernsituation Nr. 1.4	Unternehmensziele und christliche Werte (Anforderungssituation 5)	Zeitrichtwert: 10 Std.
Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Die Auszubildenden lernen das Unternehmensleitbild der Modellunternehmung kennen. Sie untersuchen es im Hinblick auf christliche Werte.		Handlungsprodukt/Lernergebnis Vorschläge für mögliche Erweiterungen des Unternehmensleitbilds um christliche Ziele
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler... <ul style="list-style-type: none"> • erkennen den Zusammenhang zwischen Gottesliebe, Nächstenliebe und Eigenliebe • sind in der Lage, Perspektiven für eine christlich wertegeleitete Lebensführung zu entwickeln • Können die Ziele von Unternehmen kritisch reflektieren • Können Handlungsmöglichkeiten aufgrund christlicher Werte für konkrete berufliche oder persönliche Situationen entwickeln 		Konkretisierung der Inhalte <ul style="list-style-type: none"> - Werte des Christentums (Doppelgebot, Goldene Regel) - Werte anderer Religionen - Handlungsmöglichkeiten im persönlichen und beruflichen Bereich
Lern- und Arbeitstechniken		
Formen des kooperativen Lernens durch Partner- und Gruppenarbeit Plakaterstellung und Präsentationstechniken Evaluationstechniken	Biblische Texte	arbeitsteilige Gruppenarbeit mit Präsentation als Gruppenpuzzle
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle Lernsituationen Büromanagement; Benen u.a.; Merkur Verlag; 2014, Bibelauszüge aus der Bergpredigt		
Organisatorische Hinweise Für einzelne Arbeitsaufträge ist eine Recherche im Internet erforderlich. Auch hier ist der Einsatz EDV-Raums mit Internetzugang erforderlich.		
In Anlehnung an: Didaktische Jahresplanung. Pragmatische Handreichung für die Fachklassen des dualen Systems. Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen. S. 9, 08/2009.		



1. Ausbildungsjahr Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren (40 Stunden) Fach: Religionslehre		
Lernsituation Nr. 1.5	Gottes Ebenbild = Homo Oeconomicus? (Anforderungssituation 6)	Zeitrichtwert: 8 Std.
Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen „Gott schuf den Menschen als sein Ebenbild“, daneben Darstellung des „Homo Oeconomicus“		Handlungsprodukt / Lernergebnis
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler... <ul style="list-style-type: none">• Hinterfragen das Bild des „Homo Oeconomicus“• sind in der Lage, menschliche Arbeit unter verschiedenen Aspekten zu bewerten• können sich selbst im Spannungsfeld zwischen „Gottes Ebenbild“ und „Homo Oeconomicus“ positionieren		Konkretisierung der Inhalte <ul style="list-style-type: none">- Bild des „Homo Oeconomicus“- Aspekte menschlicher Arbeit- „Work-Life-Balance“
Lern- und Arbeitstechniken		
Formen des kooperativen Lernens durch Partner- und Gruppenarbeit		
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle Lernsituationen Büromanagement; Benen u.a.; Merkur Verlag; 2014, Bibelauszüge aus der Bergpredigt		
Organisatorische Hinweise Für einzelne Arbeitsaufträge ist eine Recherche im Internet erforderlich. Auch hier ist der Einsatz EDV-Raums mit Internetzugang erforderlich.		
In Anlehnung an: Didaktische Jahresplanung. Pragmatische Handreichung für die Fachklassen des dualen Systems. Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen. S. 9, 08/2009.		



Bündelungsfach: Büroprozesse		
Lernfeld Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren		
Lernsituation Nr. 2.1	Den Büroarbeitsplatz gestalten	Zeitrichtwert: 12 Std.
Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Aufgrund einer Betriebsstättenvergrößerung werden im Unternehmen XY neue Büroräume geschaffen. Die neuen Räume und Bildschirmarbeitsplätze müssen nun von einem Mitarbeiterteam gestaltet und eingerichtet werden.		Handlungsprodukt/Lernergebnis Konzept für Räume und Bildschirmarbeitsplätze
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none"> • kennen die verschiedenen Raumarten und ihre jeweiligen Vor- und Nachteile und können sich begründet für eine Raumart entscheiden. • kennen die Anforderungen an einen Bildschirmarbeitsplatz und überprüfen, ob ihr eigener Arbeitsplatz diesen Anforderungen genügt. • können mit Gesetztestexten umgehen und aus ihnen Informationen gewinnen. • wissen, welche Rechte sie bezüglich der Arbeitsumgebung haben und können diese auch formulieren. • präsentieren ihr Handlungsergebnis der Gruppe, diskutieren über Vor- und Nachteile und führen eine von der Gemeinschaft getragene Entscheidung herbei. 		Konkretisierung <ul style="list-style-type: none"> • Büroformen/Raumarten • Anforderungen an Bürodrehstühle, Arbeitstische und Bildschirmarbeitsplätze • Arbeitsumgebung (Klima, Licht und Arbeitsplatzbeleuchtung, Lärm, Farbgestaltung, Pflanzen, Elektromog, Tonerstaub in Bürogeräten)
Lern- und Arbeitstechniken		
Text-/Internetrecherche Umgang mit Gesetzestexten Präsentation der Ergebnisse	Textdokumentation/Konzept/ Präsentation	
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle Lehrbuch, Internet		
Organisatorische Hinweise Computerraum ist erforderlich		



Bündelungsfach: Büroprozesse

Lernfeld 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

Lernsituation Nr. 2.2	Arbeitssicherheit und Gesundheit erhalten und fördern	Zeitrichtwert: 10 Std.
<p>Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Auszubildende kommen in eine neue Abteilung und treffen dort überlastete Kolleginnen und Kollegen an. Die Auszubildenden nehmen die Herausforderung an und versuchen die Überlastungssituation in der Abteilung zu verstehen.</p>		<p>Handlungsprodukt/Lernergebnis Mindmap über die wichtigsten Themen, die die psychische und physische Gesundheit und den Gesundheitsschutz im Betrieb betreffen</p>
<p>Wesentliche Kompetenzen</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler</p> <ul style="list-style-type: none"> • erkennen Ursachen Folgen von Überlastungssituationen im Arbeitsumfeld. • erkunden Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung ihrer Gesundheit. • erarbeiten Strategien zur Bewältigung von Belastungen am Arbeitsplatz. (Disstress vs. Eustress, Burnout vs. Boreout) • erarbeiten Strategien im Umgang mit Mobbing und Bossing. • achten auf die Erhaltung und Förderung ihrer Gesundheit in Bezug auf Sport, gesunde Ernährung, Stressregulation und Suchtprävention. 		<p>Konkretisierung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disstress • Eustress • Burnout • Boreout • Mobbing • Bossing • Work-Life-Balance • Betriebssport
<p>Lern- und Arbeitstechniken</p>		
<p>Formen des kooperativen Lernens durch Partner- und Gruppenarbeit Gruppenpuzzle</p>		
<p>Unterrichtsmaterialien / Fundstelle</p>		
<p>Lehrbuch, Internet</p>		
<p>Organisatorische Hinweise</p>		
<p>Computerraum ist erforderlich</p>		

