Didaktische Jahresplanung

für den Ausbildungsberuf

Kauffrau/Kaufmann für

Büromanagement

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

## Vorwort

Die vorliegende Didaktische Jahresplanung bezieht sich auf das 1. Jahr der Ausbildung von Kaufleuten für Büromanagement. Betrachtet wird nur der berufsbezogene Bereich, d. h. die Lernfelder 1 bis 4 des Rahmenlehrplans.

Um die Handhabung zu erleichtern, wurde sparsam nummeriert, damit die laufend notwendigen Änderungen nicht zu umfangreichen textlichen Anpassungen führen. Auch die Quellenangaben sind möglichst zeitneutral formuliert worden, damit z. B. Neuauflagen von Lehrbüchern keinen/wenig Einfluss auf die didaktische Jahresplanung nehmen.

Die Kompetenzbeschreibungen beziehen sich auf die Fach-, Selbst- und Sozialkompetenz wie sie im Rahmenlehrplan formuliert worden sind. Ausführungen zur Selbst- und Sozialkompetenz, die alle Lernsituationen eines Lernfeldes betreffen, werden vorab gesondert dargestellt.

Die Angaben zum Zeitbedarf sind eine Schätzung. Die Addition der Stunden führt nicht zur Stundenvorgabe des Rahmenlehrplans.

Die Didaktische Jahresplanung wird als WORD-Datei zur Verfügung gestellt, damit jede Schule eigene Schwerpunkte setzen sowie regionale und temporäre Besonderheiten in die Planung aufnehmen kann.

Martin Voth

Sebastian Gryska

Heinbernd Oppenberg

Eddie Wickfeld

Dorothee Wegmann

**Inhaltsverzeichnis**

Vorwort 2

Vorschlag für die Ablauforganisation einer Lernsituation 4

Einführung einer Lernsituation 6

Lernsituationen nach Lernfeldern 8

Lernsituationsübergreifende Kompetenzen im Lernfeld 1 8

1 Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren 10

Den Ausbildungsbetrieb vorstellen 10

Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag gegenüberstellen 12

Auszubildende motivieren und an das Unternehmen binden 13

Die Beschäftigungszeit eines Auszubildenden festlegen 14

Ein Ausbildungsverhältnis kündigen 15

Ein Ausbildungszeugnis ausstellen 16

Den eigenen Handlungsrahmen im Ausbildungsbetrieb darstellen 17

Die Hilfe des Betriebsrates in Anspruch nehmen 18

Eine Jugend- und Auszubildendenvertretung wählen 19

Einen Tarifvertrag aushandeln und abschließen 20

Die Auswirkungen einer Betriebsansiedlung grafisch darstellen 21

Produktionsfaktoren auswählen 22

Lernsituationsübergreifende Kompetenzen im Lernfeld 2 23

2 Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren 24

Eine Arbeitsplatzanalyse durchführen 24

Auszubildende über Arbeitsschutz informieren 25

Die Gesundheit am Arbeitsplatz fördern 26

Umweltschutzmaßnahmen im Büro umsetzen 28

Die eigenen Arbeitsabläufe organisieren 29

Termine erfolgreich planen und überwachen 30

Eine Sitzung planen 31

Ein- und Ausgangspost bearbeiten 32

Ein Ordnungssystem entwickeln 34

Lernsituationsübergreifende Kompetenzen im Lernfeld 3 36

3 Aufträge bearbeiten 37

Geschäftsprozesse der Auftragsbearbeitung in Sach- und Dienstleistungsbetrieben analysieren 37

Einen Kundenauftrag in einem Kundengespräch erfassen 38

Die Ausführung eines Kundenauftrags einleiten: Einen Arbeitsschein erstellen 40

Den Arbeitseinsatz eines Reinigungsteam organisieren: Einen Wocheneinsatzplan erstellen 41

Ein Angebot über eine Objektreinigung aufgrund einer Leistungsbeschreibung abfassen 42

Einen Auftrag ausführen und abrechnen 44

Den Angebotspreis für die Sonderreinigung einer Photovoltaikanlage kalkulieren 46

Die Sonderreinigung einer Photovoltaikanlage organisieren 47

Die Sonderreinigung einer Photovoltaik abrechnen und den Erfolg ermitteln 48

Bearbeitung eines Kundenauftrags: Verkauf von Reinigungsmitteln aus dem Verkaufsshop Putzstube 49

Lernsituationsübergreifende Kompetenzen im Lernfeld 4 51

4 Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen 52

Die rechtlichen Handlungsmöglichkeiten einer Auszubildenden bestimmen 52

Den laufenden Einkaufsbedarf ermitteln 53

Liefermöglichkeiten durch eine Anfrage erkunden 54

Angebote von Lieferanten vergleichen – Bezugspreiskalkulation 55

Angebote von Lieferanten vergleichen – Nutzwertanalyse 56

Waren bestellen 57

Allgemeine Geschäftsbedingungen beachten 59

Waren und Dienstleistungen über das Internet beschaffen 60

Die wirtschaftliche Bedeutung von Lieferanten und Artikeln mithilfe einer ABC-Analyse einschätzen 61

Lieferanten bewerten 62

Arbeiten beim Wareneingang erledigen 63

Eine mangelhafte Lieferung reklamieren 64

Die Möglichkeit eines Deckungskaufs beim Lieferungsverzug prüfen 66

Die Annahme einer Lieferung verweigern 67

Ein Lager einrichten 68

Die Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung verbessern 70

Eine Lieferantenrechnung begleichen 71

Regelmäßige Zahlungen veranlassen 73

Mit Karten elektronisch bezahlen 74

|  |  |
| --- | --- |
| Vorschlag für die Ablauforganisation einer Lernsituation **im Rahmen einer vollständigen Handlung** | |
| **Handlungsschritte** | **Empfohlene**  **Sozialformen** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Zielbestimmung** | **Einführung der Lernsituation**  Analyse der Lernsituation  - Erfassen der Probleme  - Klären der Sachfragen  - erschießen des Arbeitsauftrags | Plenum |
| **Information** | **Informationsbeschaffung und Informationsbearbeitung**  - Informationshandbuch  - Internet  **-** Fachliteratur | Einzelarbeit/Gruppenarbeit |
| **Planung/Entscheidung** | **Planung der Auftragsbearbeitung**  - Teil-Arbeitsaufträge formulieren  - Zeitplanung vornehmen  - Erstellung eines Arbeitsplanes   (wer, wann, was, wie)  **Entscheidung**  - Teil-Arbeitsaufträge und Zuständigkeiten festlegen  - verbindliche Zeitplanung festlegen | Gruppenarbeit  ggf. Partnerarbeit |
| **Durchführung** | **Durchführung des Arbeitsauftrags**  - Bearbeitung gemäß Arbeits- und Zeitplan  - Interne Präsentation  -- Dokumentationen über die Arbeitsergebnisse erstellen | Gruppenarbeit  ggf. Partnerarbeit  ggf. Einzelarbeit |
| **Kontrolle** | **Kontrolle der Arbeitsergebnisse**  - Überprüfung des Arbeitsergebnisses (Zielerreichung) durch Selbstkontrolle  - Präsentation der Arbeitsergebnisse  - Kontrolle der Arbeitsergebnisse durch Plenum  - Moderation der anschließenden Reflexionsphase durch die Präsentationsgruppe | Gruppenarbeit  Plenum |
| **Bewertung/Vertiefung** | **Bewertung/Vertiefung**  - Systematisierung des Gelernten und Übung  - Bewertung durch den/die Lehrer/Lehrerin  - Rückmeldung an die Schülerinnen und Schüler (Gruppen)  - Abschlussreflexion am Ende der Lernsituation | Plenum  Einzelarbeit  (Gruppenarbeit) |

|  |
| --- |
|  |

## Einführung einer Lernsituation

**Was ist eine Lernsituation?**

Eine Lernsituation ist eine pädagogisch aufbereitete Handlungssituation aus der Praxis. Wenn im Lernsituationsband z. B. von der Lernsituation 4 „Die Beschäftigungszeit einer Auszubildenden“ die Rede ist (Lernfeld 1), bildet die Einstiegssituation mit den dazugehörenden Materialien die betriebliche Wirklichkeit ab. Die folgenden Aufgaben gehören nicht zum Kern der Lernsituation. Sie sind eine pädagogisch notwendige Ergänzung zur Systematisierung, Vertiefung und zum Transfer des durch die Lösung des Arbeitsauftrages erworbenen Wissens.

**Empfehlungen zur Vorgehensweise**

- Es ist sinnvoll, den Text der Einstiegssituation durch Auszubildende vorlesen zu lassen (ohne den Arbeitsauftrag).

- Die ersten Fragen/Impulse dienen der **Texterschließung** (Verständnissicherung, worum geht es in dieser Lernsituation, Wiedergabe des Kernproblems/der Kernprobleme mit eigenen Worten).

- Die weiteren Fragen/Impulse **problematisieren** den Einstiegsfall mit Blick auf den nachfolgenden Arbeitsauftrag.

Der Einstieg in die Lernsituation ist so angelegt, dass die zentralen Problemstellen des Themas in der Situationsbeschreibung/im Dialog auftauchen. Es ist wesentliche Aufgabe des Unterrichtenden, diese Textstellen in das Bewusstsein der Auszubildenden zu rufen und damit zu problematisieren.

- Im nächsten Schritt werden die **Praxiserfahrung** und die **Vorkenntnisse** der Schülerinnen und Schüler aktiviert.

Die Lernsituation beruht auf einer Handlungssituation aus der Praxis. Daher ist es möglich und notwendig, den Praxiszusammenhang, wie ihn die Auszubildenden erfahren haben, an dieser Stelle sichtbar zu machen. Die Aussagen der Jugendlichen reichern die Einstiegssituation mit weiteren Aspekten an und machen die Relevanz des Themas für den Ausbildungsprozess deutlich. Gleichzeitig wird die Motivation der Auszubildenden gesteigert, sich dem Eingangsproblem durch die Lösung des Arbeitsauftrages zu stellen. Dies gilt im besonderen Maße für Auszubildende, die mit dem Eingangsproblem bisher keinen Kontakt hatten.

- Weitere Fragen und Impulse regen zu **ersten Lösungsansätzen** im Hinblick auf den nachfolgenden Arbeitsauftrag an. Die Vorüberlegungen motivieren die Auszubildenden weiter, sich mit dem Arbeitsauftrag auseinanderzusetzen, machen zusätzlich auf Problemstellen aufmerksam und verbessern das Ergebnis des Arbeitsauftrages.

Grundsätzlich gilt, die Auszubildenden sollten **nah an den Arbeitsauftrag herangeführt werden**. Die unter Pädagogen weit verbreitete „Angst“, zu viel zu „verraten“, ist unbegründet. Im Gegenteil: Die Komplexität der Aufgabenstellung erfordert es, den Auszubildenden die Überzeugung zu vermitteln, dem Arbeitsauftrag gewachsen zu sein.

**Zusammenfassung Erschließung der Einstiegssituation**

|  |
| --- |
| **1. Text vorlesen lassen – Textverständnis sicherstellen**  **2. Zentrale Inhalte problematisieren**  **3. Praxiserfahrung/Vorkenntnisse aktivieren**  **4. Lösungsperspektive entwickeln** |

- Nun kann der **Arbeitsauftrag** vorgelesen werden (falls man den vorformulierten Arbeitsauftrag übernehmen möchte). Ein durch die Lerngruppe entwickelter Arbeitsauftrag, der vielleicht auch noch mit einem Ablaufplan verbunden ist, führt zu einer besseren Motivation und zu ansprechenderen Ergebnissen.

- Eine Sichtung der zur Verfügung gestellten **Materialien** schließt sich an. Das ist vorzugsweise das Informationshandbuch. Weitere Informationsquellen können sinnvoll ergänzt werden.

Das den Lernbüchern zugrunde liegende handlungsorientierte Konzept geht davon aus, dass die Auszubildenden den Arbeitsauftrag selbstständig unter Nutzung vorhandener und/oder zu beschaffender Informationen sowie mit moderierender Begleitung des Unterrichtenden lösen.

Nach der Präsentation der Arbeitsergebnisse ist eine systematische Betrachtung des Gelernten erforderlich. Dazu dient der Aufgabenteil. Die Auszubildenden haben sich durch die Lösung des Arbeitsauftrages das Kernwissen des Themenbereichs angeeignet und es in praxisnahe Geschäftsprozesse eingebettet. Damit ist die erforderliche Basis für eine mehr theoretische Betrachtung der Lerninhalte gelegt. Für die Lösung der Aufgaben können die Auszubildenden regelmäßig auf das Prozesswissen aus dem Arbeitsauftrag zurückgreifen und in neue, abstraktere Zusammenhänge einordnen.

Die traditionelle Vorgehensweise, zunächst die Theorie zu vermitteln, um sie anschließend in Fällen anzuwenden, wird im handlungsorientierten Unterricht umgekehrt: Der aktiven Problem- und Falllösung folgt die Entwicklung theoretischer Wissensstrukturen.

Die Lernsituationen enthalten vielfach die erforderlichen Materialien (z. B. Tabellen, Briefformulare) in Papierform. Gleichzeitig liegt das Material auch digitalisiert vor (WORD-, EXCEL-Dateien).

