Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg

Bildungsplan für die Berufsschule

Kaufmann für Büromanagement/ Kauffrau für Büromanagement

Ausbildungsjahr 1, 2 und 3

KMK-Beschluss vom 27. September 2013

Baden-Württemberg

Landesinstitut für Schulentwicklung

Inhaltsverzeichnis

Teil I	Vorbemerkungen	3
Teil II	Bildungsauftrag der Berufsschule	4
Teil III	Didaktische Grundsätze	6
Teil IV	Berufsbezogene Vorbemerkungen	8
Teil V	Lernfelder	10
Teil VI	Kompetenzbeschreibungen für den Unterricht in der kaufmännischen Berufsschule im Prüfungsbereich "Wirtschafts- und Sozialkunde"	27
Teil VII	Lesehinweise	31

Impressum

Herausgeber: Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg;
Postfach 10 34 42, 70029 Stuttgart

Lehrplanerstellung: Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland, Taubenstr. 10, 10117 Berlin

Veröffentlichung: Landesinstitut für Schulentwicklung, Fachbereich 4, Heilbronner Str. 172, 70191 Stuttgart, Telefon 0711 6642 - 4001
Veröffentlichung nur im Internet unter www.ls-bw.de

Teil I Vorbemerkungen

Der vorliegende Lehrplan entspricht dem Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule, der durch die Ständige Konferenz der Kultusminister der Länder beschlossen worden ist, und der mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt ist.

Der Lehrplan baut grundsätzlich auf dem Niveau des Hauptschulabschlusses bzw. vergleichbarer Abschlüsse auf. Er enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Der Lehrplan beschreibt berufsbezogene Mindestanforderungen im Hinblick auf die zu erwerbenden Abschlüsse.

Die Ausbildungsordnung des Bundes und der Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz sowie die Lehrpläne der Länder für den berufsübergreifenden Lernbereich regeln die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung. Auf diesen Grundlagen erwerben die Schüler und Schülerinnen den Abschluss in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie den Abschluss der Berufsschule.

Teil II Bildungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort, der auf der Grundlage der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 15.03.1991 in der jeweils gültigen Fassung) agiert. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen und hat die Aufgabe, den Schülern und Schülerinnen berufsbezogene und berufsübergreifende Handlungskompetenz zu vermitteln. Damit werden die Schüler und Schülerinnen zur Erfüllung der spezifischen Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und der Gesellschaft in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung, insbesondere vor dem Hintergrund sich wandelnder Anforderungen, befähigt. Das schließt die Förderung der Kompetenzen der jungen Menschen

- zur persönlichen und strukturellen Reflexion,
- zum lebensbegleitenden Lernen,
- zur beruflichen sowie individuellen Flexibilität und Mobilität im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas

ein.

Der Unterricht der Berufsschule basiert auf den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln. Darüber hinaus gelten die für die Berufsschule erlassenen Regelungen und Schulgesetze der Länder.

Um ihren Bildungsauftrag zu erfüllen, muss die Berufsschule ein differenziertes Bildungsangebot gewährleisten, das

- in didaktischen Planungen für das Schuljahr mit der betrieblichen Ausbildung abgestimmte handlungsorientierte Lernarrangements entwickelt,
- einen inklusiven Unterricht mit entsprechender individueller Förderung vor dem Hintergrund unterschiedlicher Erfahrungen, Fähigkeiten und Begabungen aller Schüler und Schülerinnen ermöglicht,
- für Gesunderhaltung sowie spezifische Unfallgefahren in Beruf, für Privatleben und Gesellschaft sensibilisiert,
- Perspektiven unterschiedlicher Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigt, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen,
- an den relevanten wissenschaftlichen Erkenntnissen und Ergebnissen im Hinblick auf Kompetenzentwicklung und Kompetenzfeststellung ausgerichtet ist.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz zu fördern. Handlungskompetenz wird verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

Fachkompetenz
Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

Selbstkompetenz[1]
Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

Sozialkompetenz
Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz sind immanenter Bestandteil von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

Methodenkompetenz
Bereitschaft und Fähigkeit zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

Kommunikative Kompetenz
Bereitschaft und Fähigkeit, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

Lernkompetenz
Bereitschaft und Fähigkeit, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

[1] Der Begriff "Selbstkompetenz" ersetzt den bisher verwendeten Begriff "Humankompetenz". Er berücksichtigt stärker den spezifischen Bildungsauftrag der Berufsschule und greift die Systematisierung des DQR auf.

Teil III Didaktische Grundsätze

Um dem Bildungsauftrag der Berufsschule zu entsprechen werden die jungen Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule zielt auf die Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz. Mit der didaktisch begründeten praktischen Umsetzung - zumindest aber der gedanklichen Durchdringung - aller Phasen einer beruflichen Handlung in Lernsituationen wird dabei Lernen in und aus der Arbeit vollzogen.

Handlungsorientierter Unterricht im Rahmen der Lernfeldkonzeption orientiert sich prioritär an handlungssystematischen Strukturen und stellt gegenüber vorrangig fachsystematischem Unterricht eine veränderte Perspektive dar. Nach lerntheoretischen und didaktischen Erkenntnissen sind bei der Planung und Umsetzung handlungsorientierten Unterrichts in Lernsituationen folgende Orientierungspunkte zu berücksichtigen:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind.
- Lernen vollzieht sich in vollständigen Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen.
- Handlungen fördern das ganzheitliche Erfassen der beruflichen Wirklichkeit, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte.
- Handlungen greifen die Erfahrungen der Lernenden auf und reflektieren sie in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen.
- Handlungen berücksichtigen auch soziale Prozesse, zum Beispiel die Interessenerklärung oder die Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung.