Bündelungsfach: Büroprozesse

Lernfeld 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren



Lernsituation Nr. 2.3	Post situationsgerecht bearbeiten	Zeitrictwert: 10 Std.
Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Die Auszubildenden werden für sechs Wochen in der Abteilung Poststelle eingesetzt. Auf Grund von negativen Erfahrungen in der Vergangenheit, erhalten sie zunächst die Aufgabe ein Flussdiagramm über den situationsgerechten Umgang mit Eingang- bzw. Ausgangspost zu erstellen		Handlungsprodukt/Lernergebnis Erstellung eines Flussdiagramms zur korrekten Umgang mit Eingangs- bzw. Ausgangspost
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none">• erschließen sich die Arbeitsschritte zur Bearbeitung der Eingangs- bzw. Ausgangspost.• kennen die Merkmale, nach denen die Eingangspost vor zu sortieren ist.• erklären die Bedeutung der Anlagen-, Leerkontrolle bzw. des Posteingangsstempels• kennen die notwendigen Arbeitsschritte zur Bearbeitung der Ausgangspost• erstellen mit Hilfe eines geeigneten Textverarbeitungsprogramms ein Flussdiagramm		Konkretisierung <ul style="list-style-type: none">• Ablauf bei Posteingang und Postausgang• Vorsortierung der Eingangspost• Briefe offen oder geschlossen verteilen• Anlagen- und Leerkontrolle• Posteingangsstempel einstellen und verwenden• Postausgangsbuch• Postvermerke
Lern- und Arbeitstechniken Text- und Internetrecherche Anwendung Textverarbeitungsprogramm		
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle Lehrbuch, Internet		
Organisatorische Hinweise Computerraum ist erforderlich		

Bündelungsfach: Büroprozesse
Lernfeld 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren



Lernsituation Nr. 2.4 Dokumente bearbeiten und verwalten		Zeitrictwert: 15 Std.
Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Im Ausbildungsbetrieb ist es immer wieder zu Problemen bei der Ablage und beim Auffinden von Schriftgut gekommen, daher soll eine Reorganisation der Schriftgutverwaltung durchgeführt werden. Zur Information der Mitarbeiter/innen wird eine Hausmitteilung erstellt		Handlungsprodukt/Lernergebnis Hausmitteilung über die Schriftgutverwaltung mit Formularfeldern
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none"> • erarbeiten eine Übersicht der verschiedenen Ordnungssysteme • analysieren die gesetzlichen Normen zur Aufbewahrung von Schriftgut • erstellen eine Hausmitteilung mit einer Übersicht der Aufbewahrungsgründe, –fristen und -orte • erläutern die Methoden der beleggestützten bzw. digitalisierten Ablage 		Konkretisierung <ul style="list-style-type: none"> • Ordnungssysteme in den Ausbildungsbetrieben • Aufbewahrungsgründe und –fristen • Methoden der beleggestützten bzw. digitalisierten Ablage • Steuerelemente in der Textverarbeitung
Lern- und Arbeitstechniken		
Text- und Internetrecherche Anwendung Textverarbeitungsprogramm Formen des kooperativen Lernens durch Partnerarbeit		
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle Lehrbuch, Internet		
Organisatorische Hinweise Computerraum ist erforderlich, Textverarbeitungsprogramm		

Bündelungsfach Geschäftsprozesse Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten (80 Stunden)		
Lernsituation Nr. 3.1	Eine Kundenanfrage bearbeiten und eine rechtsverbindliches Angebot verfassen	Zeitrictwert: 20 Std.



Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Die Auszubildenden der Modellunternehmung erhalten in der Abteilung Vertrieb den Auftrag, eine Kundenanfrage zu bearbeiten und unter Beachtung der rechtlichen Rahmenbedingungen ein rechtsverbindliches Angebot mit Hilfe der Textverarbeitung zu verfassen und dabei die DIN 5008 zu beachten.		Handlungsprodukt/Lernergebnis rechtsverbindliches Angebotsschreiben
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler... <ul style="list-style-type: none"> • Können Preise und Konditionen des Modellunternehmens kundenorientiert anwenden • Können mit Hilfe der Textverarbeitung ein rechtsverbindliches Angebot unter Beachtung der DIN 5008 verfassen 		Konkretisierung der Inhalte Sortiment, Preise und Konditionen des Modellunternehmens kennenlernen Textverarbeitung einsetzen DIN 5008 anwenden
Lern- und Arbeitstechniken		
Geschäftsbrief verfassen Briefvorlagen einsetzen DIN 5008 Anwenden		
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle (Büromanagement 1; Hug u.a.; und Lernsituationen Büromanagement LS 1 - 3; Benen u.a.; Merkur Verlag; 2014) evtl. Alternativmaterial von anderen Verlagen		
Organisatorische Hinweise Für die Angebotserstellung mit Hilfe der Textverarbeitung ist der Einsatz eines EDV-Raums notwendig. Für einzelne Arbeitsaufträge ist eine Recherche im Internet erforderlich. Auch hier ist der Einsatz EDV-Raums mit Internetzugang erforderlich.		
In Anlehnung an: Didaktische Jahresplanung. Pragmatische Handreichung für die Fachklassen des dualen Systems. Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen. S. 9, 08/2009.		

Bündelungsfach Geschäftsprozesse Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten (80 Stunden)		
Lernsituation Nr. 3.2	Einen Auftrag bestätigen und Lieferschein und Rechnung computergestützt erstellen	Zeitrictwert: 24 Std.



Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Die Auszubildenden der Modellunternehmung reagieren auf eine Kundenbestellung in dem sie den Auftrag schriftlich bestätigen. Sie erstellen die Begleitpapiere Lieferschein und Rechnung computergestützt mit der entsprechenden Software		Handlungsprodukt/Lernergebnis Lieferschein Rechnung
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler... <ul style="list-style-type: none"> • Können einen Kundenauftrag mit Hilfe der Textverarbeitung bestätigen • Können die Begleitpapiere Lieferschein und Rechnung auch mit Hilfe der Tabellenkalkulation erstellen • Kennen die Pflichtangaben in Rechnungen von Unternehmen 		Konkretisierung der Inhalte Textverarbeitung einsetzen DIN 5008 anwenden Tabellenkalkulation einsetzen
Lern- und Arbeitstechniken		
Textverarbeitung einsetzen Geschäftsbrief verfassen Briefvorlagen einsetzen DIN 5008 Anwenden	Tabellenkalkulation einsetzen Lieferschein erstellen Rechnung erstellen	
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle (Büromanagement 1; Hug u.a.; und Lernsituationen Büromanagement LS 4 + 5; Benen u.a.; Merkur Verlag; 2014) evtl. Alternativmaterial von anderen Verlagen		
Organisatorische Hinweise Für die Angebotserstellung mit Hilfe der Textverarbeitung ist der Einsatz eines EDV-Raums notwendig. Für einzelne Arbeitsaufträge ist eine Recherche im Internet erforderlich. Auch hier ist der Einsatz EDV-Raums mit Internetzugang erforderlich.		
In Anlehnung an: Didaktische Jahresplanung. Pragmatische Handreichung für die Fachklassen des dualen Systems. Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen. S. 9, 08/2009.		