## Lernsituationen nach Lernfeldern

|  |  |
| --- | --- |
| Lernsituationsübergreifende Kompetenzen im Lernfeld 1 | |
| **Fach- und Selbstkompetenz** | Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, ihre Rolle innerhalb des Betriebs aktiv zu gestalten und ihren Betrieb zu präsentieren.  Die Schülerinnen und Schüler können  - Aufgabenstellungen grundsätzlich selbstständig und planvoll angehen.  - ihr vorhandenes Wissen bewusst zur selbstständigen Bearbeitung von Aufgabenstellungen nutzen.  - sich gezielt und selbstständig die zur Bearbeitung von Aufgabenstellungen notwendigen Informationen beschaffen.  - Herausforderungen, mit denen sie konfrontiert sind, identifizieren und daraus ihren Handlungsspielraum ableiten.  - Lösungsmöglichkeiten suchen, um den Anforderungen gerecht zu werden.  - komplexe Zusammenhänge im Betrieb durchdringen und Auswirkungen ihrer möglichen Lösungen auf den Betrieb, die Geschäftsbeziehungen, die Kollegen und sich selbst antizipieren.  - die verschiedenen Auswirkungen ihrer Lösungen abwägen und über ihre Vorgehensweise entscheiden.  - Arbeitsstrategien anwenden und für einfache sowie komplexe Anforderungen selbstständig Lösungen finden.  - anstehende Arbeiten aufmerksam wahrnehmen und diese unaufgefordert und eigenverantwortlich erledigen.  - den eigenen Handlungsbedarf für notwenige, erforderliche Tätigkeiten im Rahmen ihrer zugewiesenen Aufgaben erkennen.  - und wollen aus eigener Motivation heraus auch unaufgefordert Tätigkeiten übernehmen, die im Rahmen ihrer Möglichkeiten liegen.  - sich schwierigen Situationen stellen und situationsgerecht gegen innere Widerstände ankämpfen.  - bei schwierigen Situationen Unterstützungssysteme nutzen, um ihre eigene Lösung zu finden.  - sich fragen, inwieweit die Unterstützungssysteme/Hilfen zur eigenständigen Lösung des Problems beitragen können.  - in Situationen, in denen sie selbst nicht unmittelbar eigenständige Lösungen finden, ihre Eigenmotivation erhalten.  - bei Anforderungen, zu denen sie keine positive Haltung haben, an ihrer Einstellung arbeiten und sich selbst motivieren.  - bei Misserfolgen weiterhin motiviert und engagiert agieren, um positive Lösungen zu finden.  - zu Anforderungen, die ihnen selbst nicht einsichtig erscheinen, eine positive Haltung und Bereitschaft bewahren, diese Anforderungen zu meistern.  - Verantwortungsbewusstsein für anstehende Aufgaben übernehmen, eine positive Einstellung zu den Aufgaben entwickeln und diese motiviert in Angriff nehmen.  - Tätigkeiten gewissenhaft, ordentlich, rational und rationell ausführen.  - Durchhaltevermögen entwickeln, um längerfristige Ziele zu erreichen, indem sie  - bei Misserfolgen nicht aufgeben, sondern weiterhin motiviert und engagiert auf eine positive Lösung hinarbeiten,  - auch mehrfache Fehlschläge in Kauf nehmen und an ihrer Frustrationstoleranz arbeiten,  - über einen längeren Zeitraum konzentriert arbeiten und ihre Kräfte sinnvoll einteilen,  - mit ihren körperlichen und geistigen Kräften Haushalten und ihre Lebensweise kritisch überdenken.  - ihre eigene Einstellung hinterfragen, die Vorstellungen anderer respektieren und daraus Schlussfolgerungen für ihr zukünftiges Handeln ziehen.  - ihre Arbeitsergebnisse kontinuierlich kontrollieren und diese selbstständig und eigenverantwortlich nachbessern, indem sie  - sich für anstehende Aufgaben verantwortlich fühlen,  - bereit sind, für das Arbeitsergebnis Verantwortung zu übernehmen,  - sich Fehler eingestehen und aus Fehlern lernen.  - ihre eigene Arbeitshaltung kritisch prüfen (z. B. wie viele körperliche und geistige Kräfte setze ich ein, betreibe ich gesundheitliche Vorsorge, welchen Stellenwert hat die Arbeit in meinem Leben?), und zwar anhand von Rückmeldungen durch Arbeitsumfeld, Familie und Bekanntenkreis sowie durch Selbstbeobachtung.  - sich kontinuierlich und eigenverantwortlich darum bemühen, ihre Einstellung zur Arbeit anzupassen.  - Rückmeldungen und Meinungen anderer überdenken und respektieren. |
| **Sozialkompetenz** | Die Schülerinnen und Schüler können  - ihre Aufgabenstellungen in Gruppen bearbeiten  - sich als Auszubildende in die betriebliche Strukturen integrieren und die Erwartungen situationsgerecht erfüllen. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernfeld** | 1 Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren | | | |
| **Lernsituation** | Den Ausbildungsbetrieb vorstellen | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | 1. Schultag: Die Auszubildenden diskutieren in ihrer Klasse über ihre Ausbildungsbetriebe und tragen Fragen an die Betriebe zusammen (Aspekte der Präsentation). | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Dokumentationen über die Ausbildungsbetriebe; ausgewählte Betriebe werden der Klasse in Präsentationen vorgestellt. | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - wesentliche Aspekte einer Unternehmenspräsentation nennen  - Inhalte einer Betriebsvorstellung erarbeiten  - sich eigenständig in ihrem Ausbildungsunternehmen informieren und unwichtige oder unzulässige Informationen über ihren Betrieb von wichtigen unterscheiden  - Präsentation für eine Vorstellung in der Klasse attraktiv aufbereiten  - der Klasse ihren Ausbildungsbetrieb vorstellen  - die verwendeten Informationsquellen kritisch betrachten  - angeben, wie die Qualität der Informationsquellen geprüft worden ist  - die vorgestellten Präsentationen über einen Kriterienkatalog und ein Feedback auswerten  - die eigene Leistung anhand des Bewertungsbogens kritisch einschätzen  - die Bedeutung von Geschäftsprozessen und beruflicher Handlungskompetenz für ihre Berufsausbildung wiedergeben  - den organisatorischen Aufbau ihrer Ausbildungsbetriebes in den Grundzügen beschreiben  - die Unternehmensziele und das Leitbild ihres Ausbildungsbetriebes skizzieren  - ihren Ausbildungsbetrieb in die Gesamtwirtschaft einordnen und dabei die verschiedenen Sektoren der Wirtschaft unterscheiden  - vor dem Hintergrund ihrer Ausbildungsbetriebes volkswirtschaftliche Grundbegriffe (Bedürfnisse, Bedarf, Nachfrage, Markt) erläutern  - das ökonomische Prinzip an Beispielen darstellen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - aktiv tätig werden, um sich unaufgefordert die Informationen zu beschaffen, die sie für die Betriebspräsentation benötigen.  - ihre Position im Betrieb realisieren. Dabei analysieren sie die Erwartungen und Anforderungen, die an sie gestellt werden, und stellen diese ihren eigenen Vorstellungen gegenüber.  - sich mental auf die Präsentation des Ausbildungsbetriebes einstimmen, indem sie Techniken zur Bewältigung des Lampenfiebers und zur Stärkung des Selbstbewusstseins anwenden.  - sich aus eigener Initiative über Vorgehensweisen unter Berücksichtigung betrieblicher Vorschriften informieren.  - bei der Präsentation professionell mit Widerständen und emotionalen Reaktionen des Publikums umgehen. Sie sind in der Lage, gelassen und selbstbewusst zu reagieren und auf ihre Präsentation fokussiert zu bleiben.  - Rückmeldungen und Meinungen anderer reflektieren und respektieren.  - sich tolerant verhalten und andere Personen nicht anhand ihrer Vorstellungen und Meinungen bewerten, solange diese der freiheitlich-demokratischen Grundordnung entsprechen.  - ein konstruktives Feedback annehmen und es bei zukünftigen Präsentationen beachten.  - die Bereitschaft entwickeln, sich ein Feedback anzuhören, dabei sachlich bleiben und keinen Kommentar abgeben.  - sich ggf. entscheiden, das Feedback anzunehmen.  - das eigene Verhalten ggf. anpassen.  - die Anwendung der Präsentationsregeln ggf. optimieren.  - sich für zukünftige Präsentationen die notwendigen Fertigkeiten zur Umsetzung alternativer Präsentationsformen aneignen.  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - ihre Aufgabenstellungen in Gruppen bearbeiten  - sich als Auszubildende in die betriebliche Strukturen integrieren und die Erwartungen situationsgerecht erfüllen. | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Ausbildungsbetrieb  - Prozessorientierung  - berufliche Handlungskompetenz  - Duales System  - Ausbildungsordnung  - Abschlussprüfung  - Aufbauorganisation (Organigramm)  - Einliniensystem  - Mehrliniensystem  - Stab-Liniensystem  - Sektoren der Wirtschaft  - primärer Sektor  - sekundärer Sektor  - tertiärer Sektor | - Unternehmensziele  - erwerbswirtschaftliche  - gemeinwirtschaftliche  - Unternehmensleitbild  - Bedürfnisse  - Existenzbedürfnisse  - Kulturbedürfnisse  - Luxusbedürfnisse  - Bedarf  - Nachfrage  - Angebot  - Güterarten  - Ökonomisches Prinzip  - Maximalprinzip  - Minimalprinzip | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** | - Präsentation | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** | - Lernerfolgskontrolle: Bewertung der dokumentierten Präsentationen  - Datenverarbeitung: Erstellung einer PowerPoint Präsentation | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag gegenüberstellen | | Zeitbedarf in Std. | 4 |
| **Einstiegsszenario** | Auszubildende geben im Gespräch Betriebsgeheimnisse preis. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Aus dem Dialog Verstöße gegen das Berufsbildungsgesetz ableiten und schriftlich in einer Tabelle festhalten. | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - Verstöße gegen das Berufsbildungsgesetz aus einem Dialog ableiten  - zwischen Pflichten des Ausbildenden und des Auszubildenden unterscheiden  - Situationen auf ihre Vereinbarkeit mit dem Berufsbildungsgesetz beurteilen  - ihre eigenen Rechte und Pflichten aus den gesetzlichen Grundlagen ableiten  - mit größter Sorgfalt zwischen eigenem und fremdem Eigentum unterscheiden  - die Verfahrensregeln der Schule zum Nachweis von Fehlzeiten wiedergeben  - eine Krankmeldung als kaufmännischen Brief an die Schule schreiben  - die DIN-Regeln für den kaufmännischen Schriftverkehr beachten  - ihre Zuständigkeiten und Aufgaben gegenüber dem Verantwortungsbereich des Arbeitnehmers nach Abschluss der Ausbildung abgrenzen  - den besonderen rechtlichen Schutz des Auszubildenden im Vergleich zum Arbeitnehmer darstellen  -  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler  - können ihren Verantwortungsbereich im Betrieb klären und sich mit ihrer Rolle als Auszubildender und als zukünftiger Arbeitnehmer, die auf unterschiedlichen rechtlichen Grundlagen basieren, identifizieren  - können ihre Position im Betrieb realisieren und dabei die Ansprüche, die an sie gestellt werden, analysieren und diese Ansprüche ihren eigenen Vorstellungen gegenüberstellen  - sind in der Lage, für ihre Rechte einzutreten  - können ein Bewusstsein für die Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag entwickeln  - können eine zukunftsorientierte Arbeitshaltung entwickeln sowie die Bereitschaft, aktiv zu lernen  - sind in der Lage, die gesetzlichen und vertraglichen Regelungen zu beachten  - sind in der Lage, durch Vergleich mit der Ausbildungsordnung zu reflektieren, ob ihre Fähigkeiten für den Einsatz im Beruf ausreichen  - können bei Bedarf ihre Rechte und die Einhaltung der Ausbildungsordnung einfordern  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Berufsbildungsgesetz  - Arbeitsrecht  - Gesetzliche und betriebliche Regelungen  - Berufsausbildungsvertrag  - Ausbildender  - Auszubildender  - Ausbilder  - Ausbildungsordnung | - Regelungen des Berufsbildungsgesetzes, insbesondere:  - Aktive Lernpflicht  - Fürsorgepflicht  - Sorgfaltspflicht  - Vergütungspflicht  - Teilnahmepflicht  - Schweigepflicht  - Fürsorge- und Erziehungspflicht  - Freistellungspflicht  - Vergütungspflicht  - Zeugnispflicht | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Auszubildende motivieren und an das Unternehmen binden | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Das Modellunternehmen kann Auszubildende nach Abschluss der Ausbildung nicht im Unternehmen halten. Daher werden Maßnahmen gesucht, mit denen Auszubildende stärker an das Unternehmen gebunden werden können. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Entscheidungstabelle mit Maßnahmen zu ausgewählten Motivationsfaktoren | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die Relevanz vorgegebener Motivationsfaktoren zielorientiert bewerten  - eigene Motivationsfaktoren entwickeln  - Maßnahmen zur Motivationssteigerung und Unternehmensbindung darstellen  - die Merkmale von Projektarbeit in den Grundzügen wiedergeben  - anwendungsbezogen zwischen Job enlargement und Job enrichment unterscheiden  - Tipps zur Selbstmotivation auf ihre eigene Arbeitssituation übertragen  - aus einer Gesprächssituation den Umgang mit Niederlagen beurteilen und Handlungsalternativen entwickeln  - Vorschläge zum kooperativen Umgang unter Auszubildenden machen  - Informationsquellen über berufliche Fort- und Weiterbildung auswerten  - abwägen, Angebote zur Fort- und Weiterbildung aufgrund ihrer Lebensumstände und Qualifikationen anzunehmen  - Informationen über Unterstützungsmöglichkeiten (Stipendien, BAFöG, Betrieb) nutzen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - eine berufliche und persönliche Perspektive sowie Zielvorstellungen für ihr künftiges Arbeitsleben entwickeln  - aus dieser persönlichen Perspektive die situationsbezogene Notwendigkeit zum lebenslangen Lernen ableiten  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - Maßnahmen zur Motivationssteigerung und Unternehmensbindung im Team erarbeiten | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Motivationsfaktoren  - kooperativer Führungsstil (gemeinsame Entscheidungen, Mitsprache, Verantwortung delegieren, Anerkennung)  - kollegialer Umgang (Teamarbeit, gemeinsame Verantwortung)  - anspruchsvolle Arbeitsplätze (ganzheitliche Prozesse, sinnvolles Arbeiten, breites Aufgabenspektrum, Job enlargement, Job enrichment)  **-** Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten (Verantwortung übernehmen, Zielvereinbarungen, Mitgestaltung der Arbeitsbedingungen)  - Aufmerksamkeit (Mitarbeitern zuhören, sie ernst nehmen, loben) | - Selbstmotivation  - Fortbildungsmöglichkeiten  - Bildung am Arbeitsplatz (Training-on-the-job)  - Bildung außerhalb des Arbeitsplatzes (Training-off-the-job)  - berufliche Umschulung  - lebenslanges Lernen  - technologischer und gesellschaftlicher Wandel  - eigenverantwortliches und selbstständiges Lernen  - Medienkompetenz | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Die Beschäftigungszeit eines Auszubildenden festlegen | | Zeitbedarf in Std. | 4 |
| **Einstiegsszenario** | Der Einsatzplan der bisherigen Auszubildenden entspricht nicht den Anforderungen des Jugendarbeitsschutzgesetzes | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | • Rechtlich korrekter Einsatzplan für die Auszubildende im Modellunternehmen  • Entwurf und Beurteilung des eigenen Einsatzplans | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - aus den relevanten gesetzlichen Grundlagen ihre Rechte und Pflichten ableiten  - ihre eigene Ausbildungssituation mit den rechtlichen Grundlagen vergleichen  - überprüfen, welche rechtliche Grundlage in der jeweiligen Situation anzuwenden ist  - für die Situation notwendige Informationen aus Gesetzestexten herausfiltern  - Verstöße gegen das Jugendarbeitsschutzgesetz in einem Einsatzplan einer Auszubildenden erkennen  - einen korrekten Einsatzplan erstellen und dabei die Regelungen des Jugendarbeitsschutzgesetzes anwenden  - die arbeitsrechtlich relevanten Bestimmungen für volljährige Auszubildende im Vergleich zu Jugendlichen wiedergeben  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage,  - für ihre Rechte einzutreten  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - einen Einsatzplan für eine Auszubildende im Team erarbeiten | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Jugendarbeitsschutzgesetz  - Beschäftigungszeiten  - Pausen-/Urlaubsregelung  - Anrechnung der Berufsschulzeit  - Samstags- und Sonntagsruhe  - Fünf-Tage-Woche  - Wöchentliche Arbeitszeit  - Tarifvertragsregelungen | - Pflichten des Ausbildenden  - Freistellung für Berufsschule und Prüfungen  - 12 Std. tägliche Freizeit  - Arbeitsverbote (sittliche und gesundheitliche Gefahren, Überforderung, Akkordarbeit)  - ärztliche Erst- und Nachuntersuchung  - volljährige Auszubildende  - Beschäftigungszeit  - Pausen  - Berufsschulunterricht | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Ein Ausbildungsverhältnis kündigen | | Zeitbedarf in Std. | 4 |