Die der Umsetzung dieses Lehrplans zugrunde liegenden rechtlichen Rahmenbedingungen sind in der „Verordnung des Kultusministeriums über die Ausbildung und Prüfung an den Berufsschulen (Berufsschulordnung)" in der jeweils gültigen Fassung geregelt. Die der Berufsschulordnung angefügte Stundentafel enthält die ausgewiesenen Unterrichtsbereiche "Berufsfachliche Kompetenz" und "Projektkompetenz".

Für den Prüfungsbereich "Wirtschafts- und Sozialkunde" erfolgt der Erwerb der Kompetenzen (Kompetenzbereiche I-III)[1] im Bereich Berufsfachliche Kompetenz. Der für den Kompetenzerwerb in den Lernfeldern insgesamt zur Verfügung stehende zeitliche Rahmen beträgt in Baden-Württemberg laut Stundentafel der Berufsschule 320 Unterrichtsstunden je Schuljahr. Im 2. und 3. Schuljahr stehen jeweils 40 Unterrichtsstunden für den Kompetenzerwerb im Prüfungsbereich "Wirtschafts- und Sozialkunde" zur Verfügung (vgl. Teil V Lernfelder).[2] Für die Lernfelder des 1. Schuljahrs sind im Ausbildungsberuf Kaufmann für Büromanagement/Kauffrau für Büromanagement 320 Unterrichtsstunden ausgewiesen. Aus diesem Grund müssen die Kompetenzbeschreibungen mit den bereits im Lernfeldlehrplan enthaltenen Zielen abgeglichen werden und der Kompetenzerwerb der im Lernfeldlehrplan nicht enthaltenen Kompetenzen erfolgt im Rahmen des berufsbezogenen Lernfeldunterrichts.

[1] Für 2-jährige Ausbildungsberufe Kompetenzbereiche I und II.
[2] Bei 2-jährigen Ausbildungsberufen stehen im 2. Schuljahr 40 Unterrichtsstunden zur Verfügung.

Die Projektkompetenz geht über die Fachkompetenz hinaus und bildet vorrangig deren Vernetzung mit der Methoden-, Personal- und Sozialkompetenz ab. Die überfachlichen Kompetenzen zeigen sich z. B. in der Entwicklung von Lösungsstrategien, der Informationsverarbeitung, den Techniken der kognitiven Auseinandersetzung mit dem Projektauftrag sowie deren Präsentation. In diesem Zusammenhang erkennen die Schülerinnen und Schüler ihre vorhandenen Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten. Zum Erreichen dieses Ziels bedarf es der gemeinsamen Planung, Durchführung und Kontrolle durch die Lehrkräfte.

Teil IV Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement (Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung) vom 11.12.2013 (BGBl. I S. 4125) und der Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen in der Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung vom 11.12.2013 (BGBl. I S. 4141) abgestimmt.

Die Rahmenlehrpläne für die Ausbildungsberufe Bürokaufmann und Bürokauffrau (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 29.05.1991), Kaufmann für Bürokommunikation und Kauffrau für Bürokommunikation (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 29.05.1991) und Fachangestellter für Bürokommunikation und Fachangestellte für Bürokommunikation (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 10.04.1992) werden durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

In Ergänzung des Berufsbildes (Bundesinstitut für Berufsbildung unter http://www.bibb.de) sind folgende Aspekte im Rahmen des Berufsschulunterrichtes bedeutsam:

Die Berufsschule integriert nur Kompetenzen von Wahlqualifikationen des Ausbildungsberufsbildes, die im Zusammenhang mit vollständigen beruflichen Handlungen bedeutsam sind.

Innerhalb des Rahmenlehrplanes findet ausschließlich die Bezeichnung Betrieb Verwendung. Hierbei wird bewusst auf eine Präzisierung der Begrifflichkeiten Unternehmen, Ausbildungsbetrieb oder öffentliche Verwaltung verzichtet. Diese Begriffsverwendung unterstreicht zum einen die Vielfältigkeit der Einsatzmöglichkeiten in diesem Querschnittsberuf und erleichtert zum anderen die Lesbarkeit durch den Verzicht auf eine Begriffsüberflutung.

Die Lernfelder orientieren sich an betrieblichen Handlungsfeldern. Sie sind methodisch-didaktisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen. Die Kompetenzen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses und stellen den Mindestumfang dar. Inhalte sind in Kursivschrift nur dann aufgeführt, wenn die in den Zielformulierungen beschriebenen Kompetenzen konkretisiert oder eingeschränkt werden sollen. Die Lernfelder bauen spiralcurricular aufeinander auf.

Die unterrichtliche Umsetzung der Buchführung im Lernfeld 6 zielt auf den Erwerb grundlegender buchhalterischer Kompetenzen ab. Zur Förderung der in den Lernfeldern 6 und 10 formulierten Kompetenzen empfiehlt sich die Anwendung eines reduzierten Industriekontenrahmens. Diese Lernfelder eröffnen die Möglichkeit einer ganzheitlichen Umsetzung mit einer Orientierung an Geschäftsprozessen.

Der Erwerb von Fremdsprachenkompetenz ist integrierter Bestandteil der Lernfelder.

Die schreibtechnischen Kompetenzen werden zu gleichen Teilen durch Betrieb, Schule und Eigenengagement erworben. Der Schwerpunkt liegt am Beginn der Ausbildung.

Neben dem Einsatz von Programmen zur Textverarbeitung, zur Tabellenkalkulation und zur Präsentation empfiehlt sich auch der Einsatz von Unternehmenssoftware zur Unterstützung der Lernprozesse.