Bündelungsfach Geschäftsprozesse Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten (80 Stunden)		
Lernsituation Nr. 3.3	Offene Posten mit Zahlungseingängen abgleichen	Zeitrichtwert: 6 Std.



Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Die Auszubildenden der Modellunternehmung sollen die Forderungen gegenüber Kunden mit den Zahlungseingängen mit Hilfe der Tabellenkalkulation abgleichen.		Handlungsprodukt/Lernergebnis Offene-Posten-Liste
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler... <ul style="list-style-type: none"> • Können die offenen Posten aus einer Debitorentabelle mit Hilfe der Funktionen zur Bedingungsprüfung des Tabellenkalkulationsprogrammes ermitteln • Können zum Entwurf der Bedingungsprüfung ein Struktogramm anfertigen 		Konkretisierung der Inhalte Tabellenkalkulation anwenden Funktionen für die Bedingungsprüfungen in der Tabellenkalkulation einsetzen
Lern- und Arbeitstechniken		
Tabellenkalkulationsprogramm Entwurfswerkzeug Struktogramm		
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle (Büromanagement 1; Hug u.a.; und Lernsituationen Büromanagement; LS 6; Benen u.a.; Merkur Verlag; 2014) evtl. Alternativmaterial von anderen Verlagen		
Organisatorische Hinweise Für die Erstellung der Offene-Posten-Liste mit Hilfe der Tabellenkalkulation ist der Einsatz eines EDV-Raums notwendig. Für einzelne Arbeitsaufträge ist eine Recherche im Internet erforderlich. Auch hier ist der Einsatz EDV-Raums mit Internetzugang erforderlich.		
In Anlehnung an: Didaktische Jahresplanung. Pragmatische Handreichung für die Fachklassen des dualen Systems. Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen. S. 9, 08/2009.		

Bündelungsfach Geschäftsprozesse Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten (80 Stunden)		
Lernsituation Nr. 3.4	Anfrage eines Neukunden bearbeiten	Zeitrictwert: 6 Std.



Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Die Auszubildenden der Modellunternehmung erhalten den Auftrag, die Anfrage eines bisher unbekanntes Unternehmens zu bearbeiten.		Handlungsprodukt/Lernergebnis Angebotsschreiben Ablaufschema zur Neukundenanfrage
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler... <ul style="list-style-type: none"> • Können die offenen Posten aus einer Debitorentabelle mit Hilfe der Funktionen zur Bedingungsprüfung des Tabellenkalkulationsprogrammes ermitteln • Können zum Entwurf der Bedingungsprüfung ein Struktogramm anfertigen 		Konkretisierung der Inhalte Textverarbeitung einsetzen Arbeitsablauf für Neukundenanfragen dokumentieren
Lern- und Arbeitstechniken		
Textverarbeitung		
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle (Büromanagement 1; Hug u.a.; und Lernsituationen Büromanagement; LS 7; Benen u.a.; Merkur Verlag; 2014) evtl. Alternativmaterial von anderen Verlagen		
Organisatorische Hinweise Für die Erstellung des Angebotsschreibens mit Hilfe der Textverarbeitung ist der Einsatz eines EDV-Raums notwendig. Für einzelne Arbeitsaufträge ist eine Recherche im Internet erforderlich. Auch hier ist der Einsatz EDV-Raums mit Internetzugang erforderlich.		
In Anlehnung an: Didaktische Jahresplanung. Pragmatische Handreichung für die Fachklassen des dualen Systems. Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen. S. 9, 08/2009.		
Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen (120 Stunden)		
Lernsituation Nr. 4.1	Bedarfe und Bezugsquellen ermitteln	Zeitrichtwert: 20 Std.



<p>Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Im Rahmen der Produktionsplanung planen die Schülerinnen und Schüler als Auszubildende der Modellunternehmung die Beschaffung von Werkstoffen für die Produktion eines Erzeugnisses. Da es sich um ein neues Produkt handelt, wird von den richtigen Materialarten und –mengen über Beschaffungszeitpunkt bis hin zur Bezugsquellenermittlung eine umfassende Planung erstellt. Ausgangspunkt ist die ABC-Analyse.</p>	<p>Handlungsprodukt/Lernergebnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • ausgearbeiteter Arbeitsplan • mit Hilfe der notwendigen Verfahren (siehe Konkretisierung) vervollständigte Artikeldateien • geeignete Präsentation der angewendeten Verfahren
<p>Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler</p> <ul style="list-style-type: none"> • erstellen eine ABC-Analyse anhand einer vorliegenden Gesamtstückliste • ermitteln den Bedarf der notwendigen Werkstoffe • bestimmen die erforderlichen Bestell- und Lieferzeitpunkte sowie die optimale Bestellmenge • planen des Nettobedarfs • ermitteln den Mindest- Melde-, Höchstbestand • legen Bestellverfahren fest 	<p>Konkretisierung Am Beispiel der Planung eines Schreibtisches, der neu in das Produktionsprogramm aufgenommen wurde, werden folgende Verfahren angewendet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ABC-Analyse • Bedarfsermittlung • Optimale Bestellmenge • Beschaffungsverfahren
<p>Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen (120 Stunden)</p> <ul style="list-style-type: none"> • recherchieren Bezugsquellen unter Verwendung verschiedener Kommunikationswege und Datenquellen 	
<p>Lernsituation Nr. 4.2 Angebote vergleichen</p> <ul style="list-style-type: none"> • fassen ihre Ergebnisse zusammen und prüfen diese auf Plausibilität 	<p>Zeitrichtwert: 15 Std.</p>
<p>Person und Arbeitstechniken-Szenario / Handlungsrahmen Die Präsentation der Modellunternehmung sollen die erarbeiteten Angebote über den Bezugszeitpunkt hinaus in der Handlungstechnik“ auswerten und Reflexionsgespräche über die Ergebnisse durchführen. Zudem sollen anschließend kritische Auseinandersetzungen über den Preis der Entscheidung des zu wählenden Lieferanten führen können. und Lernsituationen Büromanagement; Benennung der Ergebnisse des quantitativen Angebotsvergleichs sollen mit Hilfe eines Organisationschart überprüft werden. Die Auszubildenden erhalten die Aufgabe ein Tabellenkalkulationsprogramm zur rechnerischen graphischen Lösungsermittlung zu erstellen und den geeigneten Lieferanten auszuwählen. Hier sind im Vordruck die benötigten Daten und Werte aus den eingangs genannten Angebotsunterlagen des Landes Nordrhein-Westfalen. S. 9, 08/2009</p>	<p>Handlungsprodukt/Lernergebnis ausgefüllte Arbeitshilfe zur Dokumentation der jeweiligen Angebotsinhalte. selbst erstelltes Kalkulationsschema zur Durchführung des Angebotsvergleichs mit Hilfe der Tabellenkalkulation; (2014) evtl. Alternativmaterial von Erstellung einer gewichteten Entscheidungsmatrix zur Ermittlung des zu wählenden Lieferanten. graphischen Lösungsermittlung erfolgen soll, ist ein EDV-Fachklassen des dualen Systems. Ministerium für Schule</p>
<p style="text-align: right;">Stand: 29.06.2016</p>	