| **Einstiegsszenario** | Eine Auszubildende fühlt sich in ihrem Ausbildungsbetrieb unwohl, weil sie mit ausbildungsfremden Tätigkeiten beauftragt wird. Sie möchte daher die Ausbildung beenden, um einen anderen Ausbildungsberuf zu ergreifen. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Form- und fristgerechte Kündigung des Ausbildungsverhältnisses | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - eine ausgesprochene Kündigung auf ihre Wirksamkeit hin prüfen  - einen Ausbildungsvertrag frist- und formgerecht kündigen  - Kündigungsmöglichkeiten nach Ablauf der Probezeit darstellen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - ihre Rechtsposition als Auszubildende im Falle einer Kündigung realistisch einschätzen  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Kündigung innerhalb der Probezeit  - Kündigung nach der Probezeit  - durch den Ausbildenden  - durch den Auszubildenden  - Formvorschriften  - schriftliche Kündigung unter Fristwahrung in einem DIN-gerechten Brief | - Abmahnung  - kündigungsrechtliche Warnfunktion  - inhaltliche Anforderungen  - Personalakte | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Ein Ausbildungszeugnis ausstellen | Zeitbedarf in Std. | 2 |
| **Einstiegsszenario** | Nach ihrer Kündigung erhält die Auszubildende ein einfaches Zeugnis. Sie wünscht allerdings ein qualifiziertes Zeugnis ausgestellt zu bekommen. | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Schriftlich gefasstes qualifiziertes Zeugnis nach den Vorschriften des BBiG | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - einfaches und qualifiziertes Zeugnis nach BBiG unterscheiden  - ein qualifiziertes Zeugnis ausstellen  - Codierungen in Zeugnisformulierungen erkennen und nutzen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage  - ein Gespür für sprachliche Feinheiten in Zeugnisformulierungen zu entwickeln  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - einfaches, qualifiziertes Zeugnis  - Zeugnis-Code | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Den eigenen Handlungsrahmen im Ausbildungsbetrieb darstellen | Zeitbedarf in Std. | 4 |
| **Einstiegsszenario** | Ein Auszubildender im Modellunternehmen soll sich mit dem Leistungssystem in seinem Tätigkeitsbereich beschäftigen und die Vollmachten der Mitarbeiter sowie seine eigenen Vollmachten klären. | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Übersicht über die bestehenden Vollmachten in der Abteilung „Verwaltung“ | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - ihre Stellung innerhalb des Aufbaus des Betriebes sowie ihren eigenen Handlungsrahmen in einer Übersicht darstellen  - in einem bestehenden Organigramm Zuständigkeiten und Verantwortungsbereiche identifizieren und ihre Stelle einordnen  - die für die Tätigkeiten innerhalb ihres Handlungsrahmens erforderlichen Vollmachten unterscheiden  - auf der Grundlage von Rechten und Pflichten ihre Kompetenzen im Betrieb weiter entwickeln  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler  - sind in der Lage, ihren begrenzten, aber im Allgemeinen wachsenden Handlungsrahmen zu akzeptieren  - sind sich bewusst, dass die Verantwortung innerhalb des Betriebes durch die ihnen gestellten komplexer werdenden Aufgaben wächst  - sind in der Lage, komplexe Aufgaben planvoll und strukturiert anzugehen  - können ihre Fähigkeiten und Fertigkeiten hinterfragen und sie sind in der Lage, gefundene Defizite durch Eigeninitiative auszugleichen  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Einzelvollmacht  - Artvollmacht  - Ladenvollmacht  - Allgemeine Handlungsvollmacht  - Prokura (Einzel-, Filial-, Gesamtprokura) | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Die Hilfe des Betriebsrates in Anspruch nehmen | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Ein einseitig von der Geschäftsleitung festgelegter Urlaubsplan wird von den Mitarbeitern abgelehnt. Der Betriebsrat soll eingeschaltet werden, um allgemeine Urlaubsgrundsätze gemeinsam festzulegen. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Betriebsvereinbarung „Allgemeine Urlaubsgrundsätze“ | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - ihre eigenen Rechte und Pflichten analysieren und sich über ihre Mitbestimmungsrechte informieren  - aus den relevanten gesetzlichen Grundlagen ihre Rechte und Pflichten ableiten  - ihre eigene Ausbildungssituation mit den rechtlichen Grundlagen vergleichen  - überprüfen, welche rechtliche Grundlage in der jeweiligen Situation anzuwenden ist  - für die Situation notwendige Informationen aus Gesetzestexten herausfiltern  - die Entwicklung einer Betriebsvereinbarung im Rollenspiel darstellen  - die Beteiligungsrechte des Betriebsrates nach dem Betriebsverfassungsgesetz unterscheiden  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler  - sind in der Lage, sich für ihre Rechte einzusetzen  - sind in der Lage abzuwägen, in welchen Fällen sie sich an den Betriebsrat wenden  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - einen Sachverhalt als Gruppe in einem Rollenspiel darstellen | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Betriebsrat  - Wahlvoraussetzung  - Wahlberechtigung  - Wählbarkeit  - Zahl der Betriebsratsmitglieder  - Aufgaben  - Überwachung bestehender Regeln  - Maßnahmen beantragen  - Vorschläge annehmen  - Wahl der JAV vorbereiten  - Beschäftigung älterer AN fördern  - Eingliederung ausländischer AN unterstützen | - Rechte des Betriebsrates  - Informationsrechte  - Beratungsrechte  - Anhörungsrechte  - Vetorechte  - Mitbestimmungsrechte  - Betriebsvereinbarungen  - Dokumentiert eine Einigung zwischen Betriebsrat und Arbeitgeber.  - Schriftform notwendig  - Gelten für alle Beteiligten im Betrieb.  - Ist für jeden sichtbar zu machen | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** | Rollenspiel, Fishbowl (Innen-/Außenkreis) | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Eine Jugend- und Auszubildendenvertretung wählen | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Eine Auszubildende beklagt in einem Gespräch die mangelnde Interessenvertretung der Auszubildenden in ihrem Ausbildungsbetrieb im Vergleich zur Situation eines Mitschülers. | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Schriftlicher Antrag an den Betriebsrat auf Einrichtung einer Jugend- und Auszubildendenvertretung | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - ihre eigenen Rechte und Pflichten analysieren und sich über ihre Mitbestimmungsrechte informieren  - aus den relevanten gesetzlichen Grundlagen ihre Rechte und Pflichten ableiten  - ihre eigene Ausbildungssituation mit den rechtlichen Grundlagen vergleichen  - überprüfen, welche rechtliche Grundlage in der jeweiligen Situation anzuwenden ist  - für die Situation notwendige Informationen aus Gesetzestexten herausfiltern  - einen Antrag auf Einrichtung einer Jugend- und Auszubildendenvertretung stellen  - Mitwirkungsmöglichkeiten einer Jugend- und Auszubildendenvertretung darstellen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler  - sind in der Lage, sich für ihre Rechte einzusetzen  - sind in der Lage abzuwägen, in welchen Fällen sie sich an die JAV wenden  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Betriebsverfassungsgesetz  - Jugend- und Auszubildendenvertretung  - Voraussetzung für die Einrichtung einer JAV  - aktives, passives Wahlrecht  - Rechte/Aufgaben  - Recht auf Teilnahme an den Betriebsratssitzungen  - Stimmrecht bei Jugend- bzw. Azubi-Themen  - Aufgaben: Maßnahmen für Jugendliche und Azubis beantragen  - Einhaltung von Vorschriften für Jugendliche/Azubis überwachen  - Weiterleiten von Vorschlägen | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Einen Tarifvertrag aushandeln und abschließen | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Dialog zwischen einer Mitarbeiterin, die an einem Streik teilgenommen hat, und einer Auszubildenden. Die Mitarbeiterin klärt die Auszubildende über die Ziele und den Ablauf der Tarifverhandlungen (einschließlich Streich) auf. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Ablaufschema von Tarifverhandlungen | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - sich über das für sie geltende Tarifrecht informieren  - die Phasen einer Tarifverhandlung anhand eines Beispielablaufschemas darstellen  - die Arten von Tarifverträgen unterscheiden  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - für ihre Rechte eintreten  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Sozialpartner (Gewerkschaften, Arbeitsgeberverbände  - Funktionen (Richtlinien-, Ordnungs-, Schutz- und Friedensfunktion)  - Geltungsbereich: persönlicher, fachlicher, räumlicher, zeitlicher  - Vertragsarten (Lohn- und Gehaltstarifvertrag, Manteltarifvertrag, Sondertarifvertrag) | - Zustandekommen z.B.:  - Kündigung  - Tarifverhandlungen  - Demonstrationen und Warnstreiks  - Schlichtungsverfahren  - Urabstimmung  - Arbeitskampf  - neue Verhandlungen  - Urabstimmung | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Die Auswirkungen einer Betriebsansiedlung grafisch darstellen | | Zeitbedarf in Std. | 4 |
| **Einstiegsszenario** | Für eine Bauausschusssitzung soll eine Auszubildende eine Grafik für eine Sitzungsvorlage erstellen. Es geht darum, die positiven Auswirkungen einer Betriebsansiedlung zu veranschaulichen. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Grafisches Wirkungsmodell zur Ansiedlung eines Betriebes | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die positiven ökonomischen Auswirkungen einer Industriebetriebsansiedlung auf die Wirtschaft einer Stadt begründet nennen  - die funktionalen Zusammenhängen des Wirtschaftskreislaufs aufgrund einer Geschäftsansiedlung grafisch darstellen  - grafische Vorlagen aus einer Office-Anwendung als Hilfe benutzen  - Grafiken zum einfachen und erweiterten Wirtschaftskreislauf darstellen  - die Markt- und Preisbildung anhand von Modellvariationen beschreiben  - Vernetztes Denken modellhaft darstellen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - sich selbst als aktiv handelndes Wirtschaftssubjekt wahrnehmen  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - einfacher Wirtschaftskreislauf: Haushalte, Unternehmen  - erweiterter Wirtschaftskreislauf: Haushalte, Unternehmen, Kapitalsammelstellen, Staat  - Markt- und Preisbildung  - Preis und Nachfrage  - Preis und Angebot  - Gleichgewichtspreis/-Menge  - Angebotsüberhang (Käufermarkt)  - Nachfrageüberhang (Verkäufermarkt)  - Präferenzen | - Vernetztes Denken  - lineares Denken (Ursache - Wirkung)  - Denken in Systemen (Ursache - vielfältige Wirkungen)  - Erkennen von Wirkungszusammenhängen | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Produktionsfaktoren auswählen | | Zeitbedarf in Std. | 4 |
| **Einstiegsszenario** | Das Modellunternehmen steht vor der Frage, in unterschiedliche Kombinationen aus Maschinen und Mitarbeiter zu investieren (Substitution von Produktionsfaktoren) | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Entscheidung anhand einer Investitionsrechnung | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die Kosten für 2 alternative Investitionen berechnen  - eine begründete Entscheidung für eine der Investitionen treffen, indem sie die Vorteile einer Anschaffung von neuen Maschinen und der Einstellung neuer Mitarbeiter vergleichen  - Produktionsfaktoren unterscheiden  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die eigene Betroffenheit bei der Substitution von Produktionsfaktoren erkennen  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - volkswirtschaftliche Produktionsfaktoren: Boden, Arbeit, Kapital  - Begrenztheit und Substituierbarkeit von Produktionsfaktoren  - betriebswirtschaftliche Produktionsfaktoren  - Handel: menschliche Arbeitsleistung, Standort, sachliche Betriebsmittel, Handelswaren  - Industrie/Handwerk: Betriebsmittel, Werkstoffe (Roh-, Hilfs-, Betriebsstoffe), Arbeitskräfte (ausführend, leitend) | - Verwendung von Produktionsfaktoren  - Beschaffungsmarkt  - Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe  - Betriebsmittel  - Handelswaren  - Finanzmittel (Kredite)  - Dienstleistungen  - Personal  - Absatzmarkt  - Fertigprodukte für Endverbraucher  - Betriebsmittel sowie Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe für andere Unternehmen  - Handelswaren  - Dienstleistungen | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| Lernsituationsübergreifende Kompetenzen im Lernfeld 2 | |
| **Fach- und Selbstkompetenz** | 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. |
| **Sozialkompetenz** | Die Schülerinnen und Schüler können  - den Beitrag, den sie selbst erbringen, um ein gelingendes Miteinander im Ausbildungsbetrieb zu gewährleisten, hinterfragen und dabei die Wertvorstellungen ihrer Kolleginnen und Kollegen respektieren.  - kooperativ im Team arbeiten und bei Entscheidungen die Notwendigkeit von Kompromissen berücksichtigen.  - gegenüber anderen ihre Meinung überzeugend vertreten.  - ihre Kommunikationsfähigkeit und ihr Selbstbewusstsein entwickeln, indem sie  - die Reaktionen anderer auf eigene Entscheidungen wahrnehmen,  - Kommunikationsregeln beachten,  - andere Meinungen und Einstellungen akzeptieren,  - die Körpersprache des Gesprächspartners und die eigene Körpersprache wahrnehmen. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernfeld** | 2 Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren | | | |
| **Lernsituation** | Eine Arbeitsplatzanalyse durchführen | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Probleme hinsichtlich der Arbeitsbedingungen und Arbeitsgeräte werden in einer Konferenz beschrieben. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Tabelle (Erkennen, wo de facto Probleme vorliegen und wie diese behoben werden können. Dazu müssen entsprechende Vorschläge gemacht werden, welche Änderungen sinnvoll wären.) | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die gesetzliche Vorschriften zur Gestaltung des Arbeitsplatzes an ihrem eigenen Arbeitsplatz anwenden  - ihren Arbeitsplatz hinsichtlich der gesetzlichen Anforderungen analysieren  - ihren Arbeitsplatz den ergonomischen Erfordernissen entsprechend gestalten  - die Wirkungen umweltunverträglicher Materialien oder Bedingungen einschätzen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - ihr Verhalten am Arbeitsplatz hinsichtlich der Körperhaltung selbstkritisch betrachten  - die Auswirkungen der Arbeitsbedingungen auf ihre eigene Konzentrationsfähigkeit beurteilen  - sich an die gesetzlichen Vorgaben (z. B. Pausenvorgaben) halten  - Ansprechpartner zur Wahrung ihrer Rechte benennen  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - ihre Bedenken hinsichtlich der Gestaltung ihres Arbeitsplatzes in angemessener Weise bei Vorgesetzten und zuständigen Mitarbeitern vortragen  - die Bedeutung der Kommunikationsfähigkeit einschätzen | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | **Gesetze und Verordnungen**  - Institutionen  - DIN  - BAuA  - BG  - definierte Regeln  - ArbStättV  - BetrVG  - BildscharbV  - DIN-Normen  - EU-Normen  **Arbeitsraum und Umweltfaktoren**  - Raumgröße  - Einzelbüro  - Mehrpersonenbüro  - Großraumbüro  - Raum-in-Raum-Konzept  - Kombibüro | - Umgebungsfaktoren  - Elektrosmog  - Umweltgifte  - Arbeitsflächengröße  - Lichtverhältnisse  - Lautstärke  - Klima  **Arbeitsgeräte**  - Ergonomie: Anpassung der Arbeitsgeräte an den Menschen  - Arbeitserkrankungen  - Arbeitsgeräte  - Bürostuhl  - Schreibtisch  - Computer-Bildschirm  - Tastatur  - Computer-Maus | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Auszubildende über Arbeitsschutz informieren | | Zeitbedarf in Std. | 4 |