Praxis- und berufsbezogene Lernsituationen nehmen eine zentrale Stellung in der Unterrichtsgestaltung ein. Die Schülerinnen und Schüler erwerben durch die eigenverantwortliche Bearbeitung dieser Lernsituationen nicht nur Fachkompetenz, sondern wenden mit Hilfe der erreichten Sozial-, Kommunikations-, Handlungs- oder Selbstkompetenz Lern- und Arbeitsstrategien gezielt an. Sie führen zur Lösung der Lernsituationen eine vollständige Handlung durch und erstellen ein Handlungsprodukt.

Selbstständigkeit, vernetztes Denken, Problemlösen und die Entwicklung von Einstellungen und Motivationen sowie Teamfähigkeit sind Unterrichtsprinzipien. Ein wichtiges Ziel ist es, die Schülerinnen und Schüler zu unterstützen, ihr Selbstvertrauen zu stärken, ihre Kreativität zu entfalten und ihre Persönlichkeit weiter zu entwickeln. Die Schülerinnen und Schüler werden befähigt, innovativ und umweltbewusst zu handeln, gesundheitsbewusst und gewaltfrei zu agieren und Selbstverantwortung für ihr Leben und Lernen zu übernehmen.

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

Teil V Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Büromanagement/Kauffrau für Büromanagement				
Lernfelder		**Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden**		
Nr.		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	40		
2	Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	80		
3	Aufträge bearbeiten	80		
4	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen	120		
5	Kunden akquirieren und binden		80	
6	Wertesströme erfassen und beurteilen		80	
7	Gesprächssituationen gestalten		40	
8	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen		80	
9	Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten			80
10	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern			80
11	Geschäftsprozesse darstellen und optimieren			40
12	Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren			40
13	Ein Projekt planen und durchführen			40
Summen: insgesamt 880 Stunden		**320**	**280**	**280**

Länderspezifische Ergänzung für Baden-Württemberg				
	Kompetenzbeschreibungen für den Unterricht in der kaufmännischen Berufsschule im Prüfungsbereich "Wirtschafts- und Sozialkunde"	-	40	40
Summen: insgesamt 960 Stunden		**320**	**320**	**320**

Lernfeld 1:	**Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren**	**1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden**

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

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.

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

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.

Sie erfassen ihre Stellung innerhalb des Aufbaus des Betriebes und die wesentlichen Arbeits- und Geschäftsprozesse des Betriebes sowie ihren eigenen Handlungsrahmen *(Vertretungsvollmachten).*

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.

Die Schülerinnen und Schüler werden ihrer Rolle im Betrieb gerecht. Sie beachten und 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.

Lernfeld 2:	**Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren**	**1. Ausbildungsjahr** **Zeitrichtwert: 80 Stunden**

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.

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.

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.

Die Schülerinnen und Schüler recherchieren Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung ihrer Gesundheit. Sie ermitteln Strategien zur Bewältigung von Belastungen am Arbeitsplatz *(Stress, Burnout)* und Konflikten *(Mobbing).*

Sie planen unter ergonomischen, ökologischen und ablauforganisatorischen Aspekten die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes. Die Schülerinnen und Schüler achten auf die Arbeitssicherheit und die Erhaltung und Förderung ihrer Gesundheit *(Bewegung, Ernährung, Stressregulation, Suchtprävention*).

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 *(ABC-Analyse, Eisenhower-Prinzip)* sowie Techniken 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 Ord-

nung und Aufbewahrung von Schriftstücken und elektronischen Dokumenten und verwenden gezielt 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 Entscheidungen 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.

Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten **1. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 80 Stunden

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

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.

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.

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.

Die Schülerinnen und Schüler führen mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms (*Aufbau und Formatierung von Tabellen, Einsatz einfacher Funktionen und Formeln sowie geeignete Zelladressierungen*) einfache Preisberechnungen durch. Dabei wenden sie kaufmännische Rechenarten *(Dreisatz, Prozentrechnen)* sicher an. Sie formulieren verlangte und unverlangte Angebote. Sie reagieren sachgerecht auch auf fremdsprachliche Anfragen und Aufträge und organisieren und überwachen die Auftragsabwicklung, erstellen alle nötigen Dokumente *(Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung).* Dabei berücksichtigen sie relevante rechtliche Normen sowie die Gestaltungsaspekte des kaufmännischen Schriftverkehrs *(Formatierung, Normen)* 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 von Textbausteinen und Einbinden von Objekten ein.

Sie vervielfältigen Schriftstücke *(Kopieren, Drucken, Scannen)* und nutzen geeignete Dateiformate auch unter Beachtung nachhaltiger Gesichtspunkte.

Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren ziel- und kundenorientiert, bei Bedarf auch in einer fremden Sprache und berücksichtigen interkulturelle Unterschiede. Dabei nutzen sie Kommunikationssysteme *(Intranet, Internet, E-Mail, Fax und Telefon)* situationsgerecht.

Sie kontrollieren den Erfolg ihrer betrieblichen Tätigkeit in Hinblick auf Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit.

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.

Lernfeld 4:	**Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen**	**1. Ausbildungsjahr** **Zeitrichtwert: 120 Stunden**

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

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. 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.

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.

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.

Sie bestellen auch online Sachgüter und Dienstleistungen bei ausgewählten Lieferanten und schließen Verträge *(Kaufvertrag, Mietvertrag, Werkvertrag, Dienstvertrag)* ab. Dabei beachten sie Rechtsnormen und deren Wirkung *(Nichtigkeit, Anfechtung, Eigentum, Besitz)* sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Bei Bestellungen und Vertragsformulierungen nutzen sie auch ein Textverarbeitungsprogramm.

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

Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren Rechnungen und veranlassen die situationsgerechte Bezahlung (*Skontonutzung, Electronic-Banking, Kreditkartenzahlung*).