<p>Wesentliche Kompetenzen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Schülerinnen und Schüler... • erarbeiten sich das notwendige Fachwissen für die Durchführung des Angebotsvergleichs • entscheiden, welche Informationen der vorliegenden Angebote für die Problemlösung notwendig sind • ermitteln mit Hilfe des Angebotsvergleichs das günstigste Angebot • erarbeiten weitere Kriterien, die im vorliegenden Fall die Entscheidung beeinflussen können. • überprüfen ihr Ergebnis durch Vergleich mit dem Ergebnis ihrer Mitschüler. • vergleichen und bewerten die eingegangenen Angebote nach qualitativen Kriterien. • verwenden für die Bewertung die Methode der gewichteten Entscheidungsmatrix und erstellen mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms eine softwaregestützte Lösung (vertiefende Aufgabe). • nehmen kritisch Stellung zur Sinnhaftigkeit der vorgegebenen Faktorgewichtung. 		<p>Konkretisierung der Inhalte</p> <p>Auswertung von Angebotsinhalten Kalkulationsschema zur Durchführung des Angebotsvergleichs Anwendung eines Tabellenkalkulationsprogramms Entscheidungsmatrix kennen lernen Erarbeitung notwendiger Daten und Werte Erstellung und Durchführung des qualitativen Angebotsvergleichs Kritische Betrachtung der Gewichtung einzelner Kriterien Erstellung eines qualitativen Angebotsvergleichs mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms (Vertiefende Aufgabe)</p>	
<p>Lern- und Arbeitstechniken</p>			
<p>LAT3: Präsentieren LAT4: Bewertungsmatrix</p>	<p>LAT5: Verschiedene Texterschließungstechniken</p>		<p>LAT26: schriftliche Ausarbeitung LAT23: Reflexionstechnik</p>
<p>Unterrichtsmaterialien / Fundstelle (Büromanagement 1; Hug u.a.; und Lernsituationen Büromanagement; Benen u.a.; Merkur Verlag; 2014) evtl. Alternativmaterial von anderen Verlagen</p>			
<p>Organisatorische Hinweise Da der Angebotsvergleich mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms durchgeführt werden soll, ist ein EDV-Raum notwendig. In Anlehnung an: Didaktische Jahresplanung. Pragmatische Handreichung für die Fachklassen des dualen Systems. Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen. S. 9, 08/2009.</p>			



1. Ausbildungsjahr Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen Fach/Fächer: Geschäftsprozesse		
Lernsituation Nr. 4.3	Beschaffungsprozesse planen	Zeitrichtwert: 20 Std.
Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Die Produktion erfordert für die Beschaffung von Werkstoffen und Dienstleistungen eine Entscheidung über Materialarten und –qualitäten, Eigenfertigung bzw. Fremdbezug, eine Zeitplanung und gegebenenfalls eine Bezugsquellenermittlung. Ausgangspunkt ist eine ABC-Analyse.		Handlungsprodukt/Lernergebnis <ul style="list-style-type: none">• Entscheidungsübersicht Eigenfertigung bzw. Fremdbezug• Arbeitsablaufplan für die Beschaffung• ABC-Analyse in Grafik
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none">• bearbeiten eine ABC-Analyse auf Grundlage einer vorliegenden Gesamtstückliste• ermitteln den Bedarf der für die Auftragsmenge zu beschaffenden Güter und Dienstleistungen• berechnen die Gesamtkosten für Eigenfertigung und Fremdbezug und treffen eine begründete Entscheidung• bestimmen die Beschaffungszeitpunkte und die optimalen Bestellmengen• berechnen den Nettobedarf• ermitteln Mindest-, Melde- und Höchstbestände• vergleichen und entscheiden sich für ein Bestellverfahren• ermitteln Bezugsquellen über das Internet		Konkretisierung der Inhalte <ul style="list-style-type: none">• ABC-Analyse• Bedarfsermittlung• Optimale Bestellmenge• Bestellverfahren• Bezugsquellenermittlung
Lern- und Arbeitstechniken Text- und Internetrecherche Anfertigen von Grafiken und Übersichten		
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle Lehrbuch, Internet		
Organisatorische Hinweise Computerraum ist erforderlich		



1. Ausbildungsjahr Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen Fach/Fächer: Geschäftsprozesse		
Lernsituation Nr. 4.4	Bestellungen ausführen und Kaufverträge schließen	Zeitrichtwert: 20 Std.
Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Für die Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen müssen Bestellschreiben verfasst und Kaufverträge im Rahmen des zweiseitigen Handelskaufs rechtssicher geschlossen werden. Eine Abwicklung über das Internet soll beherrscht werden.		Handlungsprodukt/Lernergebnis <ul style="list-style-type: none">• Bestellschreiben aufgrund eines verbindlichen Angebots• Übersicht über das Zustandekommen von Kaufverträgen zwischen Kaufleuten• Mindmap über die Bestellung mithilfe des Internets (E-Procurement)
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none">• erarbeiten sich selbstständig die notwendigen Fachinhalte und setzen diese ein• formulieren und Gestalten Geschäftsbriefe mit Empfängerbezug gem. DIN 5008• lesen die einschlägigen BGB Paragraphen und wenden deren Inhalte an• erstellen ein persönliches Mindmap zu E-Procurement		Konkretisierung der Inhalte <ul style="list-style-type: none">• Bestellschreiben nach BGB und DIN 5008• Rechtssubjekte vs. Rechtsobjekte• Rechts- und Geschäftsfähigkeit• Kaufvertragsarten• Zustandekommen von Kaufverträgen• Besonderheiten E-Commerce
Lern- und Arbeitstechniken Text- und Internetrecherche Anfertigen von Berechnungen Anfertigen eines Mindmaps		
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle Lehrbuch/ Internet		
Organisatorische Hinweise Computerraum ist erforderlich		