| **Einstiegsszenario** | Auszubildende nehmen an einer betrieblichen Schulung zum Arbeitsschutz teil. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | drei Tabellen (vorbeugende Maßnahmen zum Arbeitsschutz, Sicherheitszeichen, Gefahrstoffsymbole) | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - sich über geltende Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften informieren und sich gemäß diesen Vorschriften verhalten  - vorbeugende Maßnahmen zum Arbeitsschutz auf Verkehrswegen, bei Aufstiegshilfen, auf gefährlichen Oberflächen und beim Brandschutz vorschlagen  - die Gefahrenhinweise aus Sicherheitszeichen ableiten  - die Bedeutung von Gefahrstoffsymbolen beschreiben  - einen Flucht- und Rettungsplan interpretieren  - Regelungen zur Arbeitszeit und zu gesetzlichen/betrieblichen Pausenregelungen beschreiben  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler  - entwickeln eine innere Haltung zur Beachtung von Arbeitsschutzvorschriften  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - ihr Verhalten im Team selbstkritisch beurteilen | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Vorbeugende Maßnahmen  - auf Verkehrswegen  - bei Aufstiegshilfen  - bei gefährlichen Oberflächen  - Brandverhütung  - Gefahrstoffe | - Sicherheitszeichen (Verbot-, Warn-, Gebots-, Rettungs-, Brandschutzeichen)  - Gefahrenquellen  - Flucht- und Rettungsplan  - Arbeitszeitgesetz | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Die Gesundheit am Arbeitsplatz fördern | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Eine Mängelliste offenbart die Probleme zur betrieblichen Gesundheitsfürsorge. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | eine Tabelle (Probleme werden analysiert, Sollzustand muss beschrieben werden, Erarbeitung eines Maßnahmenkatalogs) | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die positive Wirkung von Sport auf den Körper beschreiben  - die Folgen falscher Ernährung einschätzen  - die gesetzlichen Vorgaben zur arbeitsmedizinischen Vorsorge (z. B. Augenuntersuchungen) beachten  - Möglichkeiten aufzeigen, um die physischen und die psychischen Belastungen zu reduzieren  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - Wirkungen der Umwelt auf ihren Körper wahrnehmen  - die Auswirkungen mangelnder Gesundheitsvorsorge auf ihre eigene Gesundheit beurteilen  - gesundheitsfördernde Bewegung zur Erhaltung der Gesundheit am Arbeitsplatz umsetzen (z. B. durch Augengymnastik)  - betriebliche Angebote zur Gesunderhaltung (z. B. Betriebssport) nutzen  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - Konfliktsituationen erkennen und kennen Maßnahmen zur Vermeidung dieser Konflikte beschreiben  - die Regeln der Kommunikation anwenden | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | **Organisations- und Personalentwicklung**  - Reorganisation des Unternehmens  - Fort- und Weiterbildung  - Gesundheitszirkel  - kooperativer Führungsstil  **Medizinische Vorsorge**  - ArbMedVV  - Pflichtuntersuchungen  - Angebotsuntersuchungen  - Wunschuntersuchungen  **Sport und gesunde Ernährung**  - Kantinenkost  - Nahrungsmittel in Getränke- und Speiseautomaten  - Ernährungsberatung  - Sportangebote  **Förderung der Work-Life-Balance**  - Einklang von Berufs- und Privatleben  - Nutzen für den Arbeitgeber und Arbeitnehmer  - individuelle Lösungen anstreben  - stärkere Bindung an das Unternehmen  **Diversity Management**  - Vielfaltsmanagement sieht Unterschiede als Vorteil  - Merkmalsunterschiede wie Geschlecht, Hautfarbe usw.  - neue Ansichten kennenlernen  - Wettbewerbsvorteile erlangen,  - neue Märkte gewinnen | **Konfliktbewältigung**  - betriebliche Konflikte bewältigen  - Konfliktmanagement  - Fehlzeiten/Fluktuationsrate,  - Betriebsklima,  - Konfliktvermeidung  - Mitarbeiterschulung  - Mitarbeitergespräche  - Kompetenzen festlegen  **Suchtprävention**  - Verhältnisorientierte Maßnahmen:  - suchtfördernde Arbeitsplätze  - Verfügbarkeit von Suchtmittel  - Gesundheitszirkeln.  - Verhaltensorientierte Maßnahmen:  - Aufklärung über Suchtverhalten  - Kurse zur Nikotin- und Alkoholentwöhnung  - Ausbildung von Suchtkrankenhelfern  - Inanspruchnahme des deutschen Suchthilfesystems  **Einflussnahme des Arbeitnehmers**  - Erhaltung der Gesundheit als Arbeitnehmerinteresse  - Bewusstsein für gesunde Lebensweise entwickeln.  - Sensibilisierung durch den Arbeitgeber  - Ernährungsberatung,  - Suchtberatung,  - Schuldenberatung,  - Sportberatungen etc.  - Nutzung durch Arbeitnehmer | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Umweltschutzmaßnahmen im Büro umsetzen | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Mitarbeiter sollen für den betrieblichen Umweltschutz sensibilisiert werden. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Eine Tabelle (Umwelt belastende Faktoren müssen genannt werden, ihre Problematik, Lösungen zur Beseitigung der Problematik und die Wirkung dieser Änderung auf die Umwelt sollen beschrieben werden können) | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - umweltverträgliche Materialien nennen  - den Begriff der Nachhaltigkeit hinterfragen  - die Bedeutung ökologischer Erfordernisse einschätzen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die Auswirkungen von Umweltschutzmaßnahmen auf ihre Gesundheit und die Umwelt erkennen  - die Raumtemperatur kontrollieren  - es vermeiden, elektrische Geräte unnötig lange laufen zu lassen  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | **Öko-Bilanz**  - Produtk-Lebenszyklus  - drei Phasen  - Produktion (Entstehungsphase)  - Nutzung (Verwendungsphase)  - Entsorgung (Weiterverwendung, Vernichtung oder Teilverwendung)  - Regeln zur Durchführung von Öko-Bilanzen  - DIN EN ISO 14040,  - DIN EN ISO 14044 | **Öko-Audit**  - Zertifizierungsverfahren der EU (EMAS, Öko-Audit)  - Umweltmanagement-System (UMS)  - Umwelterklärung  - Verfahren nach DIN EN ISO 14001  - Registrierung im EMAS-Register  **Praktischer Umweltschutz im Büro**  - Sensibilisierung der Mitarbeiter  - Maßnahmen ergreifen  - Einsparen von Strom  - Mülltrennung  - Abfallvermeidung durch wiederverwendbare Produkte  - Verwendung von Produkten mit Umweltsiegeln | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Die eigenen Arbeitsabläufe organisieren | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Einer Auszubildenden wächst die Vielzahl der Aufgaben über den Kopf. Sie entschließt sich, die Informationen aus dem Kurs „Zeit- und Selbstmanagement im Büro“ auf ihren Arbeitsalltag zu übertragen. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | 4-Stufen-Modell mit verschiedenen Organisationshilfsmitteln (Eingangskorb, Kalender, Lise „Zu erledigen“) | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - sich über die Anforderungen an bürowirtschaftliche Abläufe informieren  - die vierschrittige Methode des persönlichen Arbeitsmanagement auf ihre eigene Arbeitssituation anwenden  - ihre Arbeitsabläufe analysieren, diese in einer To-do-Liste aufIisten und ordnen sie nach Wichtigkeit und Dringlichkeit.  - Techniken des Selbstmanagements (Selbstbeobachtung, Zielklärung und -setzung, Selbstkontrolle) nutzen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - ihre Arbeitsprozesse effizient strukturieren, indem sie  - mögliche Störungen, Zeitdiebe und Zeitfallen identifizieren und ausschalten,  - sich Tagesziele setzen und realisieren,  - die Erfüllung der Ziele selbstkritisch einschätzen und Schlussfolgerungen ziehen.  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Arbeitsschritte im persönlichen Arbeitsmanagement (Erfassen, Ordnen, Durchsehen, Durchführen)  - Vorgänge nach Handlungsbedarf selektieren  - Methoden des Zeit- und Selbst­managements  - To-do-Listen  - ABC-Analyse  - Eisenhower-Prinzip | - Störungen im Arbeitsprozess  - fehlendes Arbeitsmanagement  - persönlicher Arbeitsstil  - Störungen durch andere  - persönliche Schwachstellen | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** | persönliches Arbeitsmanagement, To-do-Listen, ABC-Analyse, Eisenhower-Prinzip | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Termine erfolgreich planen und überwachen | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Ermittlung geeigneter Termine für eine Schulung | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | eine Tabelle (Abgleich unterschiedlicher Terminvorgaben, um gemeinsame Termine für die Schulung zu ermitteln) | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - unterschiedliche Terminarten unterscheiden  - Formen von Terminkalendern unterscheiden  - Gespräche mit ausländischen Geschäftspartnern führen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die Vorgaben der beteiligten Personen bei ihrer Terminplanung berücksichtigen  - Termine festlegen und diese in geeignete Terminplaner eintragen  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - Absprachen mit den beteiligten Personen zur Koordination treffen | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | **Terminmanagement**  - Terminprobleme = Organisationsproblem  - Terminmanagement hilft bei der Terminkoordination  - Regeln vereinbaren und einhalten  **Instrumente der Terminplanung**  - Kalender aus Papier  - beschränkte Funktionen  - wenig variabel  - computergestütztes Terminmanagement  - vielfältige Funktionen  - Tages-, Wochen-, Monats-, Jahreskalendermodus  - Terminkoordination für Personen, Räume, Fahrzeuge, Maschinen usw.  - Terminsynchronisation  - Wiedervorlage-Instrumente | **Terminplanung und -kontrolle**  - Terminblöcke bilden, Freiräume schaffen  - farbige Eintragungen verwenden  - Außentermine bestätigen lassen  - erledigte Termine kennzeichnen  - verschobene Termine:  aufeinander verweisen  **Kommunikation**  - regelmäßig Absprachen  - sprachliche Missverständnisse vermeiden  - typische Kommunikationsfehler:  - undeutliche Aussprache  - zu schnelles Sprechen  - Unklarheiten werden nicht sofort beseitigt  - fehlende Kenntnisse über Zeitzonen, Datums- und Zeitangaben  - Kommunikationsregeln werden nicht beachtet | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Eine Sitzung planen | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Vorbereitung einer Sitzung nach bestimmten Vorgaben. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Checkliste (Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung einer Sitzung) | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die wesentlichen Arbeitsschritte für die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Veranstaltungen wiedergeben  - insbesondere Checklisten und Tagesordnungen erstellen  - in geeigneter Form Protokolle erstellen  - geeignete Verpflegung zusammenstellen  - die mediale Ausstattung des Veranstaltungsraumes beurteilen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - aus den Notizen, die sie während der Sitzung gemacht haben, ein Protokoll erstellen  - den Veranstaltungsraum hinsichtlich der Ausstattung und Gestaltung kontrollieren  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | **Veranstaltungsarten**  - Besprechung  - Sitzung  - Tagung  - Kongress, Konferenz  **Vorbereitung**  - Vorbereitung = entscheidende Phase  - zu klärende Punkte:  - Finanzielle Mittel  - Externe Referenten  - Termin  - Tagungsort  - Sitzungsraum  - Teilnehmerkreis  - Tagungsordnung  - Unterlagen  - Protokoll  - Rahmenprogramm  **Durchführung**  - Mitarbeiter(in) wird mit der Organisation der Veranstaltung betraut  - koordiniert neben dem Tagungsleiter den organisatorischen Ablauf  - begrüßt die Gäste, weist sie ein und führt die Anwesenheitslisten  - zuständig für Fragen und Problemen der Teilnehmer | - offizielle Leitung: Sitzungs- oder Tagungsleiter.  - Begrüßung  - Vorstellung Referenten, Ehrengäste, Programms  - Betreuung der Gäste, Störungen verhindern oder Lösungen finden  - zum Schluss: Dank an alle Beteiligten, offizielle Verabschiedung  **Nachbereitung**  - Zweck: Kosten ermitteln, Einhaltung des Budgets prüfen (Budgetierung)  - Manöverkritik  - Ablauf wie geplant?  - Verbesserungsvorschläge?  - Programmpunkte versäumt?  - neue Checklisten erforderlich?  - Evaluationsbögen  - Dankschreiben  - Protokolle | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Ein- und Ausgangspost bearbeiten | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Ein Auszubildender hat im Modellunternehmen die Ausgangspost des Tages zu bearbeiten. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Entscheidungen über Sendungsarten und die Ergebnisse von Kostenberechnungen | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - eingehende Informationen zur innerbetrieblichen Weitergabe aufbereiten  - verschiedenen Arten von eingehenden Informationen (Briefpost, E-Mail, Telefon, Fax, Gespräche) beschreiben  - entsprechend ihrer Vollmacht Post, auch digital, entgegennehmen  - Briefpost unterscheiden nach  - Privatbriefen,  - Sendungen mit Sondervermerken, die ungeöffnet weitergeleitet werden und  betrieblicher Post, die geöffnet und kontrolliert wird  - bei der geöffneten Post den Empfänger, vorhandenen Absender und die Anlagen auf Vollständigkeit überprüfen sie  - die Post erfassen (z.B. Posteingangsbuch, Stempel)  - alle Informationen entsprechend der betrieblichen Zuständigkeiten verteilen  - die ausgehenden Informationen sortieren und sich jeweils für die zweckmäßigste Versandart unter Berücksichtigung von Sicherheit, Vertraulichkeit, Schnelligkeit, Kosten und Rechtsverbindlichkeit entscheiden  - mögliche Versandarten erläutern  - verschiedene Dienstleister hinsichtlich ihrer Leistungen in Bezug auf digitale Post, Briefpost, Zusatzleistungen, Warensendung und Pakete vergleichen  - den Postausgang vorbereiten, indem sie Schriftstücke falzen, kuvertieren, adressieren und wiegen.  - entsprechend des Gewichts und der Größe die zweckmäßigste Versandart auswählen und die Post bei Bedarf frankieren.  - gegebenenfalls ein Postausgangsbuch führen  - eine Nachnahmesendung abwickeln  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  -  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - Gesprächs- bzw. Telefonnotizen anfertigen und sie innerbetrieblich weiter leiten | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Posteingang  - Vorsortieren  - Aussortieren von Privatpost, Irrläufern, Postwurfsendungen  - Öffnen der Briefe  - Posteingangsbuch  - Verteilen der Post  - Elektronische Post  - E-Mail  - Telefax  - Postausgang  - Briefpost  - Sonderformen  - Express-Brief  - (Übergabe)Einschreiben  - Einschreiben Einwurf  - Einschreiben Eigenhändig  - Einschreiben Rückschein  - Nachnahme  - Postausgangsbuch | - Pakete  Anbieter auf dem Postmarkt:  - Kurierdienst  - Expressdienst  - Paketdienst  - Speditionen  - Sendungsarten  - Warensendung  - Päckchen  - Paket  - Rückschein  - Express-Paket  - Nachnahme  - Elektronische Post  - E-Post  - De-Mail | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Ein Ordnungssystem entwickeln | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Aufgrund fehlender Ordnung sind wichtige Geschäftspapiere nicht sofort auffindbar. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Erkennen von Wertstufen, Bestimmung der Orte, der Dauer der Aufbewahrung und der Vernichtung von Schriftstücken. | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die Gründe der Aufbewahrung, die Wertstufen und die betrieblichen und gesetzlichen Aufbewahrungsfristen erläutern  - unterschiedlichen Möglichkeiten der Aufbewahrung von Schriftstücken anwenden, und zwar  - in Papierform  - in papierloser Form  - in digitaler Form, z. B. auf Festplatte, DVD oder sonstiger Weise  - Registratursysteme unterscheiden  - Ordnungssysteme anwenden, z. B. die farbliche, symbolische alphabetische Ordnung und andere  - die Möglichkeiten der Datensicherung und Datenpflege wiedergeben  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die entsprechenden Speichermedien nach Sicherheit, Geschwindigkeit, Langlebigkeit, Größe etc. unterscheiden  - Maßnahmen nennen, um den Verlust von Daten zu verhindern.  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | **Gründe für die Aufbewahrung von Schriftgut**  - Gesetzliche Gründe (HGB und Abgabenordnung)  - 6 Jahres-Frist  - 10 Jahres-Frist  - Betriebliche Gründe:  - Beweismittel  - Kontrollmittel  - Dokumentationsmittel  - Informationsmittel  **Verwaltung des Schriftgutes**  - Wertstufen  - Tageswert  - Prüfwert  - Gesetzeswert  - Dauerwert  - Schriftgutkatalog  - Belegarten erfassen  - Aufbewahrungsfristen festlegen.  - Auswahl der Ablageorte  - Ablagetechnik und Registraturform  - liegende Ablage,  - stehende Ablage,  - hängende Ablage.  - Ordnungssysteme  - alphabetische Ordnung  - numerische Ordnung  - alphanumerische Ordnung  - chronologische Ordnung  - mnemotechnische Ordnung  - farbliche und symbolische Ordnung  - Aktenplan  - die Orte der Ablage  - Art des Schriftgutes | **Papierlose Aufbewahrung des Schriftgutes**  - Mikroverfilmung  - langlebig  - starke Reduzierung  - Arten  - Rollfilme  - Mikroplanfilme  - Mikrofilmtaschen  - elektronische Schriftgutablage  - digitalisierten Dokumente (auch gescannte Mikrofilme)  - effiziente Verwaltung  - spezielle Software (DMS)  - Netzwerke (insbesondere Clouds)  - Informationen weltweit abrufbar  - optische Datenträger  - magnetische Datenträger  **Datensicherung**  - technische/organisatorische Verfahren  Zutritt regulieren  - softwaretechnische Lösung  - Kennwörtern  - Firewall  - Antivirenprogrammen  - Login-Protokolle  - Schutz vor Feuer, Wasser und Sturm  - Backups nach dem Generationenprinzip  (Großvater – Vater – Sohn) | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| Lernsituationsübergreifende Kompetenzen im Lernfeld 3 | |
| **Fach- und Selbstkompetenz** | Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Anfragen zu beantworten, Angebote zu erstellen und Aufträge anzunehmen sowie störungsfreie Prozesse fachgerecht auszuführen. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lernfeld** | 3 Aufträge bearbeiten | | |
| **Lernsituation** | Geschäftsprozesse der Auftragsbearbeitung in Sach- und Dienstleistungsbetrieben analysieren | Zeitbedarf in Std. | 4 |
| **Einstiegsszenario** | In einem zusammenhängenden Text wird die schrittweise Abwicklung eines Auftrags in einem Großhandelsbetrieb für optische Geräte dargestellt. | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Ergänzung einer grafischen Darstellung des Prozesses der Auftragsbearbeitung in der Großhandlung auf der Grundlage der Textanalyse. | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung in Betrieben des Handwerks und der Industrie bzw. der Dienstleistungsbetriebe analysieren  - die Prozessschritte der Auftragsabwicklung eines Großhandelsbetriebes durch Sichtung von Material (Text) eines durchgeführten Auftrag erfassen und vorgegebenen Bausteinen der Auftragsabwicklung zuordnen.  - den Bausteinen der Auftragsabwicklung die zugehörigen Belege bzw. Dateien zuordnen  - den Prozess der Leistungserstellung im eigenen Ausbildungsbetrieb darstellen.  - zur Ergebnissicherung den Prozess der Auftragsbearbeitung in einem Handwerksbetrieb in einer einfachen Modelldarstellung grafisch darstellen  - feststellen, wie die betrieblichen Grundfunktionen bei der Leistungserstellung in Betrieben des Handwerks und der Industrie bzw. der Dienstleistungsbetriebe wirksam werden  - eine EDV-gestützte Auftragsbearbeitung mit ERP-Softwaresystemen nachvollziehen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - Texte analysieren und auswerten  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler  - sind bereit, Mitarbeiter zu befragen und mit Ihnen zusammenzuarbeiten | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Leistungsangebot von Betrieben des Handels, des Handwerks, der Industrie und des Dienstleistungssektors  - Grundfunktionen der Betriebe  - Abwicklung von Geschäftsprozessen: Auftragsbearbeitung  - Auftragsabschluss  - Auftragserfassung  - Auftragsabwicklung  - Abrechnung | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** | Textanalyse  Textauswertung | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Einen Kundenauftrag in einem Kundengespräch erfassen | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Das folgende Einstiegszenario und die drei nachfolgenden Situationen beschreiben den Prozess der Auftragsbearbeitung eines einfachen/privaten Kundenauftrags (Glasreinigung) im Modellunternehmen Thomas Behrend Gebäudeservice e.K.  In den Lernsituationen 5 und 6 wird der umfangreichere Prozess der Auftragsbearbeitung einer Objektreinigung und in den Lernsituationen 7, 8 und 9 weitere Aspekte der Prozessabwicklung im Fall der Sondereinigungen bearbeitet.  In der 10. Lernsituation wird die Auftragsbearbeitung eines Warengeschäfts im Verkaufsshop der Thomas Behrend e. K. in der kompletten Prozesskette abgewickelt.  Der im folgenden dargestellte Auftragsprozess wird durch eine mündliche Kundenanfrage ausgelöst und führt zu dieser Prozesskette:  telefonische Anfrage 🡪 Erfassung der Kundenwünsche + Kundendaten 🡪 mündliches Angebot + Auftrag 🡪 Auftragsbestätigung 🡪 Planung + Durchführung 🡪 (Bar-) Zahlung  Szenario:  In der Abteilung Kundenberatung/Auftragsbearbeitung des Modellunternehmens meldet sich eine potentielle Kundin. Die Kundenberaterin führt das Beratungsgespräch mit der Privatkundin, erfasst die Kundendaten und schließt einen Reinigungsauftrag (Dienstvertrag) über eine Fensterreinigung ab. | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Erstellen (Tabellenkalkulationsprogram = Excel)/verwenden (Textvorlage) einer Eingabemaske zur Erfassung der Kundendaten und erstellen einer DIN-gerechten Auftragsbestätigung in einem Textverarbeitungsprogramm (= Word) nach mündlichem Angebot | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - eine Tabelle zur Erfassung der Kundenstammdaten nach Vorgabemuster in Excel erstellen und gestalten.  - die Stammdaten eines Kunden erfassen und verschaffen sich einen Überblick über den Kunden und seine Ansprüche.  - eine Kundendatei anlegen und wissen über die Bedeutung der Kundendatei als zentrale Datei in einem ERP-System.  - die rechtliche Bindung von (mündlichen) Anfragen der Kunden und entscheiden über die Notwendigkeit einer Auftragsbestätigung (🡪 Angebot).  - eine Auftragsbestätigung nach DIN 5008 in Word erstellen. Sie verwenden dazu Textbausteine.  - die Kundenwünsche (Ansprüche) als Bestandteile eines Auftrags (tabellarisch) erfassen und in einem Angebot zusammenfassen.  - Auftragsbestätigungen auf der Grundlage von Kundendaten aus telefonischen (mündliche) Anfragen erstellen.  - Strategien für die Auftragsanbahnung im Kundengespräch entwickeln  - Kunden als wichtige Partner wahrnehmen. Sie entwickeln geeignete Formen des Umgangs mit Kunden am Telefon.  - Telefonnotiz als Formular in einem Tabellenkalkulationsprogram erstellen  - Terminabsprachen mit dem Kunden treffen. Sie erfassen die Kundentelefonate in einem selbst entwickelten Formular „Telefonnotiz“  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - Kundenreaktionen erfassen und daraus Optimierungsmöglichkeiten für zukünftige Kundenkontakte ableiten  - ihre Kommunikation mit dem Kunden verbessern, indem sie ihr Gesprächsverhalten überdenken  - auf Kritik angemessen reagieren  - die Qualität ihrer Schriftstücke überprüfen und gefundene Defizite durch Eigeninitiative ausgleichen  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler sind bereit,  - mit Kolleginnen und Kollegen zusammenzuarbeiten und Kunden als wichtige Partner wahrzunehmen  - die Aufgabenerfüllung über die persönlichen Befindlichkeiten zu stellen,  - bestehende Hierarchien zu beachten und sich bei der Zusammenarbeit entsprechend zu verhalten  - die Fähigkeiten von Kollegen, die bei der Aufgabenerfüllung behilflich sind, wertzuschätzen | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Leistungsangebote im Reinigungsgewerbe  - Anfrage, Bedeutung und Zweck  - Anfrage, telefonisch  - Kundengespräch  - Auftragsbearbeitung als Prozess:   * Kundenanfrage, mündlich * Erfassung der Kundenwünsche * Angebot an den Kunden und Auftrag vom Kunden ( mündlich) * Auftragsbestätigung   - Auftragsbestätigung, Zweck und rechtliche Bedeutung  - Auftragsbestätigung, Aufbau und Bausteine  - Verkaufsgespräche am Telefon  - Phasen des Kundengesprächs  - Aufbau von Erfassungstabellen in Excel  - Grundoperationen in Excel: Relative und absolute Adressierung, einfache Formeln, Markieren, Kopieren, Ausschneiden, Einfügen, Löschen, Seitenansicht, Formelansicht, Tabellenblatt (um)benennen  - Vordrucke/-lagen für Hand- und Online-Beschriftung gestalten: Einfügen von Textfeldern, Kontrollkästchen, Kombinationsfeldern, Formular/Dokument schützen  - Geschäftsbriefe nach DIN 5008 (Word)  - Dokumentformatierung: Verwendung von Dokumentvorlagen, Ausrichtung, Ränder, Kopf-/Fußzeile, Seitennummerierung  - Bestandteile und technische Umsetzung einer derartigen Dokumentvorlage nachvollziehen (Briefkopf, Rücksendeangabe, Anschriftfeld, Informationsblock, Bezugszeichenzeile, Abstände, gesellschaftsrechtliche Angaben, Falz- und Lochmarken) | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Die Ausführung eines Kundenauftrags einleiten: Einen Arbeitsschein erstellen | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Ein Dialog zwischen Ausbilderin und Auszubildenden des Modellunternehmens reflektiert noch einmal die Auftragserfassung als Grundlage für die Phase der Auftragsdurchführung (Planung und Durchführung). Der Prozessabschnitt „Auftragsdurchführung“ wird durch einen Arbeitsschein ausgelöst und begleitet die Ausführung. | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Ergänzung der Eingabemaske „Auftragsbearbeitung“ und Erstellen eines Arbeitsscheins für einen Kundenauftrag | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - den Arbeitsschein als Informationsträger/Organisationsmittel für die Planung und Durchführung des Auftrags begreifen  - den Arbeitsschein in das Tabellenkalkulationsprogramm Excel nach Vorlage übertragen und gestalten  - notwendige Angaben (Kundendaten, Tariflohn, usw.) in den Arbeitsschein einfügen  - den Arbeitsschein mit Daten für die Auftragsabwicklung erweitern  - einen Lieferschein als ein dem Arbeitsschein entsprechendes Formular beim Verkauf von Waren erkennen und nutzen  - einen Lieferschein in Word/Excel erstellen und eine entsprechende Vorlage, die einen Nachvollzug des Briefaufbaus ermöglicht, verwenden  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - Arbeitsstrategien (zur Informationsbeschaffung und -verwertung) anwenden, um für einfache Anforderungen selbstständig Lösungen zu finden, indem sie  - Aufgabenstellungen grundsätzlich planvoll angehen,  - vorhandenes Wissen bewusst zur selbstständigen Bearbeitung von Aufgabenstellungen nutzen  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Auftragsbearbeitung, Prozess der  - Ablaufplanung  - Arbeitsschein als Informationsträger für:  - Personaleinsatz  - Fahrzeugeinsatz  - Termin- und Zeitplanung  - Abrechnung  - Vorgabezeiten  - Akkordlohn | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Den Arbeitseinsatz eines Reinigungsteam organisieren: Einen Wocheneinsatzplan erstellen | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Der Teamleiter plant den Arbeitseinsatz der Reinigungsteams für die Arbeitswoche. Den jeweiligen Arbeitsteams werden auf der Grundlage der Arbeitsscheine feste und variable Termine zugeordnet. Die Arbeitsscheine (Liste) weisen die Objekt-Nr./Arbeitsschein-Nr., den Auftraggeber, den Einsatzort und ggf. Datumsvorgaben bei festen Terminabsprachen aus. Zusätzlich enthält der Arbeitsschein Informationen zu der zu erbringenden Leistung und die Vorgabezeit für die Erstellung der Leistung. | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Erstellen eines Einsatzplans für ein Reinigungsteam für den Zeitraum Montag bis Mittwoch (Exemplarisch) | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die Tabelle hinsichtlich der Vorgaben: Objekt-Nr./Arbeitsschein-Nr., Auftraggeber, Einsatzort, Datum und Vorgabezeiten (Sollzeiten/Min.) auswerten  - die Vorgaben zur Planung des Arbeitseinsatzes nutzen  - die Planung in einem Muster-Formular „Wocheneinsatzplan“ durchführen. Sie berücksichtigen die Fahrtzeiten, die Pausen und die tägliche Arbeitszeit der Mitarbeiter.  - eine Tabelle nach Vorgaben erstellen und gestalten  - Tabelleninhalte nach Vorgaben/Merkmalen sortieren  - die Dreisatz- und Prozentrechnung (einschließlich Rechnen vom verminderten und vermehrten Grundwert) anwenden  - einfache Funktionen und Formeln sowie geeignete Zelladressierungen sinnvoll einsetzen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die Qualität ihrer Schriftstücke überprüfen und gefundene Defizite durch Eigeninitiative ausgleichen  - eine fachgerechte und kundenorientierte Abwicklung von Aufträgen organisieren. Sie berücksichtigen dabei die Interessen des Betriebes.  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler  - ihre Arbeitsergebnisse auf Plausibilität und auf Übereinstimmung mit den sozialen Bedürfnissen der Mitarbeiter prüfen | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Ablaufplanung: Sortierung und Zuordnung von Teilprozessen im Zeitablauf  - Einsatzplan  - Wochenplan/Terminplan  - Abschluss der Auftragsbearbeitung: Leistungserfüllung und Zahlung  - Excel: Anwendung der WENN-Formel prüfen | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Ein Angebot über eine Objektreinigung aufgrund einer Leistungsbeschreibung abfassen | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Mit den beiden folgenden Einstiegsszenarien wird der Standardprozess der Auftragsbearbeitung von der Kundenanfrage bis zur Rechnungsstellung thematisiert. Auslöser der folgenden Prozesskette ist eine schriftliche Kundenanfrage:  (schriftliche) Anfrage 🡪 Erfassung der Kundenwünsche + Leistungsaufnahme 🡪 Angebot 🡪 Auftrag (Bestellung) 🡪 Planung + Durchführung 🡪 Rechnung 🡪 Zahlung | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Angebotserstellung auf der Grundlage einer Leistungsbeschreibung | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - den Aufbau einer schriftlichen Anfrage erfassen und Bausteine erkennen  - die Kundenwünsche aus einer Anfrage ermitteln  - die betrieblichen Rahmenbedingungen für die Erstellung von Angeboten auf der Grundlage von Leistungsaufnahmen, Leistungsbeschreibungen und Raumbüchern erschließen und die Lieferbereitschaft feststellen.  die rechtliche Wirkung von Angeboten (verbindlich, unverbindlich, Bindung, Widerruf) und deren Inhalte (Art, Preis Menge, Qualität, Lieferungs- und Zahlungsbedingungen) beurteilen  - ein Angebot auf der Grundlage der Leistungsbeschreibung (Bausteine) planen und berücksichtigen dabei die Interessen der Kunden innerhalb der betrieblichen Möglichkeiten  - Preisberechnungen für das Angebot nach Vorgaben (Leistungsbeschreibung) durchführen. Sie nutzen dazu Grundoperationen eines Tabellenkalkulations-programms (Excel): Relative und absolute Adressierung, einfache Formeln  - ein Angebot mit dem Textverarbeitungsprogramm Word nach DIN 5008 erstellen. Dabei berücksichtigen sie relevante rechtliche Normen sowie die Gestaltungsaspekte des kaufmännischen Schriftverkehrs (Formatierung, Normen) und das Corporate-Design des Betriebes.  