Sie entwickeln, auch im Team, geeignete Lösungsvorschläge bei identifizierten Vertragsstörungen *(Nicht-Rechtzeitig-Lieferung und Schlechtleistung*) und kommunizieren bei deren Umsetzung sach- und normgerecht mit den Vertragspartnern.

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.

Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden **2. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 80 Stunden

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

Die Schülerinnen und Schüler analysieren anhand der Daten der Marktforschung (*Primär- und Sekundärforschung*) und der Kundendaten die aktuelle Marktsituation (*Kundenstruktur, Konkurrenz, konjunkturelle Lage*) zum Leistungsangebot des Betriebes. Sie gestalten auf der Basis vorgegebener Elemente einen Fragebogen mit den Anwendungsmöglichkeiten *(Formulargestaltung)* eines Textverarbeitungsprogramms.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich darüber, auf welchem Markt *(Käufer- und Verkäufermarkt)* sich ihr Betrieb befindet. Sie leiten daraus die absatzpolitischen Ziele und Möglichkeiten der Preisfestsetzung auch mit Hilfe von Modellen *(vollständige Konkurrenz)* 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.

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.

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.

Sie formulieren einen Werbebrief als Serienbrief an ihre Kundinnen und Kunden 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.

Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung und artikulieren dabei eigene Wertvorstellungen. Sie respektieren die Wertvorstellung anderer.

Sie dokumentieren, präsentieren und beurteilen ihre Ergebnisse. Die Schülerinnen und Schüler bewerten den Erfolg der angewendeten Marketingmaßnahmen für den Betrieb.

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.

Die Schülerinnen und Schüler schätzen ein, inwiefern die ausgewählten Maßnahmen der Verantwortung des Betriebes für unterschiedliche Interessengruppen gerecht werden.

Lernfeld 6: Wertеströme erfassen und beurteilen **2. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 80 Stunden

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

Die Schülerinnen und Schüler identifizieren systematisch Wertеströme ihres Betriebes anhand von Belegen, die im Rahmen der Geschäftsprozesse entstehen.

Sie informieren sich über die rechtlichen Anforderungen an eine ordnungsgemäße Buchführung *(Handelsgesetzbuch, Abgabenordnung, Umsatzsteuergesetz)*.

Die Schülerinnen und Schüler strukturieren zeitliche und organisatorische Abläufe zur Bearbeitung der Belege unter Berücksichtigung der betrieblichen Rahmenbedingungen.

Die Schülerinnen und Schüler kontieren Eingangsrechnungen von Sachgütern und Dienstleistungen und dokumentieren die zugrunde liegenden Geschäftsvorfälle. Sie nutzen das aufwandsrechnerische Verfahren beim Einkauf von Handelswaren und buchen Ausgangsrechnungen aus deren Verkauf. Sie buchen die notwendigen Zahlungen unter Berücksichtigung von Skonto. Sie führen Stornobuchungen (*Rücksendung*) durch. Sie erfassen buchhalterisch Wertminderungen von Anlagegütern. Sie berücksichtigen die Umsatzsteuer und erstellen Umsatzsteuervoranmeldungen.

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. 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.

Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten **2. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 40 Stunden

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

Die Schülerinnen und Schüler erfassen die unterschiedlichen Anforderungen, die Gesprächssituationen (*Beratung, Beschwerde, Reklamation)* mit sich bringen. Sie zeigen Bereitschaft und Flexibilität, Gespräche engagiert und verantwortungsbewusst zu führen.

Die Schülerinnen und Schüler erkennen mögliche Konflikte und deren Ursachen in Gesprächssituationen.

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.

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.

Die Schülerinnen und Schüler definieren die situationsbezogenen Gesprächsziele und sammeln Argumente für die Gespräche. Sie achten auf eine positive Gesprächsatmosphäre zur Umsetzung ihrer Ziele.

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.

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 verantwortungsvoll 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.

Sie erkennen Konfliktursachen in der Kommunikation und führen Konfliktgespräche *(Eisbergmodell, gewaltfreie Kommunikation).* Die Schülerinnen und Schüler wenden Strategien zur Lösung von möglichen Konflikten in Gesprächssituationen an. Sie nutzen das Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung. Sie zeigen im Umgang mit in- und ausländischen Kunden Empathie für kulturbedingte Besonderheiten.

Sie werten den Ablauf ihrer geführten Gespräche anhand des Kriterienkatalogs aus und nehmen Rückmeldungen konstruktiv an.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren selbstkritisch ihr Verhalten in Gesprächssituationen und leiten daraus Konsequenzen für sich ab.

Lernfeld 8:	**Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen**	**2. Ausbildungsjahr** **Zeitrichtwert: 80 Stunden**

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

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 *(Demografie, außenwirtschaftliche Entwicklungen)* und gesellschaftliche Verantwortung *(Inklusion, Migration).*

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 (*intern, extern*), über die Kompetenzanforderungen sowie die organisatorische Einbindung neuer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die rechtlichen Anforderungen (*Gesetze, Tarifverträge, Betriebsvereinbarungen)* beim Abschluss und der Beendigung von unterschiedlichen Arten eines Arbeitsvertrages. Sie informieren sich über die gesetzlichen Bestimmungen des sozialen Arbeitsschutzes (*Mutterschutzgesetz*) sowie über die Erfordernisse der Inklusion.

Die Schülerinnen und Schüler sondieren für die zu besetzenden Stellen Modelle der Arbeitszeitregelung und berücksichtigen die Formen des betrieblichen Entgelts.

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. Sie prüfen, ob bei personalrechtlichen Entscheidungen die Rechte der Arbeitnehmervertretung (*Betriebsrat, Personalrat*) eingehalten werden. Sie wirken beim Erstellen von Arbeitsverträgen mit und berücksichtigen dabei arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtliche Auswirkungen.