1. Ausbildungsjahr Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen Fach/Fächer: Geschäftsprozesse		
Lernsituation Nr. 4.5	Waren annehmen und lagern	Zeitrichtwert: 10 Std.
Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Bei der Warenannahme müssen festgelegte Bearbeitungsschritte eingehalten werden, etwaige Besonderheiten müssen protokolliert werden. Hierzu soll von den S u. S ein Ablaufprotokoll erstellt werden, um die Arbeitsabläufe zu standardisieren. Etwaige Mängel werden beim Lieferanten gerügt.		Handlungsprodukt/Lernergebnis <ul style="list-style-type: none">• Ablaufprotokoll Warenannahme• Mängelrüge nach DIN 5008
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none">• erarbeiten sich mit Hilfe von Informationstexten die notwendigen Schritte der Warenannahme und begründen deren Notwendigkeit• gestalten danach ein übersichtliches Ablaufprotokoll für die Warenannahme• erstellen sachgerechte Mahnschreiben nach DIN 5008 unter Verwendung der Textbausteinfunktion		Konkretisierung der Inhalte <ul style="list-style-type: none">• Inhalte und Aufbau eines Ablaufprotokolls• Arten und Dokumentation von Mängeln• Erstellung des Formulars mit einem Textverarbeitungsprogramm• Erstellung von Mahnschreiben• Präsentation der Ergebnisse
Lern- und Arbeitstechniken Textrecherche Umgang mit einem Textverarbeitungsprogramm Präsentation der Ergebnisse		
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle Lehrbuch/Internet/DIN 5008		
Organisatorische Hinweise Computerraum erforderlich		



1. Ausbildungsjahr Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen Fach/Fächer: Geschäftsprozesse		
Lernsituation Nr. 4.6	Kaufvertragsstörungen bearbeiten	Zeitrichtwert: 20 Std.
Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Die S u. S stellen bei der Warenannahme einen Sachmangel fest. Sie klassifizieren diesen Mangel und erarbeiten eine sinnvolle Vorgehensweise bei der Wahl der vorrangigen Rechte bei der Nacherfüllung bzw. bereiten die Inanspruchnahme der nachrangigen Rechte vor. Der mögliche Ablauf wird in einem Flussdiagramm visualisiert. Die notwendigen Geschäftsbriefe werden erstellt.		Handlungsprodukt/Lernergebnis <ul style="list-style-type: none">• Flussdiagramm Sachmängel• Geschäftsbriefe zur Abwicklung der vorrangigen bzw. nachrangigen Rechte nach DIN 5008
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none">• bestimmen die Sachmängelart anhand von Sachtexten• entscheiden sinnvoll über die Wahl der vorrangigen Rechte• prüfen Voraussetzungen für die Wahl der nachrangigen Rechte• gestalten gemäß ihrer Erkenntnisse ein Flussdiagramm• verfassen die notwendigen Geschäftsbriefe nach der DIN 5008 mittels eines geeigneten Textverarbeitungsprogramms		Konkretisierung der Inhalte <ul style="list-style-type: none">• Erstellen eines Flussdiagramms, welches die Mangelart abprüft und mit den sinnvollen, vorrangigen Wahlrechten der Nacherfüllung verknüpft. Für der Fall eines erfolglosen oder sinnlosen Durchlaufs der vorrangigen Rechte müssen die nachrangigen Rechte geprüft, sinnvoll ausgewählt werden.• Anfertigung der jeweils notwendigen Geschäftsbriefe nach DIN 5008 mithilfe von geeigneten Textbausteinen
Lern- und Arbeitstechniken Text- und Internetrecherche Flussdiagramme mittels eine Textverarbeitungsprogramms erstellen		
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle Lehrbuch und Internet		
Organisatorische Hinweise Computerraum erforderlich Beamer für eine Präsentation der Flussdiagramme notwendig		



1. Ausbildungsjahr Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen Fach/Fächer: Geschäftsprozesse		
Lernsituation Nr. 4.7	Zahlungssysteme vergleichen und beurteilen	Zeitrichtwert: 10 Std.
Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Bei der Auswahl eines neuen Lieferanten sind finden sich in den Angeboten verschiedene Zahlungsarten mit dazugehörigen Rabattvarianten. In dieser Situation sollen die Auszubildenden eine Übersicht erstellen und sich über die Gründe der variierenden Rabatte Klarheit verschaffen.		Handlungsprodukt/Lernergebnis <ul style="list-style-type: none">• Übersicht über wichtige Zahlungsarten auf Plakaten• Berechnung der Preisunterschiede, die sich aus den Zahlungsarten ergeben.
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none">• widmen sich verantwortlich den Aufgaben in den arbeitsverschiedenen und bereiten ihre Ergebnisse für die Mitschüler/innen auf• wählen begründet eine Zahlungsart nicht nur unter Kostengesichtspunkten aus• kennen die Anwendungsgebiete und Vorteile für Zahlungsverfahrensvereinfachungsverfahren		Konkretisierung der Inhalte <ul style="list-style-type: none">• inhaltliche Darstellung der Zahlungsarten Überweisung, Barzahlung, Abbuchungsauftrag, Dauerauftrag, div. Kartenzahlungsvarianten, sowie online-Bezahlsysteme• Kostenvergleich der verschiedenen Zahlungsarten
Lern- und Arbeitstechniken Textarbeit in arbeitsverschiedenen Partnerarbeitsteams Präsentation auf Stellwänden		
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle Lehrbuch, Plakate, Stifte, Klebeband		
Organisatorische Hinweise Computerraum und Stellwände erforderlich		



Bündelungsfach: Geschäftsprozesse Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden (100 Stunden)		
Lernsituation Nr. 5.1	Die eigene Marktsituation untersuchen und darstellen	Zeitrichtwert: 10 Std.
Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Während des Ausbildungseinsatzes im Bereich Marktforschung wird die eigene Marktsituation mithilfe einer ABC-Analyse untersucht und die allgemeine wirtschaftliche Lage und deren Entwicklung beschrieben. Dabei werden interne Daten der Sekundärforschung mit externen verglichen.		Handlungsprodukt/Lernergebnis Erstellung einer ABC-Analyse und Datenauswertung mit Hilfe von Diagrammen Präsentation der aktuellen Wirtschaftslage
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none">• unterscheiden Verfahren der Primär- und Sekundärforschung• entscheiden sich für ein Verfahren zur Datenerhebung• werten eigene Marktsituation mithilfe von Diagrammen aus• untersuchen die Kundenstruktur mit Hilfe einer ABC-Analyse• beschreiben die konjunkturelle Lage mittels Konjunkturindikatoren• vergleichen die wirtschaftliche Lage mit der ihres Ausbildungsbetriebes		Konkretisierung <ul style="list-style-type: none">• Vor- und Nachteile der Primär- und Sekundärforschung• Auswertung von Diagrammen zur Marktsituation• Maßnahmen zur Kundenbetreuung und –bindung gemäß Kundenstatus (A-, B- und C-Kunden)• Nominales und reales Bruttoinlandsprodukt• Konjunkturphasen und –indikatoren
Lern- und Arbeitstechniken		
Text-/Internetrecherche Schaubilder und Diagramme Präsentation der Ergebnisse	Textdokumentation	
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle Lehrbuch, Arbeitsheft, Internet		
Organisatorische Hinweise Computerraum ist erforderlich		