Sie nutzen Textbausteine und erweitern bzw. aktualisieren ggf. ein vorhandenes Texthandbuch  - eine EDV-taugliche Hausmitteilung für Internet bzw. Intranet in Excel anfertigen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - eine fachgerechte und kundenorientierte Abwicklung von Aufträgen organisieren. Sie berücksichtigen dabei die Interessen des Betriebes, unterschiedliche Bedürfnisse der Kunden und Gesichtspunkte der Nachhaltigkeit.  - Arbeitsstrategien (zur Informationsbeschaffung und -verwertung) anwenden, um für einfache und komplexe Anforderungen selbstständig Lösungen zu finden, indem sie  Aufgabenstellungen grundsätzlich planvoll angehen,  sich gezielt und selbstständig die zur Bearbeitung von Aufgabenstellungen notwendigen Informationen beschaffen.  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - Aufgabenstellungen selbstständig erledigen, indem sie anstehende Arbeiten aufmerksam wahrnehmen und diese unaufgefordert und eigenverantwortlich erledigen  - die Tätigkeiten gewissenhaft, ordentlich, rationell ausführen | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Kundenanfrage, schriftlich  - Anfrage, Gestaltung nach DIN 5008  - Textbausteine einer Anfrage  - Erfassung von Kundendaten  - Kundendatei (Kundenkonto) als zentrale Datei für ein ERP-System  - Bonitätsanfrage  - Lieferbereitschaft  - Leistungsbeschreibung + Raumbuch  - Angebot, Inhalt und rechtliche Bedeutung  - Angebot, Gestaltung nach DIN 5008  - Textbausteine eines Angebots  - Preisberechnung: Preis, Vorgabezeit (Akkord)  - Kalkulation Glasreinigung: Stufenverfahren  - Kalkulation Raumreinigung: Stundensatzverfahren | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Einen Auftrag ausführen und abrechnen | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Das Angebot der Thomas Behrend e. K. entspricht den Vorstellungen des Kunden AGRA Technik. Die Auftragserteilung (Bestellung) erfolgt über eine E-Mail. Die Durchführung des Auftrags (Objektreinigung = Raumreinigung + Glasreinigung) wird entsprechend der Leistungsbeschreibung in unterschiedlichen Intervallen und durch unterschiedliche Reinigungsteams abgewickelt. Im Anschluss an die Glas- und Teppichreinigung wird der Arbeitsschein vom Auftraggeber quittiert (ordnungsgemäße Reinigung). Der Arbeitsschein ist Grundlage für die Erstellung der (Teil-) Rechnung. In Verbindung mit dem Angebot wird die Rechnung erstellt und auf dem Kundenkonto als Umsatz (Forderung) erfasst. | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Erfassung der Auftragsausführung auf dem Kundenkonto und Erstellung der Ausgangsrechnung an den Kunden | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die Auftragserteilung (Bestellung) rechtlich als Willenserklärung für den Vertragsabschluss einordnen  - die E-Mail als rechtswirksame Mitteilung bewerten  - den Aufbau einer E-Mail (insbesondere die Signatur) nach DIN 5008 nachvollziehen, aber auch in eigenen betrieblichen E-Mails anwenden  - den Arbeitsschein als Steuerungsmittel für den Prozess der Auftragsabwicklung nachvollziehen und den Prozess in der Ablauf- und Aufbauorganisation beschreiben  - die Informationen des Arbeitsscheins und des Angebotes für die Rechnungserstellung nutzen  - die Rechnung nach DIN 5008 im Textverarbeitungsprogramm Word erstellen  - die Berechnungen für die Rechnung im Tabellenkalkulationsprogramm Excel durchführen und als Objekt in das Word-Formular einfügen  - das Kundenkonto führen: Umsatzstatistik, offene Posten, Zahlungen  - Preisnachlässe in Abrechnungen berücksichtigen und die entsprechenden Berechnungen durchführen (Excel: Prozentrechnung im und auf Hundert)  - den Zahlungseingang überwachen und dazu Offene-Posten-Listen einrichten und auswerten  - zur Kontrolle ihrer Tätigkeit Kundenreaktionen erfragen und erfassen sowie Optimierungsmöglichkeiten für die zukünftige Auftragsbearbeitung daraus ableiten  - Umsatzstatistiken erstellen, rechnerisch nach unterschiedlichen Fragestellungen auswerten, analysieren und bewerten  - eine E-Mail sachgerecht und adressatengerecht nutzen durch:   * Auswahl des richtigen/sinnvollen Nachrichtenformats (HTML, NurText) * die Wahl einer empfängerorientierten Formulierung und Formatierung unter Beachtung der Netiquette * die Verwendung einer internen (verkürzte) bzw. eine externen (siehe DIN 5008) Signatur * die Verwendung unterschiedlicher Dateiformate (z. B. docx, dotx, pdf) unter Berücksichtigung situationsangemessener Schutzmechanismen (Lese-, Schreib-, Überarbeitungs-, Entnahmeschutz) * Auswahl eines für die Anlage sinnvollen Dateiformats und von „transportfähigen“ Dateigrößen * die Verwendung einer qualifizierten elektronischen Signatur (SigG) bei vertraulichen bzw. rechtsverbindlichen Nachrichten   **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - den eigenen Handlungsbedarf für notwendige, erforderliche Tätigkeiten im Rahmen ihrer zugewiesenen Aufgaben erkennen  - Arbeitsstrategien (zur Informationsbeschaffung und -verwertung) anwenden, um für einfache und komplexe Anforderungen selbstständig Lösungen zu finden, indem sie  - Aufgabenstellungen grundsätzlich planvoll angehen,  - vorhandenes Wissen bewusst zur selbstständigen Bearbeitung von Aufgabenstellungen nutzen,  - sich gezielt und selbstständig die zur Bearbeitung von Aufgabenstellungen notwendigen Informationen beschaffen,  - die verschiedenen Auswirkungen ihrer Lösungen abwägen und sich für eine Vorgehensweise entscheiden  **Sozialkompetenz**  Die Auszubildenden sind in der Lage,  - bestehende Hierarchien zu beachten und sich bei der Zusammenarbeit entsprechend zu verhalten,  - die Fähigkeiten von Kollegen, die bei der Aufgabenerfüllung behilflich sind, wertzuschätzen. | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Prozesse der Auftragsbearbeitung in Aufbau- und Ablauforganisation  - Rechnung, Bedeutung und Dokumentfunktion der  - Angebot – Rechnung  - rechtliche Bestandteile einer Rechnung (Umsatzsteuergesetz UStG)  - Aufbau und Rechnungserstellung nach DIN 5008  - Objekteinfügung Excel  ­- Preisnachlässe, Berechnung  - Zahlung und Zahlungsüberwachung  - Kontoauszug  - Kundenkonto: Stammdaten - Bewegungsdaten  - Offene-Posten-Liste (OPL)  - Geschäftsbrief als E-Mail nach DIN 5008 | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Den Angebotspreis für die Sonderreinigung einer Photovoltaikanlage kalkulieren | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Die Einstiegsszenarien in den folgenden drei Lernsituationen behandeln die dritte Variante der Auftragsbearbeitung im Modellunternehmen Thomas Behrend e. K.: die Sonderreinigung. Thematisiert wird besonders das Erfolgsergebnis der Auftragsabwicklung.  Die Anfrage des Stammkunden Interversicherungen Kassel bezieht sich auf die Aktualisierung des Preises für die Reinigung der Fotovoltaikanlage des Unternehmens. Die betriebliche Kalkulation für den Auftrag muss daher überprüft werden. | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Erstellen des (Anschluss-) Angebots an den Stammkunden Interversicherungen auf der Basis der Überprüfung einer Preiskalkulation. | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - ein schriftliches Angebot auf Anfrage eines Stammkunden entwerfen und per Brief in Word nach DIN 5008 beantworten  - sich über den Aufbau von unterschiedlichen Kalkulationsschemata informieren und Preisberechnungen nachvollziehen  - den Preis für eine Dienstleistung anhand eines vorgegebenen Kalkulationsschemas kalkulieren  - Preis für Handwerkerleistungen und den Warenverkauf eines Großhandelsbetriebes anhand eines vorgegebenen Kalkulationsschemas kalkulieren  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage,  - sich einen Überblick über die Stammdaten vorhandener Kunden zu verschaffen  - sich über die Kundenstruktur zu informieren  - sich aus eigener Initiative über die Vorgehensweise unter Berücksichtigung betrieblicher Vorschriften zu informieren  - die Tätigkeiten gewissenhaft, ordentlich und rationell auszuführen  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - ihre eigene Arbeitshaltung kritisch prüfen, und zwar anhand von Rückmeldungen durch Arbeitsumfeld, Familie und Bekanntenkreis sowie durch Selbstbeobachtung.  - sich kontinuierlich und eigenverantwortlich darum bemühen, ihre Einstellung zur Arbeit anzupassen  - Rückmeldungen und Meinungen anderer überdenken und respektieren | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Aufbau eines Kalkulationsschemas im Dienstleistungsbereich, im Handwerk und im Handel  - Aufwand  - Personalaufwand: Lohn + Lohnnebenkosten  - Betriebskosten/Handlungskosten  - Selbstkosten  - Gewinnzuschlag/geplanter Gewinn  - Zuschläge  - Erlöse  - Kalkulation eines Preises für eine Dienstleistung  - Kalkulation eines Preises für eine Handwerkerleistung  - Kalkulation eines Preises für einen Warenverkauf im Handel | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Die Sonderreinigung einer Photovoltaikanlage organisieren | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Der Auftrag zur Reinigung der Fotovoltaikanlage wird vom Kunden zum angebotenen Preis aber nur für einen festen Termin erteilt. Die Annahme des Auftrags ist ohne eine Termin- und Kapazitätsprüfung nicht möglich. Die Auftragsannahme (Vertragsabschluss) muss durch eine Auftragsbestätigung erfolgen. | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Erstellung der Auftragsbestätigung nach Prüfung von Termin und Kapazität als E-Mail nach DIN 5008. Einleiten der Auftragsdurchführung durch die Erstellung eines Arbeitsscheins für das Reinigungsteam zum festgelegten Termin. | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - eine Zeit- und Kapazitätsprüfung durchführen  - die Realisierbarkeit eines Auftrags hinsichtlich Leistungsfähigkeit (Lieferfähigkeit) und Leistungsbereitschaft (Lieferbereitschaft) überprüfen und bei Auftragsannahme die erforderlichen Dokumente (Auftragsbestätigung, Arbeitsschein) erstellen.  - eine Auftragsbestätigung mit Hilfe einer E-Mail durchführen. Sie beachten dabei die Regeln der Nachhaltigkeit und leisten einen Beitrag zur Beschleunigung der Auftragsbearbeitung und zur Kostendämpfung.  - Tabellen zur Terminplanung und Materialeinsatzplanung erstellen und gestalten  - Lohnkostenberechnungen für Reinigungsteams in Tabellen durchführen  - verschiedene Vervielfältigungsmöglichkeiten unter dem Gesichtspunkt der Minimierung der Umweltbelastungen und der Kosten vergleichen und Kostenberechnungen durchführen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - bei der Bearbeitung von Kundenaufträgen sachgerecht auf Aufträge reagieren  - die Auftragsabwicklung selbständig organisieren und überwachen  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - Entscheidungen im Team diskutieren und eine begründete Entscheidung treffen | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Termin- und Kapazitätsplanung  - Lohnkostenberechnungen  - Auftragsbestätigung per E-Mail  - Arbeitsschein für Sonderreinigung | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Die Sonderreinigung einer Photovoltaik abrechnen und den Erfolg ermitteln | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Bei der Ausführung des Reinigungsauftrags wurde ein Mitarbeiter verletzt und konnte seine Arbeit nicht mehr fortführen. Die übrigen Mitarbeiter übernehmen seine Tätigkeit. Dadurch verlängert sich der Arbeitseinsatz und die Lohnkosten für den Auftrag steigen. | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Rechnungserstellung ohne Abwälzung der Mehrkosten auf den Kunden. Ermittlung des Erfolgs des Auftrags bei Abrechnung zu den Angebotsbedingungen. | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - den Vorgang einer ordnungsgemäßen Auftragsbearbeitung darstellen  - die tatsächlich anfallenden (zusätzlichen) Kosten für eine abweichende Auftragsabwicklung erfassen  - entscheiden, ob eine Abwälzung von Mehrkosten auf den Kunden rechtlich zulässig ist  - die Auswirkungen der Mehrkosten auf den geplanten Gewinn ermitteln und begründen  - die Erfolgsbeurteilung in der Nachkalkulation durch den Vergleich von Plan-Werten (Soll) und tatsächlichen Werten (Ist) durchführen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  -  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Ablauf der ordnungsgemäßen Auftragsausführung  - Arbeitsschein: Nachweis ordnungsgemäßer Auftragsausführung  - Nachkalkulation von Aufträgen bei Dienstleitungen und Handwerkerleistungen.  - Berechnung der Gewinnabweichung | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Bearbeitung eines Kundenauftrags: Verkauf von Reinigungsmitteln aus dem Verkaufsshop Putzstube | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Das Modellunternehmen Thomas Behrend e. K. hat zur Belieferung der Kunden mit Reinigungsmitteln zum Eigenverbrauch einen Verkaufsshop eingerichtet. Die Reinigungsmittel (Waren) werden entweder durch den Direktverkauf im Laden auch über ein „papierloses“ Bestellverfahren über Internet vertrieben. Die Kunden können aus dem Sortiment über einen Online-Bestellformular die gewünschten Waren bestellen und selbst abholen oder zustellen lassen. Die Situation beschreibt den gesamten Ablauf der Warenbestellung (Auftrag). | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Erstellung des Lieferscheins und der Rechnung aus der Online-Bestellung eines (Neu-) Kunden. | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - den Ablauf der Auftragsbearbeitung eines Warenverkaufs in die einzelnen Prozessschritte darstellen  - zwischen Direktverkauf und Verkauf über eine (Online-) Bestellung unterscheiden  - sich über die vereinbarten Zahlungs- und Lieferungsbedingungen informieren  - die Lieferbereitschaft- und Lieferwilligkeit prüfen (Auftragsprüfung)  - die Auftragsabwicklung im Rahmen des Einsatzes einer ERP-Auftragsbearbeitungssoftware organisieren  - eine Lieferschein im Textverarbeitungsprogramm Word erstellen  - Bestandsveränderungen in der Artikelbestandsdatei erfassen  - eine Rechnung mit dem Tabellenkalkulationsprogramm erstellen und als Objekt in ein Word-Dokument einfügen  - die Richtigkeit von Kontoauszügen prüfen  - die Umsatzstatistik in einem Kundenkonto führen  - die Berücksichtigung eines Mengenrabatts bei der Rechnungsstellung automatisieren  - fremdsprachliche Schriftstücke erstellen und adressatengerecht in der Fremdsprache Englisch kommunizieren: business letter, E-Mail, telephoning, inquiry, offer, order  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler  - für den ordnungsgemäßen Versand der Ware oder für die Durchführung der Dienstleistung sorgen  - bei der Bearbeitung von Kundenaufträgen sachgerecht auf fremdsprachliche Anfragen und Aufträge reagieren  **Sozialkompetenz**  - Die Schülerinnen und Schüler können bei der Kommunikation mit ausländischen Kunden adäquat reagieren | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Prozesskette Warenverkauf  - Direktverkauf  - Verkauf über eine Bestellung  - Lieferungs- und Zahlungsbedingungen  - Ablauf eines Warenverkaufs mithilfe einer Auftragsbearbeitungssoftware (ERP/Warenwirtschaft)  - Auftragseingang/Auftragserfassung  - Online-Bestellungsformular  - Kundendatei  - Artikeldatei/Warengruppe  - Artikelbestandsdatei  - Kommissionierung von Aufträgen  - Warenversand: Lieferschein  - Fakturierung: Rechnung  - Zahlungsüberwachung: Kontoauszug/Offene-Posten-Liste (OPL)  - business letter, E-Mail  - inquiry, offer, order | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | |

|  |  |
| --- | --- |
| Lernsituationsübergreifende Kompetenzen im Lernfeld 4 | |
| **Fach- und Selbstkompetenz** | Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Beschaffungsprozesse zu planen, durchzuführen und zu überwachen. |
| **Sozialkompetenz** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernfeld** | 4 Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen | | | |
| **Lernsituation** | Die rechtlichen Handlungsmöglichkeiten einer Auszubildenden bestimmen | | Zeitbedarf in Std. | 4 |
| **Einstiegsszenario** | In einem Dialog zwischen zwei Auszubildenden werden rechtliche Probleme zum Kaufvertrag angesprochen. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Tabelle mit Lösungen zu den aufgeworfenen Problemen aus dem Dialog. | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die juristischen Probleme, die in einem Dialog angesprochen werden, identifizieren und angemessen lösen  - die Regelungen zur Rechts- und Geschäftsfähigkeit praxisnah anwenden  - den „Taschengeldparagrafen“ beschreiben  - nichtige und anfechtbare Rechtsgeschäfte unterscheiden  - den Zeitpunkt des Kaufvertragsabschlusses in einer konkreten Situation bestimmen  - die beiden Wege zum Zustandekommen eines Kaufvertrages erläutern  - Vertragsarten in verschiedenen Situationen bestimmen  - beachten Rechtsnormen und deren Wirkung (Nichtigkeit, Anfechtung,)  - Ursachen benennen, die zur Nichtigkeit von Verträgen führen (Mangel in der Person, in der Form oder im Inhalt)  - Gründe beschreiben, die zur Anfechtung berechtigen (Irrtum, arglistige Täuschung, widerrechtliche Drohung)  - Fristen nennen, an die eine Anfechtung gebunden ist  - Mängel identifizieren, die zur Nichtigkeit von bereits abgeschlossenen Verträgen geführt haben  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - mit den Lieferanten selbstbewusst und zielorientiert kommunizieren  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - Anfechtung gegenüber ihren Vertragspartnern angemessen erklären | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Rechts- und Geschäftsfähigkeit  - natürliche Personen – juristische Personen  - Geschäftsfähigkeit (geschäftsunfähig, beschränkt/voll geschäftsfähig)  - Taschengeldparagraf  - nichtige/anfechtbare Rechtsgeschäfte  - Motivirrtum  - Vertragsarten  - Kaufvertrag  - Mietvertrag  - Leihvertrag | - Darlehensvertrag  - Dienstvertrag  - Werkvertrag  - Schenkungsvertrag  - Zustandekommen von Kaufverträgen  - Anfrage – Angebot – Bestellung  - Bestellung – Bestellungsannahme  - Anpreisungen  - Internet-„Angebote“ | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Den laufenden Einkaufsbedarf ermitteln | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Situation 1: Im Modellunternehmen ist eine Auszubildende für den Einkauf und die Bevorratung des Büro- und Versandbedarfs zuständig. Es gibt Schwierigkeiten in der Versorgungssicherheit  Situation 2: Laufende Bestellungen für die Materialversorgung der Reinigungsteams. Es wird das Bestellrhythmusverfahren angewendet. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Situation 1: Bedarfsmengenberechnungen über das Bestellpunktverfahren  Situation 2: Formular zur Ermittlung des Einkaufsbedarfs | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - ihren Verantwortungsbereich bei der Durchführung von Beschaffungsprozessen definieren  - aus einem Dialog die erforderlichen Größen zur Berechnung des Meldebestandes und der Bestellmenge ableiten  - die Bestellmenge im Rahmen des Bestellrhythmusverfahrens für verschiedene Produkte festlegen und dabei innerbetriebliche und außerbetriebliche Informationsquellen nutzen  - sich über die Sortiments- und Programmplanung ihres Betriebes sowie über die Aufgaben der Beschaffungsplanung informieren  - bei der Bestimmung des qualitativen und quantitativen Bedarfs das ökonomische Prinzip anwenden und ökologische Kriterien berücksichtigen  - die optimale Bestellmenge errechnen  - die Bedeutung der optimalen Bestellmenge beurteilen und die Anwendungsmöglichkeiten vor dem Hintergrund der betrieblichen Voraussetzungen (Lagerkapazität, Lagerfähigkeit) reflektieren  - mit einem Tabellenkalkulationsprogramm ein Liniendiagramm zur Darstellung der optimalen Bestellmenge erstellen  - mit einem Tabellenkalkulationsprogramm geeignete Diagramme erstellen und diese für ihre Entscheidung auswerten und nutzen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  -  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - Entscheidungen im Team diskutieren und eine begründete Entscheidung treffen  - Beschaffungsprozesse hinsichtlich ihrer nachhaltigen Wirkungen im Team beurteilen und begründete Möglichkeiten ihrer Optimierung aufzeigen. | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Bezugsquellen  - innerbetriebliche  - Außerbetriebliche Informationsquellen  - Aufgaben der Beschaffungsplanung (Beschaffungsobjekt, Mengenplanung, Zeitplanung, Bezugsquellenplanung)  - erfahrungsgestützte Bedarfsmengenberechnung  - Bestellpunktverfahren  - Meldebestand  - Mindestbestand  - Höchstbestand  - maximale Bestellmenge | - Optimale Bestellmenge  - Bestellkosten  - Lagerkosten  - Kostenminimum  - weitere Einflussgrößen sind bei der Mengen- und Zeitplanung zu beachten | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Liefermöglichkeiten durch eine Anfrage erkunden | | Zeitbedarf in Std. | 4 |
| **Einstiegsszenario** | Im Anschluss an einen Messebesuch will das Modellunternehmen Angebote durch Anfragen bei Lieferanten von Reinigungsmitteln einholen, um neue Produkte zu testen und die Leistungsfähigkeit der bisherigen Lieferanten zu überprüfen. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Schriftliche Anfrage nach DIN 5008 | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - Bezugsquellen unter Verwendung verschiedener Kommunikationswege und Datenquellen recherchieren  - sich über mögliche Lieferanten für die zu beschaffenden Güter und Dienstleistungen informieren; dabei nutzen sie interne und externe Bezugsquellen  - vorliegende Bezugsquellen für eine Anfrage auswerten  - die Rechtsverbindlichkeit einer Anfrage beschreiben  - mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms Anfragen norm- und fachgerecht schreiben  - gleichlautende Anfrage an mehrere Anbieter mithilfe der Serienbriefunktion rationalisieren  - als Datenquelle für Serienbriefe WORD oder Excel verwenden  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  -  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Bezugsquellenermittlung  - intern: Lieferanten- und Artikelstammdaten  - extern: Kataloge, Prospekte, Fachzeitschriften, Tageszeitungen, Internet, Adress- und Branchenbüchern, Messen | - unbestimmte/bestimme Anfrage  - Anfrage nach DIN 5008  - rechtliche Wirkung einer Anfrage | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Angebote von Lieferanten vergleichen – Bezugspreiskalkulation | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Zwei eingehende Angebote werden mit den Konditionen von zwei bestehenden Lieferanten quantitativ verglichen. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Bezugskostenkalkulationsschema | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die Angebotstexte für die Bezugspreiskalkulation auswerten  - Bezugspreise aufgrund angegebener Daten kalkulieren  - rückwärts schreitend vom Überweisungsbetrag auf den Listeneinkaufspreis schließen  - den Bezugspreis bei einem privaten Einkauf im Internet errechnen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die Relevanz des Themas auch für ihren privaten Bereich feststellen  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Aufbau der Bezugskalkulation  - Listeneinkaufspreis  - Zieleinkaufspreis  - Bareinkaufspreis  - Bezugspreis  - Kalkulation mithilfe von Excel | - Umsatzsteuer  - Vorsteuer  - Zahllast | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Angebote von Lieferanten vergleichen – Nutzwertanalyse | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Der quantitative Angebotsvergleich wird um qualitative Aspekte erweitert und der Angebotsvergleich weiter geführt. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Nutzwertanalyse zur Quantifizierung der Angebotsdaten | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die Bestandteile eines Angebotes identifizieren und für den Angebotsvergleich verwenden  - aus den quantitativen und qualitativen Angebotsdaten eine Nutzwertanalyse erstellen und dabei ein Tabellenkalkulationsprogramm verwenden  - die Nutzwertanalyse als Entscheidungshilfe nutzen  - die Aussagekraft einer Nutzwertanalyse realistisch einschätzen  - den Beschaffungsprozess hinsichtlich nachhaltiger Wirkungen und beurteilen begründete Möglichkeiten ihrer Optimierung aufzeigen  - die erstellten Tabellen zum Angebotsvergleich überprüfen und Verbesserungsmöglichkeiten identifizieren  - die Gültigkeit von Angeboten rechtlich beurteilen  - die Bedeutung von Freizeichnungsklauseln erkennen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - bei der Gewichtung sachlich argumentieren und ihre Meinung nachvollziehbar begründen  - ihr Vorgehen reflektieren und erkennen, dass sie bei einer anderen Kriteriengewichtung zu einem anderen Ergebnis gekommen wären  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - für die Nutzwertanalyse im Team qualitative Vergleichskriterien (z. B. Qualität, Lieferzeit, Service, Zahlungsmöglichkeiten) bestimmen. Dabei berücksichtigen sie auch soziale und ökologische Kriterien (z. B. Umweltsiegel, Transportwege, faire Produktions- und Arbeitsbedingungen)  - ihre Gruppenentscheidungen kritisch überdenken | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Gültigkeit von Angeboten  - Freizeichnungsklauseln  - private Vereinbarungen – gesetzliche Regelungen  - Inhalt des Angebotes  - Art, Menge, Güte und Beschaffenheit  - Preis, Preisnachlässe (Rabatt, Bonus, Skonto)  - Verpackungskosten  - Beförderungskosten  - Lieferzeit  - Zahlungsbedingungen | - Angebotsvergleich (quantitativ/qualitativ)  - qualitative Entscheidungskriterien  - Zuverlässigkeit/Termintreue  - Kundendienst  - Reklamationsverhalten  - Innovationsfreude  - Nachhaltigkeitsgesichtspunkte u.a.  - Nutzwertanalyse | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Waren bestellen | | Zeitbedarf in Std. | 4 |
| **Einstiegsszenario** | Der Beschaffungsprozess wird fortgesetzt, indem bei dem Lieferanten Waren bestellt werden, der bei der Nutzwertanalyse am besten abgeschnitten hat. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Bestellschreiben | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - Sachgüter und Dienstleistungen bei ausgewählten Lieferanten bestellen und Verträge (Kaufvertrag, Mietvertrag, Werkvertrag, Dienstvertrag) abschließen  - Verfahren zum Zustandekommen von Verträgen beschreiben  - den Aufbau und die Inhalte einer Bestellung (z. B. Dank für das Angebot/Katalog/ Preisliste, Bestellung, Beschreibung mit Art/Menge/Güte, nennen Preis, Lieferzeit, Lieferbedingungen, Versandart, Zahlungsart, Sonderbedingungen, Erfüllungsort, Gerichtsstand) analysieren  - eine Bestellung als Kauf nach Probe formulieren  - aufgrund eines Messegespräches Waren auf Abruf und mit genauer Spezifizierung schriftlich bestellen  - Kaufvertragsarten unterscheiden  - die rechtlichen Unterschiede von Eigentum und Besitz beschreiben  - bei Bestellungen und Vertragsformulierungen auch ein Textverarbeitungsprogramm nutzen; dabei gestalten sie die Texte normgerecht nach den Schreib- und Gestaltungsregeln (DIN 5008):  - Sonderzeichen einfügen  - Seitennummerierung durchführen  - Hinweis auf Folgeseite/Seitenumbruch vornehmen  - Kopf- und Fußzeile (Autotext einfügen)  - Fußnote erstellen, löschen, ändern  - Spalten einrichten und gestalten  - Horizontale Linie einfügen  - Umfangreichere Tabellenbearbeitungen durchführen  - Symbole/Farben  - auf Vordruckmasken schreiben und Tabellen in Texte einbinden  - den Bestellungsvorgang hinsichtlich ökonomischer Gesichtspunkte reflektieren und beurteilen und begründete Möglichkeiten ihrer Optimierung aufzeigen (Nutzung von Vertragsvordrucken, Nutzung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen)  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  -  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - mit Lieferanten schriftlich (Geschäftsbrief, E-Mail) oder telefonisch Vertragsinhalte abstimmen und dabei ihre Ausdrucksweise der Art des Mediums anpassen | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Zustandekommen des Kaufvertrages  - Inhalt einer Bestellung  - Rechte und Pflichten aus dem Kaufvertrag  - Verkäufer: rechtzeitige und mangelfreie Lieferung, Eigentumsübertragung  - Käufer: Annahme und Bezahlung der Ware  - Kaufvertragsarten  - nach der Rechtsstellung der Vertragspartner: Bürgerlicher Kauf, Verbrauchsgüterkauf, zweiseitiger Handelskauf  - nach Art, Güte und Beschaffenheit der Ware: Kauf auf/nach/zur Probe | - nach den Lieferbedingungen: Terminkauf, Fixkauf, Spezifikationskauf, Kauf auf Abruf  - nach dem Zeitpunkt der Zahlung: Anzahlung/ Vorauszahlung, Barkauf, Zielkauf, Ratenkauf, Kommissionskauf  - Eigentum und Besitz  - gutgläubiger Eigentumserwerb  - Eigentumsvorbehalt  - Vertragsfreiheit  - Abschlussfreiheit  - Gestaltungsfreiheit  - Formfreiheit | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** | - | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Allgemeine Geschäftsbedingungen beachten | | Zeitbedarf in Std. | 4 |