Die Schülerinnen und Schüler legen Personalakten an und führen diese unter besonderer Berücksichtigung 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 (*Probezeit, Mutterschutz, Entgeltfortzahlung, Kündigung*).

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln das Bruttoentgelt unter Berücksichtigung bestehender rechtlicher Ansprüche (*Entgelttarifvertrag, Betriebsvereinbarung, Arbeitsvertrag*) und berechnen das Nettoentgelt.

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.

Sie wirken bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen, dem Erstellen von Abmahnungen, Kündigungsschreiben und Arbeitszeugnissen mit. Bei der Durchführung dieser Maßnahmen handeln sie umsichtig.

Die Schülerinnen und Schüler erstellen mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms Personalstatistiken und werten diese aus.

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.

Lernfeld 9:	**Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten**	**3. Ausbildungsjahr** **Zeitrichtwert: 80 Stunden**

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.

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.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Möglichkeiten der anlassbezogenen Bonitätsprüfung sowie über die Erfassung von Zahlungsströmen. Sie ermitteln Zahlungsstörungen und bestimmen eine liquiditäts- und kundenorientierte Reaktion darauf.

Sie eruieren Alternativen der Finanzierung von Investitionen.

Sie erkunden die Regelungen zur Vertretung, Geschäftsführung, Haftung und Gewinnverteilung in Abhängigkeit von der Rechtsform des Unternehmens *(Einzelunternehmung, Kommanditgesellschaft, Gesellschaft mit beschränkter Haftung).*

Sie informieren sich über die grundsätzliche Vorgehensweise bei der Beantragung von Krediten und deren Sicherungen.

Die Schülerinnen und Schüler planen mit Budgets und ordnen die künftigen Einnahmen und Ausgaben des Betriebes nach deren Fälligkeit.

Die Schülerinnen und Schüler treffen Maßnahmen, um einen Liquiditätsengpass 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-Rechtzeitig-Zahlung kaufmännisch unter der Beachtung von Kundenbeziehungen und berechnen Verzugszinsen. Die Schülerinnen und Schüler wägen ab, ob aus Kulanzgründen bei Kunden alle Maßnahmen, die rechtlich möglich wären, tatsächlich eingeleitet werden. Bei Bedarf beantragen sie das gerichtliche Mahnverfahren. Sie wirken drohender Verjährung entgegen.

Die Schülerinnen und Schüler schlagen ausgehend von der Rechtsform ihres Unternehmens für geplante Investitionen Alternativen der Außen- und Innenfinanzierung *(Lieferantenkredit, Kontokorrentkredit, Darlehen, Selbstfinanzierung, Beteiligungsfinanzierung)* und mögliche Sicherheiten *(einfacher Eigentumsvorbehalt, selbstschuldnerische Bürgschaft, Sicherungsübereignung, Lombardkredit, Grundpfandrecht)* vor. Sie bereiten die Beantragung von Krediten und deren Sicherungen vor. 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.

Die Schülerinnen und Schüler erstellen mittels Textverarbeitungsprogramm situationsbezogene Dokumente.

Die Schülerinnen und Schüler bewerten die Liquidität des Betriebes (*Liquidität 2. Grades*). 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.

Sie reflektieren, dass sie mit ihrem sorgfältigen Handeln einen direkten Beitrag zur Liquiditätssicherung ihres Ausbildungsbetriebes leisten.

Lernfeld 10:	**Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern**	**3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden**

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

Die Schülerinnen und Schüler identifizieren Kosten *(Einzel- und Gemeinkosten, fixe und variable Kosten)* 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.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln das Betriebsergebnis mit Hilfe der Ergebnistabelle. Dazu grenzen sie Aufwendungen und Erträgen ab und berücksichtigen kalkulatorische Kosten *(kalkulatorischer Unternehmerlohn, kalkulatorische Abschreibungen)*.

Die Schülerinnen und Schüler nutzen die ermittelten Kosten für die Kostenstellenrechnung und führen diese auf der Grundlage des einfachen Betriebsabrechnungsbogens *(BAB I)* durch.

Sie errechnen im Rahmen einer Kostenträgerrechnung auf Vollkostenbasis Selbstkosten und kalkulieren Angebotspreise für die Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebes *(einfache Zuschlagskalkulation, Kalkulation von Handelswaren in Form der Vorwärts- und Rückwärtskalkulation)*. Dabei nutzen sie die Tabellenkalkulation.

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

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die ermittelten Daten im Rahmen einer Nachkalkulation sowie durch den Vergleich von Normal- und Ist-Kosten *(Kostenüber- und -unterdeckung)*. Sie realisieren, welchen Einfluss der Beschäftigungsgrad ihres Betriebes auf die Kosten *(Gesetz der Massenproduktion)* hat. Sie hinterfragen die eigene Einstellung zur Arbeit und reflektieren die Vorstellungen anderer.

Die Schülerinnen und Schüler erkennen ihre Verantwortung für die Kosten und Leistungen des Betriebes und überprüfen ihre Einflussmöglichkeiten.

Lernfeld 11:	**Geschäftsprozesse darstellen und optimieren**	**3. Ausbildungsjahr** **Zeitrichtwert: 40. Stunden**

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.

Die Schülerinnen und Schüler differenzieren die Geschäftsprozesse (*Kern- und Unterstützungsprozesse*) des Betriebes.

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

Sie recherchieren mögliche Darstellungsformen von Geschäfts- und Arbeitsprozessen.