Bündelungsfach: Geschäftsprozesse		
Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden (100 Stunden)		
Lernsituation Nr. 5.2	Preisstrategien festlegen und eine kostenorientierte Preispolitik betreiben	Zeitrichtwert: 15 Std.
Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Aufgrund einer veränderten Wettbewerbssituation ist eine Neuausrichtung der Preispolitik erforderlich. Eine passende Preisstrategie ist zu wählen und in Form einer veränderten Verkaufskalkulation umzusetzen.		Handlungsprodukt/Lernergebnis Auswahl einer geeigneten Preisstrategie und Erstellung einer passenden Verkaufskalkulation
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none"> • leiten Möglichkeiten der Preisfestsetzung mithilfe von Modellen ab • erfassen die Preisbildung mit Angebot und Nachfrage • beschreiben unterschiedliche Marktarten und deren Spielräume für die Preispolitik • bewerten die Arten der Preispolitik • entscheiden sich für eine passende Preisstrategie • betreiben eine kostenorientierte Preispolitik mithilfe einer Zuschlagskalkulation 		Konkretisierung <ul style="list-style-type: none"> • Preisbildung mit Produzenten- und Konsumentenrente • Marktarten mit Käufer- und Verkäufermarkt • Kosten-, kunden- und konkurrenzorientierte Preispolitik • Arten der Preisdifferenzierung • Vor- und Nachteile der Preisstrategien • Verkaufskalkulation mit Kundenrabatt und -skonto
Lern- und Arbeitstechniken		
Text-/Internetrecherche Schaubilder und Diagramme Präsentation der Ergebnisse	Textdokumentation	
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle Lehrbuch, Arbeitsheft, Internet		
Organisatorische Hinweise Computerraum ist erforderlich		



Bündelungsfach: Geschäftsprozesse		
Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden (100 Stunden)		
Lernsituation Nr. 5.3	Einen Werbeplan erstellen und den Werbeerfolg kontrollieren	Zeitrichtwert: 15 Std.
Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Während des Ausbildungseinsatzes in der Marketingabteilung ist für eine Werbekampagne ein Werbeplan zu erstellen. Entscheidungen im Hinblick auf die Auswahl der Zielgruppe, des Werbegebietes, der geeigneten Werbemittel und der Streuzeit sind im Rahmen des Werbebudgets begründet zu treffen. Dabei werden Möglichkeiten einer Werbeerfolgskontrolle aufgezeigt.		Handlungsprodukt/Lernergebnis Erstellung und Präsentation eines Werbeplanes
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none"> • wenden die Grundlagen der Werbeplanung an • wählen die Streukreise und Streugebiete aus • entscheiden sich für geeignete Werbemittel und –träger und begründen die Streuzeit • unterscheiden zwischen ökonomischen und außerökonomischen Werbeerfolg • beurteilen die Werbekampagne mithilfe möglicher Streuverluste 		Konkretisierung <ul style="list-style-type: none"> • Grundfragen der Werbeplanung • Streukreis, -gebiet, -weg und -zeit • Werbegrundsätze • Kennzahlen der Werbeerfolgskontrolle
Lern- und Arbeitstechniken		
Text-/Internetrecherche Präsentation der Ergebnisse	Textdokumentation	
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle Lehrbuch, Arbeitsheft, Internet		
Organisatorische Hinweise Computerraum ist erforderlich		



Bündelungsfach: Geschäftsprozesse Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden (100 Stunden)		
Lernsituation Nr. 5.6	Einen Marketing-Mix erstellen und kontrollieren	Zeitrichtwert: 20 Std.
Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Während des Ausbildungseinsatzes in der Marketingabteilung ist eine Marketingmaßnahme zu planen und zu organisieren. Entscheidungen sind im Hinblick auf den Marketing-Mix abzustimmen und zu kontrollieren.		Handlungsprodukt/Lernergebnis Planung und Organisation einer Marketingmaßnahme (Messeauftritt, Tag der offenen Tür etc.)
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none">entwickeln ein Marketingkonzeptstimmen die Marketinginstrumente abentwerfen eine Planungsübersicht und eine Checkliste für die organisatorische Umsetzungzeigen Kontrollmöglichkeiten für die Werbemaßnahmen aufbeurteilen die Marketingmaßnahme		Konkretisierung <ul style="list-style-type: none">MarketinginstrumenteMarketing-MixAufbau einer ChecklisteStreukreis, -gebiet, -weg und -zeitWerbegrundsätzeKennzahlen der Werbeerfolgskontrollerechtliche Grenzen der Werbung
Lern- und Arbeitstechniken		
Text-/Internetrecherche Präsentation der Ergebnisse	Textdokumentation	
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle Lehrbuch, Arbeitsheft, Internet		
Organisatorische Hinweise Computerraum ist erforderlich		



Lernfeld 6: Werteströme erfassen und analysieren (120 Stunden)

Lernsituation Nr. 6.1

Werteströme gemäß gesetzlicher Vorgaben erfassen

Zeitrichtwert: 20 Std.

Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen

Am ersten Tag in der Rechnungswesenabteilung: Die Abteilungsleiterin hat einige Unterlagen vorbereitet, die Erläuterungen zu den Tätigkeiten in dieser besonderen Abteilung beinhalten. Sie vereinbart einen Gesprächstermin mit den Auszubildenden, um sich über die Inhalte und die Notwendigkeit der Abteilung Rechnungswesen zu verständigen und konkrete Arbeitsanweisungen zu übergeben.

Handlungsprodukt/Lernergebnis

- Strukturierte Übersichten aus Fließtexten und Gesetzen
- Identifikation von Geschäftsfällen aufgrund von Belegen und deren Kategorisierung
- Kenntnisse der GoBs
- Erstellung eines Inventars in Staffelform
- Erstellung von Bilanzen in Kontenform
- Anwendung erster Bilanzkennzahlen zur Unternehmensbeurteilung

Wesentliche Kompetenzen

Die Schülerinnen und Schüler

- lernen die Bereiche und Aufgaben des Rechnungswesens kennen
- identifizieren Werteströme anhand von Geschäftsfällen
- stellen einen Zusammenhang zwischen Geschäftsfällen, Belegen und Werteströmen her
- informieren sich über gesetzliche Grundlagen der Buchführung
- informieren sich über rechtliche Anforderungen an eine ordnungsgemäße Buchführung (GoBs)
- unterscheiden und prüfen verschiedene Arten von Belegen

Konkretisierung

- Buchführung, Kosten- und Leistungsrechnung, Statistik, Planungsrechnung als Bereiche des Rechnungswesens
- Geschäftsfälle erzeugen Werteströme, die über Belege buchhalterisch erfasst werden
- Handelsgesetzbuch (HGB) und Abgabenordnung (AO) als wichtigste gesetzliche Grundlagen
- GoBs und deren Wichtigkeit für die Praxis
- („Keine Buchung ohne Beleg“, Streichungen, Vier-Augen-Prinzip)