Die Schülerinnen und Schüler stellen den organisatorischen Aufbau des Betriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten und dessen Leitungssystem dar. Sie fertigen eine Ist-Aufnahme der Prozesse an, um die Geschäfts- und Arbeitsprozesse in geeigneter Form (*Ablaufdiagramme, ereignisgesteuerte Prozesskette*) 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.

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.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Stärken und Schwächen sowie ihre Leistungen im Team und treffen Maßnahmen zur Optimierung ihrer Arbeitsweise.

Lernfeld 12:	**Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren**	**3. Ausbildungsjahr** **Zeitrichtwert: 40 Stunden**

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

Sie zeigen Bereitschaft und Flexibilität, Veranstaltungen und Geschäftsreisen engagiert und verantwortungsbewusst zu organisieren.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Zielsetzungen und Anforderungen ihrer jeweiligen Veranstaltungsart *(Sitzung, Konferenz, Videokonferenz, Kongress, Messe, Seminar, Webinar, Tagung).*

Sie erfassen die Rahmenbedingungen und Wünsche der Reisenden an die Geschäftsreisen und sondieren Angebote für die Verkehrsmittel sowie die Unterkunft für die Reise.

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.

Sie erstellen Zeit- und Arbeitspläne ihrer Veranstaltung. Sie nutzen moderne inner- und außerbetriebliche Kommunikationssysteme und Standardsoftware.

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.

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.

Sie bereiten Veranstaltungen nach und dokumentieren diese.

Sie organisieren Geschäftsreisen, nehmen entsprechende Buchungen vor und fertigen Dokumente *(Reiseplan, Reiseunterlagen)* an.

Sie erstellen die Reisekostenabrechnung auch unter Beachtung betriebsinterner Anweisungen. Dabei nutzen 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.

Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen **3. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 40 Stunden

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

Die Schülerinnen und Schüler formulieren aus einem gegebenen Anlass heraus die Projektziele. Zur Ideenfindung wenden sie Kreativitätstechniken an.

Sie informieren sich über die für das Projekt erforderliche Projektorganisation (*Struktur, Gestaltung, systematische Durchführung, Hilfsmittel*), sondieren die für ihre Zielerreichung geeigneten Maßnahmen und leiten daraus die notwendigen Arbeitspakete ab.

Die Schülerinnen und Schüler organisieren sich selbstständig in einem Projektteam und erstellen einen Projektstrukturplan sowie Projektablauf- und Terminpläne, Kapazitäts- und Qualitätspläne.

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.

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

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. 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 Fremdreflexion ein. Sie berücksichtigen dabei auch ihr individuelles Verhalten und ihr Verhalten im Team.

Teil VI Kompetenzbeschreibungen für den Unterricht in der kaufmännischen Berufsschule im Prüfungsbereich "Wirtschafts- und Sozialkunde"

Kompetenzbereich I: In Ausbildung und Beruf orientieren

Zeitrichtwert: 40 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Berufsausbildung und berufliche Tätigkeit unter Beachtung wesentlicher Rechtsvorschriften zu analysieren und sich mit den unterschiedlichen Rollen auseinander zu setzen, die daraus resultierenden Erwartungshaltungen zu beurteilen sowie eine eigenständige Position zu entwickeln.

Die Schülerinnen und Schüler charakterisieren das Konzept der dualen Berufsausbildung (*Lernorte, Beteiligte*). Anhand des Ausbildungsvertrages und der gesetzlichen Bestimmungen arbeiten sie die rechtlichen Voraussetzungen zur Begründung von Ausbildungsverhältnissen sowie die Inhalte des Ausbildungsvertrages heraus. Sie leiten hieraus Aufgaben, Rechte und Pflichten der an der Berufsausbildung beteiligten Personen ab. In diesem Zusammenhang untersuchen sie Konfliktsituationen in der Ausbildung und entwickeln Lösungsmöglichkeiten. Sie erläutern die Möglichkeiten der Beendigung von Ausbildungsverhältnissen und den besonderen Kündigungsschutz von Auszubildenden.

Sie analysieren ihren betrieblichen Arbeitsplatz und entwickeln Gestaltungsvorschläge unter Beachtung von Schutzbestimmungen (*Arbeits-, Gesundheits-, Umwelt- und Jugendarbeitsschutz).* Sie beurteilen die Auswirkungen der Schutzbestimmungen für die Mitarbeiter und die Unternehmen.
Die Schülerinnen und Schüler prüfen die Voraussetzungen für die Errichtung eines Betriebsrates und einer Jugend- und Auszubildendenvertretung im Unternehmen. Sie beschreiben mithilfe des Betriebsverfassungsgesetzes die Mitbestimmung bei betrieblichen Entscheidungen und wenden entsprechende Regelungen an. Vor diesem Hintergrund begründen sie die Notwendigkeit von Betriebsversammlungen. Die Schülerinnen und Schüler überprüfen ihre Möglichkeiten der Einflussnahme durch eine Jugend- und Auszubildendenvertretung im Unternehmen.

Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit der Bedeutung von Tarifverträgen auseinander und beurteilen die Rolle der Sozialpartner auch vor dem Hintergrund der Tarifautonomie. In diesem Zusammenhang skizzieren sie den Ablauf von Tarifverhandlungen und erläutern die Bedingungen für den Abschluss von Tarifverträgen. Sie unterscheiden Tarifverträge *(Entgelt-, Manteltarifvertrag).* Sie beschreiben die Inhalte einer Betriebsvereinbarung *(Betriebsverfassungsgesetz)* sowie die Interessen der Vertragspartner. Sie vergleichen Tarifvertrag und Betriebsvereinbarung vor dem Hintergrund der Unabdingbarkeit.