<ul style="list-style-type: none"> • (Eigen-/Fremdbelege und Eingangs-/Ausgangsrechnungen) • erkennen den Aufbau eines Inventars und ermitteln das Eigenkapital • leiten unter Berücksichtigung von Gemeinsamkeiten und Unterschieden die Notwendigkeit einer verkürzten Darstellung von Vermögen und Kapital im Rahmen einer Bilanz her <ul style="list-style-type: none"> • schließen erste Rückschlüsse auf die Aussagefähigkeit einer Bilanz • • 	<ul style="list-style-type: none"> • Ableitung von Geschäftsfälle aus vorliegenden Belegen • Belege und deren Einteilung als Grundlage der Buchführung • Aufbau des Inventars nach Ordnungskriterien • Ermittlung des Eigenkapitals (Vermögen – Kapital) • Bilanz als verkürzte, übersichtliche Gegenüberstellung von Vermögen und Kapital für Gläubiger (Inhaber, Banken, Finanzamt) • Anlagenintensität, Eigenkapital-/Fremdkapitalquote, Anlagendeckungsgrad I
---	---

Lern- und Arbeitstechniken

Selbstinformation, Herleitung strukturierter Übersichten aus Fließtexten, Zusammenfassung mit Hilfe von Stichworten Gruppenarbeit und Präsentationen

Unterrichtsmaterialien

Buch, Arbeitsheft, weitere Informationstexte, Internet, Gesetze nur in Auszügen

Organisatorische Hinweise

Da die Informationsbeschaffung teilweise über Internet erfolgen soll und Präsentationen mit Hilfe von PCs erstellt werden sollen, ist ein EDV-Raum wünschenswert..

Lernfeld 6: Werteströme erfassen und analysieren (120 Stunden)

Lernsituation Nr. 6.2	Bestandskonten im Grund- und Hauptbuch führen	Zeitrictwert: 10 Std.
------------------------------	---	------------------------------



<p>Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen</p> <p>Der Jahresabschluss steht bevor: Die Auszubildenden sind als Unterstützung im Rechnungswesen eingesetzt und werden in die Arbeitsabläufe integriert; sie leiten Buchungen her und schließen die Bestandskonten ab, um die Geschäftsprozesse von der Eröffnungsbilanz bis zur Schlussbilanz darzustellen.</p>	<p>Handlungsprodukt/Lernergebnis</p> <ul style="list-style-type: none">• Schematische und verbalisierte Darstellung der Buchungsregeln• Vollständiger Geschäftsgang von der Eröffnungsbilanz bis zur Schlussbilanz durch Buchungen im Grund- und Hauptbuch• Eintragungen in T-Konten• Erstellung des SBK
<p>Wesentliche Kompetenzen</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler</p> <ul style="list-style-type: none">• leiten die generellen Berührungen durch Buchungen auf den aktiven und passiven Bestandskonten ab• ordnen Geschäftsfällen die betroffenen Bilanzpositionen zu• erarbeiten die Buchungsregeln für Bestandskonten• wenden Vorüberlegungen zur doppelten Buchführung bei der Erfassung der Geschäftsfälle an• buchen im Grund- und Hauptbuch• leiten die Arten der Bilanzveränderungen und deren Auswirkung auf die Bilanzsumme ab• schließen die Bestandskonten mit Hilfe des Haupt- und Grundbuches über das Schlussbilanzkonto (SBK) ab	<p>Konkretisierung</p> <ul style="list-style-type: none">• Anfangsbestände von Bestandskonten stehen auf derselben Seite wie die betroffenen Positionen in der Bilanz (Auf die Einführung des Eröffnungsbilanzkontos wird bewusst verzichtet)• Das Grundbuch als chronologische Ordnung der Buchungsfälle und Aufbau eines Buchungssatzes• Das Hauptbuch als sachliche Ordnung der Buchungsfälle und Eintragungen von Mehrungen und Minderungen in T-Konten• Buchungsregeln: Herleitung betroffener Konten aus Geschäftsfällen, Bestimmung von Aktiv- oder Passivkonten, Herausfiltern der Kontenseite Soll oder Haben, Ableitung des Buchungssatzes• Abschlussbuchungen über Saldierung auf den Hauptbuchkonten in das SBK übertragen• Entwicklung der Abschlussbuchungen im Grundbuch
<p>Lern- und Arbeitstechniken</p>	



induktive Erarbeitung aller buchungsrelevanten Regelungen, zusammenhängende Geschäftsgänge, schülerindividuelle Begleitung, Lernpatenschaften

Unterrichtsmaterialien

Buch, Arbeitsheft, weitere Aufgaben, dauerhafte Visualisierung im Klassenraum

Organisatorische Hinweise

PC-Raum nicht erforderlich

Lernfeld 6: Werteströme erfassen und analysieren (120 Stunden)

Lernsituation Nr. 6.5

Anlagevermögen buchhalterisch erfassen

Zeitrictwert: 20 Std.

Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen

Ein neuer Geschäfts-Pkw wird angeschafft, weil der bisherige nach acht Jahren Nutzung bereits eine hohe Laufleistung aufweist und reparaturanfällig ist. Dieser Pkw ist bereits vollständig abgeschrieben. Exemplarisch werden einige mit dem Kauf des neuen Pkw verbundenen Überlegungen, Berechnungen, Buchungen und Auswirkungen betrachtet, analysiert und gebucht.

Handlungsprodukt/Lernergebnis

- Auflistung möglicher Ursachen für den Werteverfall des alten und neuen Pkw
- Anschaffungskosten des neuen Pkw
- Buchungssatz für die Anschaffung des neuen Pkw und den Zahlungsausgleich
- Berechnungen und Buchungen zur linearen Abschreibung unter Verwendung von Abschreibungsplänen
- Transfer und Vergleich mit der Abschreibung nach Leistungseinheiten
- Analyse der Wirkung der Abschreibungen auf Bilanz und GuV



Wesentliche Kompetenzen

Die Schülerinnen und Schüler

- leiten Gründe für die Abschreibung her.
- kennen die wesentlichen Bestandteile von Anschaffungskosten für Anlagegüter.
- berechnen die Anschaffungskosten für einen neuen Pkw.
- bilden Buchungssätze für die Anschaffung und Veräußerung von Anlagegütern.
- ermitteln den Abschreibungsbetrag und –satz bei linearer Abschreibung mithilfe von Abschreibungsplänen einschließlich der zeitanteiligen Abschreibung und entstehender Restbuchwerte.
- transferieren die Erkenntnisse zur linearen Abschreibung auf die Abschreibung nach Leistungseinheiten.
- buchen die ermittelte Abschreibung.
- erfassen die Erfolgsauswirkung der Abschreibung und die Vermögens- und Kapitalreduktion.
- fassen ihre Ergebnisse zusammen und prüfen diese auf Plausibilität
- (*fakultativ:*

leiten Auswirkungen der Abschreibung als wichtiges Instrument der Finanzierung auf die Konjunktur ab.)