Sie beschreiben das System der gesetzlichen Sozialversicherung (*Versicherungspflicht, Träger*). Sie erläutern die wesentlichen Leistungen des jeweiligen Versicherungszweiges. Sie analysieren Probleme des Systems der sozialen Sicherung (*Demographischer Wandel*) und begründen die Notwendigkeit einer zusätzlichen Vorsorge. Hierzu zeigen sie Lösungsmöglichkeiten am Beispiel der Altersvorsorge auf *(Dreischichtenmodell).*

Kompetenzbereich II: Wirtschaftliches Handeln in der Sozialen Marktwirtschaft analysieren

Zeitrichtwert: 40 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, gesamtwirtschaftliche Kreislaufzusammenhänge zu interpretieren, darauf aufbauend die am Leitbild einer Sozialen Marktwirtschaft orientierte Wirtschaftsordnung der Bundesrepublik Deutschland zu bewerten und marktformenabhängige Preisbildungsprozesse darzustellen.

Die Schülerinnen und Schüler stellen die wechselseitigen Beziehungen der Wirtschaftssubjekte mit Hilfe des Modells des Wirtschaftskreislaufs grafisch dar *(Sektoren: Unternehmen, Haushalte, Staat, Ausland, Vermögensänderung)* und analysieren die Auswirkungen von Veränderungen gesamtwirtschaftlicher Größen auf ihr Unternehmen.

Sie charakterisieren das Bruttoinlandsprodukt als ein wichtiges Maß für die wirtschaftliche Leistung eines Landes und unterscheiden hierbei zwischen der Entstehungs-, Verwendungs- und Verteilungsrechnung. Anhand statistischer Daten interpretieren die Schülerinnen und Schüler die Veränderungen des realen und nominalen Bruttoinlandsproduktes und des Volkseinkommens. In diesem Zusammenhang führen sie Berechnungen durch *(Entstehungsrechnung: Anteil der Wirtschaftsbereiche am BIP; Verwendungsrechnung: Anteil der produzierten Güter nach Art ihrer Verwendung; Verteilungsrechnung: Lohnquote, Gewinnquote).* Mit Hilfe der Ergebnisse aus der Entstehungsrechnung beurteilen sie die Bedeutung ihrer Branche für Wachstum und Beschäftigung in Deutschland.

Die Schülerinnen und Schüler untersuchen die Aussagekraft des Bruttoinlandsprodukts als Maßstab für den Wohlstand eines Landes kritisch und zeigen alternative Wohlstandsindikatoren auf *(Lebensstandard, Einkommensverteilung, Bildungsstand der Bevölkerung, Umweltbelastung).*

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben den Grundgedanken und die Ordnungsmerkmale *(Rolle des Staates, Eigentumsform, Verträge, Produktion/Handel, Konsum, Arbeitsmarkt, Berufs-/Arbeitsplatzwahl)* der Sozialen Marktwirtschaft in der Bundesrepublik Deutschland und untersuchen den Einfluss dieses Ordnungsrahmens auf einzelbetriebliches und privates Handeln.

Anhand von Praxisbeispielen unterscheiden sie Formen und Ziele der Kooperation und Konzentration *(Kartell, Trust)* und beurteilen deren Folgen *(Wettbewerb, Arbeitnehmer, Verbraucher).* Vor diesem Hintergrund begründen sie die Notwendigkeit einer staatlichen Wettbewerbspolitik.

Die Schülerinnen und Schüler kennzeichnen den Markt als Ort des Zusammentreffens von Angebot und Nachfrage. Sie grenzen das Modell des vollkommenen Marktes von unvollkommenen Märkten ab und systematisieren Marktformen nach der Zahl der Marktteilnehmer *(Polypol, Angebotsoligopol, Angebotsmonopol).* Am Beispiel der Börsenpreisbildung ermitteln die Schülerinnen und Schüler tabellarisch und grafisch Gesamtangebot, Gesamtnachfrage und das Marktgleichgewicht bei einem Polypol auf dem vollkommenen Markt. Ausgehend von einer Ungleichgewichtssituation durch Verschiebung der Angebots- bzw. Nachfragekurve erläutern sie den Anpassungsprozess hin zu einem neuen Marktgleichgewicht.

Die Schülerinnen und Schüler untersuchen die Wirkungsweise von Staatseingriffen mit Hilfe des Modells des vollkommenen Polypols. Sie unterscheiden marktkonforme und marktkonträre Staatseingriffe und beurteilen deren Auswirkungen auf die Marktteilnehmer und den Staat.

Die Schülerinnen und Schüler stellen tabellarisch die Erlös-, Kosten- und Gewinnsituation des Angebotsmonopolisten bei unterschiedlichen Preisen dar und ermitteln die erlös- bzw. die gewinnmaximale Preis-Mengen-Kombination. Sie übertragen die gewonnenen Erkenntnisse in eine Grafik *(Erlös, Kosten, Verlustzonen, Gewinnzone, Gewinnschwelle, Gewinngrenze, Erlösmaximum, Gewinnmaximum).*

Im Rahmen der Preisbildung beim Angebotsoligopol grenzen die Schülerinnen und Schüler kooperatives und nichtkooperatives Anbieterverhalten voneinander ab *(Verdrängungswettbewerb, Preisstarrheit, Preisführerschaft, Preisabsprachen).* Sie begründen situationsbezogen, unter welchen Voraussetzungen solche Verhaltensweisen als erfolgsversprechend einzustufen sind.

Kompetenzbereich III: Wirtschaftspolitische Einflüsse auf den Ausbildungsbetrieb, das Lebensumfeld und die Volkswirtschaft einschätzen

Zeitrichtwert: 40 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, wirtschaftspolitische Zusammenhänge aufzuzeigen, die konjunkturelle Lage mittels Indikatoren zu beurteilen und darauf aufbauend staatliche sowie geldpolitische Maßnahmen und deren Wirkungen auch vor dem Hintergrund der europäischen Integration und der Globalisierung zu skizzieren.