Konkretisierung

- Verkauf von gebrauchtem Anlagevermögen (Berechnung, Buchung)
- Gründe für Abschreibung
- Ermittlung und Buchung der Anschaffungskosten
- AfA-Tabellen des HGB
- Ermittlung der linearen Abschreibung einschließlich der zeitanteiligen Abschreibung unter Verwendung von Abschreibungspläne
- Buchungen zur Abschreibung einschließlich der Abschlussbuchungen über GuV (Konto Abschreibungen) und SBK (Anlagevermögen) sowie deren Auswirkung
- Abschreibung nach Leistungseinheiten
- (Abschreibungskreislauf, Abschreibung als Konjunkturbeeinflussungsinstrument)

Lern- und Arbeitstechniken

AfA-Tabellen des HGB, Abschreibungspläne, T-Konten

Unterrichtsmaterialien

Buch, Arbeitsheft, Internet



Organisatorische Hinweise

Da die Lösung eines Tabellenkalkulationsprogrammes zur rechnerischen und graphischen Lösungsermittlung erfolgen soll, ist ein EDV-Raum wünschenswert..

2. Ausbildungsjahr

Lernfeld 7: Gesprächssituationen bewältigen

Fach/Fächer: Geschäftsprozesse mit Deutsch

Lernsituation Nr. 7.3

Kundengespräche und –einwände erfolgreich bewältigen

Zeitrichtwert: 15 Std.

Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen

Im Rahmen eines Verkaufstrainings bereiten sich die Schülerinnen und Schüler auf Kunden- und Verkaufsgesprächen vor.

Handlungsprodukt/Lernergebnis

Anwendung in einem ABC-Rollenspiel mit Rollenkarten

Wesentliche Kompetenzen

Die Schülerinnen und Schüler

- führen Verkaufs- und Beratungsgespräche erfolgreich
- sprechen situationsgerecht den Kunden an und ermitteln den Bedarf
- ermitteln Kaufmotive und Nutzenerwartungen
- argumentieren mit Hilfe des Fachwissens kundengerecht
- führen Verkaufsgespräch erfolgreich zum Abschluss
- bauen Hemmnisse im Umgang mit Rollenspielen ab
- geben positives und konstruktives Feedback

Konkretisierung der Inhalte

- Situationsgerechte Kundenansprache
- Bedarfsermittlung
- Rationale und emotionale Kaufmotive
- Verkaufsargumentation
- Preisgesprächsführung
- Behandlung von Einwänden
- Verkaufsabschluss

Lern- und Arbeitstechniken

Text- und Internetrecherche

Unterrichtsmaterialien / Fundstelle

Lehrbuch, LS-Unterlagen, Produkte mit Beschreibungen, Internet



Organisatorische Hinweise

Computerraum erforderlich, Nebenräume wünschenswert

2. Ausbildungsjahr

Lernfeld 7: Gesprächssituationen bewältigen

Fach/Fächer: Geschäftsprozesse mit Deutsch

Lernsituation Nr. 7.5

Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert bearbeiten

Zeitrichtwert: 10 Std.

Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen

Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten Beschwerden und Reklamationen am Beispiel eines Kunden der Heinrich KG

Handlungsprodukt/Lernergebnis

Entwicklung eines Leitfadens

Wesentliche Kompetenzen

Die Schülerinnen und Schüler

- nutzen Beschwerden und Reklamationen als Chance
- managen erfolgreich Beschwerden
- beurteilen Reklamationen mit Hilfe der AGBs der Heinrich KG
- argumentieren mit Hilfe des Fachwissens kundengerecht
- entwickeln eine Gesprächsstrategie bei Beschwerden
- geben positives und konstruktives Feedback

Konkretisierung der Inhalte

- Beschwerde und Reklamation
- Organisation eines Beschwerdemanagements
- Verhalten bei der Entgegennahme von Beschwerden oder Reklamationen
- Rechte des Kunden bei Reklamationen
- Dokumentation von Reklamationen

Lern- und Arbeitstechniken

Text- und Internetrecherche

Unterrichtsmaterialien / Fundstelle

Lehrbuch, Arbeitsheft, Internet

Organisatorische Hinweise

Computerraum wünschenswert



3. Ausbildungsjahr Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten Fach/Fächer: Steuerung und Kontrolle		
Lernsituation Nr. 9.1	Liquidität sichern	Zeitrichtwert: 15 Std.
Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Die Schülerinnen und Schüler überprüfen die Liquidität des Modellunternehmens für ein halbes Jahr.		Handlungsprodukt/Lernergebnis Erstellung eines Liquiditätsplanes und Überprüfung des Mahnwesens
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none">• erstellen einen Liquiditätsplan für die Heinrich KG• entwickeln Maßnahmen zur Sicherung der Liquidität• führen eine Bonitätsprüfung durch• optimieren das Vorgehen gegen säumige Zahler• beurteilen die Mahnstufen und Mahnrhythmus• berechnen die Verzugszinsen		Konkretisierung der Inhalte <ul style="list-style-type: none">• Finanzplanung und Liquidität• Kreditwürdigkeitsprüfung mit Auskunfteien• kaufmännisches und gerichtliches Mahnverfahren• Rechte beim Zahlungsverzug durch Kunden• Hemmung und Neubeginn mit Verjährungsfristen
Lern- und Arbeitstechniken Text- und Internetrecherche		
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle Lehrbuch, Arbeitsheft, Internet		
Organisatorische Hinweise Computerraum wünschenswert		

3. Ausbildungsjahr Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten Fach/Fächer: Steuerung und Kontrolle
--



Lernsituation Nr. 9.2	Rechtsformen von Unternehmen vergleichen	Zeitrichtwert: 25 Std.
Problemhaltiges (Einstiegs-)Szenario / Handlungsrahmen Im Rahmen des innerbetrieblichen Unterrichts vergleichen und beurteilen die Schülerinnen und Schüler die Unternehmensformen der Geschäftspartner.		Handlungsprodukt/Lernergebnis Erstellung einer Übersicht zu den Rechtsformen
Wesentliche Kompetenzen Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none">• beschreiben die handelsrechtlichen Grundlagen der Unternehmung• vergleichen die Rechtsformen Einzelunternehmung, KG und GmbH• erarbeiten sich die Vor- und Nachteile der Rechtsformen• präsentieren sachgerecht die jeweilige Unternehmensform• beurteilen die Rechtsformen		Konkretisierung der Inhalte <ul style="list-style-type: none">• Kaufmannseigenschaften und Handelsregister• Merkmale der Einzelunternehmung, der KG und der GmbH mit Vor- und Nachteilen• Gewinnverteilung bei der KG und der GmbH• Finanzierungsmöglichkeiten der KG und der GmbH
Lern- und Arbeitstechniken Text- und Internetrecherche		
Unterrichtsmaterialien / Fundstelle Lehrbuch, Arbeitsheft, Internet		
Organisatorische Hinweise Computerraum wünschenswert		