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben einen idealtypischen Konjunkturverlauf und vergleichen diesen mit der realen wirtschaftlichen Entwicklung. Anhand von Indikatoren *(Geschäftsklimaindex, Auftragseingänge, Kapazitätsauslastung, Lagerbestände, Beschäftigung, Preisniveau)* beschreiben sie die konjunkturellen Phasen. Sie erläutern die Folgen konjunktureller Schwankungen sowohl für den Ausbildungsbetrieb als auch für ihre Lebenssituation. Daraus leiten sie konjunkturpolitische Maßnahmen *(Besteuerung von Unternehmen und Haushalten, Subventionen/Transferleistungen, Staatsnachfrage)* im Hinblick auf die jeweilige Konjunkturphase ab.

Die Schülerinnen und Schüler charakterisieren die wirtschaftspolitischen Ziele des Stabilitätsgesetzes sowie die qualitativen Ziele „lebenswerte Umwelt“ und „gerechte Einkommens- und Vermögensverteilung“. Sie prüfen die Zielerreichung anhand statistischer Daten. Ausgehend von wirtschaftspolitischen Maßnahmen begründen die Schülerinnen und Schüler mögliche Zielbeziehungen.

Die Schülerinnen und Schüler untersuchen die aktuelle Lage auf dem Arbeitsmarkt in Deutschland. Sie berechnen die Arbeitslosenquote und unterscheiden zwischen offener und verdeckter Arbeitslosigkeit. Sie beschreiben Ursachen der Arbeitslosigkeit *(saisonale, friktionelle, konjunkturelle, strukturelle Arbeitslosigkeit).* Unter Berücksichtigung der aktuellen arbeitsmarktpolitischen Situation diskutieren sie Chancen und Probleme beschäftigungspolitischer Maßnahmen.

Die Schülerinnen und Schüler erläutern die Vorgehensweise zur Ermittlung des Verbraucherpreisindex *(Warenkorb, Wägungsschema).* Sie beschreiben den Zusammenhang zwischen Kaufkraft und Preisniveau. Sie analysieren die Auswirkungen einer Inflation auf Löhne/Gehälter, Ersparnisse, Schulden und Sachwerte.

Die Schülerinnen und Schüler skizzieren den organisatorischen Aufbau und die Aufgaben des Europäischen Systems der Zentralbanken. Sie erläutern die Bedeutung der Unabhängigkeit einer Zentralbank für den Erhalt der Preisniveaustabilität. Am Beispiel der Veränderung des Hauptrefinanzierungssatzes prüfen sie die Wirkungsweise geldpolitischer Maßnahmen der EZB im Hinblick auf ihre jeweilige Zielsetzung.

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben die Folgen der europäischen Integration *(Binnenmarkt)* und der Globalisierung *(Ursachen und Auswirkungen internationaler Arbeitsteilung)* auf private, unternehmerische und wirtschaftspolitische Entscheidungen.

Teil VII Lesehinweise

fortlaufende Nummer

Kernkompetenz der übergeordneten beruflichen Handlung ist niveauangemessen

Angabe des Ausbildungsjahres und Zeitrichtwertes (inklusive circa 20 % für Vertiefung und Lernerfolgskontrolle)

Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden **2. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 80 Stunden

1. Satz enthält generalisierte Beschreibung der Kernkompetenz (siehe Bezeichnung des Lernfeldes) am Ende des Lernprozesses des Lernfeldes

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

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** anhand der Daten der Marktforschung (*Primär- und Sekundärforschung*) und der Kundendaten die aktuelle Marktsituation (*Kundenstruktur, Konkurrenz, konjunkturelle Lage*) zum Leistungsangebot des Betriebes. Sie gestalten auf der Basis vorgegebener Elemente einen Fragebogen mit den Anwendungsmöglichkeiten *(Formulargestaltung)* eines Textverarbeitungsprogramms.

offene Formulierungen ermöglichen den Einbezug organisatorischer und technologischer Veränderungen

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich darüber, auf welchem Markt *(Käufer- und Verkäufermarkt)* sich ihr Betrieb befindet. Sie leiten daraus die absatzpolitischen Ziele und Möglichkeiten der Preisfestsetzung auch mit Hilfe von Modellen *(vollständige Konkurrenz)* ab.

verbindliche Mindestinhalte sind kursiv markiert

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.

Komplexität und Wechselwirkungen von Handlungen sind berücksichtigt

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.

offene Formulierungen ermöglichen unterschiedliche methodische Vorgehensweisen unter Berücksichtigung der Sachausstattung der Schulen

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.

Sie **formulieren** einen Werbebrief als Serienbrief an ihre Kundinnen und Kunden 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.

Fremdsprache ist berücksichtigt

Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung und artikulieren dabei eigene Wertvorstellungen. Sie respektieren die Wertvorstellung anderer.

Gesamttext gibt Hinweise zur Gestaltung ganzheitlicher Lernsituationen über die Handlungsphasen hinweg

Sie dokumentieren, präsentieren und **beurteilen** ihre Ergebnisse. Die Schülerinnen und Schüler bewerten den Erfolg der angewendeten Marketingmaßnahmen für den Betrieb.

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.

Fach-, Selbst-, Sozialkompetenz; Methoden-, Lern- und kommunikative Kompetenz sind berücksichtigt

Die Schülerinnen und Schüler schätzen ein, inwiefern die ausgewählten Maßnahmen der Verantwortung des Betriebes für unterschiedliche Interessengruppen gerecht werden.