| **Einstiegsszenario** | Ein Schaden, der durch einen Spediteur verursacht worden ist, wir nicht voll ersetzt, weil die Haftung des Spediteurs in den AGB eingeschränkt wird. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Schadenersatzberechnung und Bestimmung desjenigen, der den Differenzschaden zu tragen hat | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die Zulässigkeit der Haftungseinschränkung in AGB feststellen  - die Auswirkungen dieser Haftungsbeschränkungen berechnen, indem Sie den Schadenersatz und den Differenzschaden ermitteln  - begründet darlegen, wer aufgrund der Regelung des Erfüllungsortes das Transportrisiko und damit den Differenzschaden zu tragen hat  - die wirtschaftlichen Vorteile und Nachteile, die bei der Nutzung von AGB entstehen, abwägen  - zwischen gesetzlichem und vertraglichem Erfüllungsort unterscheiden  - die Interessenlage der Vertragsbeteiligten bei eine Gerichtsstandvereinbarung beschreiben  - die Unterscheidung von gesetzlichem und privaten Gerichtsstand erläutern  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  -  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Anwendung  - Hinweis auf AGB  - zumutbare Kenntnisnahme  - Einverständnis  - Absprachen haben Vorrang  - unangemessene Benachteiligung ist unzulässig  - zwischen Unternehmen: Verweis genügt (und kein Widerspruch)  - sich widersprechende AGB  - unzulässige Klauseln  - überraschende Klauseln  - nachträgliche Preiserhöhungen  - Verkürzung der Gewährleistungsfrist  - Beschränkung der Haftung auf Nachbesserung  - Erfüllungsort  - Verkäufer schuldet Warenlieferung  - Käufer schuldet Bezahlung | - gesetzlicher Erfüllungsort:  - Warenschulden = Sitz des Verkäufer  - Geldschulden = Sitz des Käufers  - Warenschulden = Holschulen  - Geldschulden = Schickschulden  - vertraglicher Erfüllungsort  - Gerichtsstand  - Grundsatz: Wohnsitz des Beklagten  - gesetzlich: Warenschulden: Sitz des Verkäufers, Geldschulden: Sitz des Käufers  - vertraglich: je nach Vereinbarung (nur unter Kaufleuten)  - Nichtkaufleute: nur gesetzlicher Gerichtsstand möglich | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Waren und Dienstleistungen über das Internet beschaffen | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Die Auszubildende Petra im Modellunternehmen bestellt Bürobedarfsartikel über einen Webshop | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Ablauftabelle und Entscheidungen zu diversen Angebotsinhalten | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - online Sachgüter und Dienstleistungen bei ausgewählten Lieferanten bestellen und Verträge (Kaufvertrag, Mietvertrag, Werkvertrag, Dienstvertrag) abschließen  - den Ablauf einer Online-Bestellung darstellen  - zu zentralen Angebotsinhalten des Webshops begründete Entscheidungen aus Sicht des Ausbildungsbetriebes treffen  - die wichtigsten Zahlungsarten im Online-Handel beschreiben und ihre Vorteile aus Sicht des Käufers bestimmen  - Online-Angebote rechtlich als Anpreisung einstufen  - den Zeitpunkt bestimmen, an dem der Kaufvertrag zustande gekommen ist  - die rechtlichen Besonderheiten der Versandhandelsgeschäfte (Fernabsatzverträge BGB § 312 b) wiedergeben  - die Besonderheiten des Onlinekaufs durch Verbraucher wiedergeben, insbesondere das Widerrufsrecht  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die gewonnenen Erkenntnisse auf ihre eigene Einkaufssituation bei Online-Käufen übertragen  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Handelsplattformen (elektronische Marktplätze, Online-Shops)  - E-Commerce  - Akteure: C2C, B2C, B2B | - Elemente eines Online-Shops  - Warenkatalog  - Bestellprozess  - Rechtliche Überlegungen  - Zahlungsmöglichkeiten  - Versandkostenregelung  - Zusatzfunktionen | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Die wirtschaftliche Bedeutung von Lieferanten und Artikeln mithilfe einer ABC-Analyse einschätzen | | Zeitbedarf in Std. | 4 |
| **Einstiegsszenario** | 10 Lieferanten und Produkte werden nach ihrer Verkaufsbedeutsamkeit mithilfe einer ABC-Analyse klassifiziert, um Anhaltspunkte zu gewinnen, welchen Lieferanten und welchen Produkten man besondere Aufmerksamkeit schenken muss. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Tabelle mit ABC-Analysen | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - ABC-Analysen rechnerisch durchführen  - erkennen, dass den umsatzstarken Lieferanten und Produkten besondere Aufmerksamkeit geschenkt muss  - die Excel-Formeln WENN-Funktion, ZÄHLENWENN und SUMMEWENN in der ABC-Analyse anwenden  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  -  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Analyseobjekte: Lieferanten und Artikel  - kumulierte Einkaufswerte  - Ziel: betriebswirtschaftliche Bedeutung erfassen  - Gruppierung  - A: hoher Einkaufswert, z. B. 80 %  - B: mittlerer Einkaufswert, z. B. 15 %  - C: geringer Einkaufswert, z. B. 5 %  - Konsequenzen  - A: große Aufmerksamkeit und hoher Beschaffungsaufwand  - B: Bemühungen auf mittlerem Niveau  - C: geringer Beschaffungsaufwand | - Einzelwertbetrachtung  - A-Güter: kleine Mengen bevorraten  - B-Güter: Bevorratung zwischen A- und C-Gütern  - C-Güter: geringer Beschaffungsaufwand, große Einkaufsmengen, großzügige Sicherheitsbestände | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Lieferanten bewerten | | Zeitbedarf in Std. | 4 |
| **Einstiegsszenario** | Die A-Lieferanten des Modellunternehmens sollen nach ihrer Leistungsfähigkeit bewertet werden. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Bewertungstabelle und Schulnoten, die in Handlungsempfehlungen münden | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - eine ABC-Analyse der Lieferanten auswerten  - Kriterien für die Lieferantenbewertung in eine Rangfolge bringen  - aus einer vorliegenden Einschätzung der Lieferanten eine Bewertungstabelle erstellen  - aus der Punktzahl eine Schulnote bestimmen  - auf der Grundlage der Schulnote Handlungsempfehlungen für den Umgang mit den Lieferanten festlegen  - die Lieferantenbewertung bei einem Angebotsvergleich anwenden  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  -  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Bewertungsverfahren  - Bewertung der Lieferanten-Leistungsfähigkeit  - Bewertungskriterien  - Preis-Leistungs-Verhältnis  - Produktqualität  - Termintreuer  - Reklamationsverhalten  - Gewichtung der Kriterien  Ermittlung einer Kennzahl aus Bewertung x Gewichtung | - Handlungsempfehlungen  - Skalierung der Punkte  - mögliche Maßnahmen  - Stabilisierung einer positiven Einschätzung  - einzelne Verbesserungen anregen  - Verbesserungen verstärkt anregen  - Verbesserungen definieren und deren Umsetzung verlangen  - alternative Lieferanten suchen  - Zusammenarbeit beenden | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Arbeiten beim Wareneingang erledigen | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Eine Sendung mit Poliermaschinen trifft ein; Arbeiten beim Wareneingang sind zu erledigen, eine Teilsendung ist fehlerhaft. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Wareneingangskontrollbogen, korrigierte Eingangsrechnung | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - den Wareneingang überwachen und prüfen, die Waren sachgerecht einlagern und Dienstleistungen abnehmen  - bei der Anlieferung in Anwesenheit des Frachtführers die Ware, die Beschaffenheit der Verpackung sowie die Begleitpapiere prüfen  - bei erheblichen Verpackungsschäden oder Schäden an der Ware die Annahme verweigern oder sich die Schäden bescheinigen lassen  - die äußere und innere Prüfung der Ware aufgrund der Situationsbeschreibung nachvollziehen und einen Wareneingangskontrollbogen ausfüllen  - Lieferschein und Rechnung miteinander vergleichen  -- die Eingangsrechnung aufgrund der Warenrücksendung korrigieren  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - gegenüber den Frachtführern einen angemessenen Tonfall zu finden.  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Wareneingang  - äußere Prüfung  - Adresse auf dem Packstück  - Vergleich Packstücke - Lieferschein  - Zustand der Packstücke  - wann? Sofort im Beisein des Anliefernden | - innere Prüfung  - Art  - Menge  - Qualität (Güte)  - Beschaffenheit  - Vergleich Ware – Bestellung – Lieferschein  - wann? unverzüglich  - Rechnungsprüfung  - sachlich ((Angebot - Bestellung)  - rechnerisch | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Eine mangelhafte Lieferung reklamieren | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Eine mangelhafte Lieferung wird reklamiert. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Mängelrüge | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - geeignete Lösungsvorschläge bei identifizierten Vertragsstörungen entwickeln und bei deren Umsetzung sach- und normgerecht mit den Vertragspartnern kommunizieren  - rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume bestimmen sowie betriebliche Vorgaben bei Konflikten in Kaufvertragsstörungen beachten  - ihren Verantwortungsbereich bei identifizierten Vertragsstörungen definieren  - zwischen den verschiedenen Arten von Sachmängeln unterscheiden  - ihre Pflichten und Rechte (vorrangige Rechte, nachrangige Rechte) bei Schlechterfüllung beschreiben  - die Art des vorliegenden Mangels bestimmen und in einer Mängelrüge beschreiben  - das Recht des Käufers auf Nacherfüllung beachten  - eine Mängelrüge bei einem zweiseitigen Kaufvertrag verfassen  - sinnvoll Rechte aus mangelhafter Lieferung in unterschiedlichen Szenarien geltend machen  - zwischen zweiseitigem Handelskauf und Verbrauchsgüterkauf unterscheiden  - Rügefristen beachten  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - In der Kommunikation mit Lieferanten über Vertragsinhalte ihre Ausdrucksweise nach Art des Mediums (Geschäftsbrief, E-Mail, Telefon) anpassen.  - mit den Lieferanten selbstbewusst und zielorientiert kommunizieren.  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - im Team das Vorgehen bei Schlechterfüllung in Abhängigkeit von der Art des Mangels (offen/versteckt) und der Kaufart (einseitiger Handelskauf etc.) planen  - bei einer Mängelrüge mit ihren Geschäftspartnern sachlich angemessen und wertschätzend kommunizieren | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Mangelarten  - nach der Sache  - Art  - Menge  - Güte  - Werbung  - Montage  - Montageanleitung  - Rechtsmangel  - nach der Erkennbarkeit  - offen  - versteckt  - arglistig verschwiegen  - Rügefristen  - Kaufleute  - offene Mängel: unverzüglich  - versteckte M.: unverzüglich nach Entdeckung, innerhalb von 2 Jahren  arglistig verschwiegen: innerhalb von 3 Jahren  - Verbrauchsgüterkauf  - innerhalb 6 Monate mit Beweislastumkehr, sonst bis zu 2 Jahre  - arglistig verschwiegen: 3 Jahre | - Rechte des Käufers  Stufe 1 (vorrangige Rechte): Nacherfüllung  - Nachbesserung  - Ersatzlieferung  - Stufe 2 (nachrangige Rechte):  - Rücktritt vom Vertrag  - Minderung  - Schadenersatz (neben oder anstelle der Lieferung)  - Ersatz vergeblicher Aufwendungen  - Verkäuferpflicht/-entgegenkommen  - Pflicht: Gewährleistung für 2 Jahre  - freiwillig: Garantie  - freiwillig: Kulanz | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Die Möglichkeit eines Deckungskaufs beim Lieferungsverzug prüfen | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Ein Lieferant des Modellunternehmens hat bestellte Ware nicht zum vereinbarten Termin geliefert. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Entscheidung, ob ein Deckungskauf durchgeführt werden kann; Mahnschreiben zum Lieferungsverzug | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - das Vorgehen bei Lieferungsverzug in Abhängigkeit vom Kaufgegenstand, der wirtschaftlichen Situation des Vertragspartners und der Dringlichkeit der Verfügbarkeit der nicht gelieferten Ware (Deckungskauf, konkreter Schaden, abstrakter Schaden, Konventionalstrafe) planen  - die Voraussetzungen für das Vorliegen eines Lieferungsverzuges auf die vorliegende Situation anwenden  - aus den Rechten des Käufers bei Lieferungsverzug ein situationsgerechtes Recht geltend machen  - ein Mahnschreiben bei Vorliegen eines Lieferungsverzuges formulieren  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - ihr Verhalten bei der Bearbeitung von Lieferungsverzögerungen reflektieren und begründete Möglichkeiten der Optimierung aufzeigen  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - im Zusammenhang mit Kaufvertragsstörungen rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume erkennen und das weitere Vorgehen im Team planen.  - sach- und normgerecht mit ihren Vertragspartnern kommunizieren | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Voraussetzungen  - Verschulden  - Fälligkeit  - kalendermäßig bestimmter Liefertermin: keine Mahnung  - Lieferung kalendermäßig unbestimmt: Mahnung mit Nachfrist  - Rechte des Käufers  - auf Lieferung bestehen  - auf Lieferung bestehen und Schadenersatz | - Lieferung ablehnen und Rücktritt von Vertrag  - Lieferung ablehnen, Rücktritt vom Vertrag und/oder Schadenersatz anstelle der Leistung  - keine Mahnung erforderlich  - Verkäufer will oder kann nicht liefern  - Fixkauf  - Zweckkauf | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Die Annahme einer Lieferung verweigern | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Die Insolvenz eines Auftraggebers macht einen bestellten Reinigungsautomaten überflüssig. Der Lieferant besteht allerdings auf Abnahme des Automaten. Die Folgen eines Annahmeverzuges sind zu ermitteln. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Kostenberechnung und Entscheidung über das weitere Vorgehen | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - begründet feststellen, ob ein Annahmeverzug vorliegt  - die Handlungsmöglichkeiten bei einem Annahmeverzug beschreiben  - die Kosten berechnen, die für das Modellunternehmen entstehen  - eine Entscheidung über das weitere Vorgehen treffen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  -  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - im Zusammenhang mit Kaufvertragsstörungen rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume erkennen und das weitere Vorgehen im Team planen.  - sach- und normgerecht mit ihren Vertragspartnern kommunizieren | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Voraussetzungen  Ware  - rechtzeitig  - am richtigen Ort  - mangelfrei geliefert  - Käufer nimmt die Ware nicht an | - Rechte des Verkäufers  - Ware zurücknehmen  - auf Annahme bestehen (evtl. Klagen)  - Selbsthilfeverkauf  - alle Kosten trägt der Käufer | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Ein Lager einrichten | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Das fortschreitende Unternehmenswachstum macht den Neubau eines Lagers erforderlich, das nun entsprechend den zu erwartenden Abläufen im Lager eingerichtet werden muss. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Lagerplan | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - ihren Verantwortungsbereich bei der Durchführung von Lagerhaltungsprozessen definieren  - eine ABC-Analyse auf Basis der Umschlagshäufigkeit erstellen  - das Lager in die A-, B- und C-Zone einteilen  - über die Art der Lagerung (Boden- oder Regallagerung) für jedes Produkt entscheiden  - Festlegen, ob das Lager als Fest- oder Freiplatzsystem geführt werden soll  - das Verbrauchsfolgeverfahren bestimmen  - festlegen, welche Art Fördermittel angeschafft werden sollen  - die Aufgaben eines Lagers benennen  - eine begründete Entscheidung über den Lagerort (Lagerarten, dezentrale/zentrale Lagerung, Eigen-/Fremdlager) treffen  - ihr Verhalten in Lagerhaltungsprozessen durchdenken und Verbesserungsmöglichkeiten prüfen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - Im Zusammenhang mit Lagerhaltungsprozessen in sozialer und ökologischer Hinsicht verantwortlich handeln (Vermeidung, Wiederverwendung, umweltgerechte Entsorgung von Verpackungsmaterial, Schutzbekleidung).  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Lagerfunktionen  - Zeitausgleich  - Versorgungssicherheit  - Preisvorteile nutzen  - Veredlung  - Sortierung/ Sortimentsbildung  - Lagerarten  - Vorratslager  - Umschlaglager  - Dauerlager  - Verteillager  - Einlagerung  - Wareneingang  - Identifizierung  - Positionierung  - Festplatzsystem  - Freiplatzsystem  - Einlagerungstechnik  - Bodenlagerung  - Boden-Blocklagerung  - Boden-Zeilenlagerung  - Auslagerung  - Auftragsvorbereitung  - Kommissionierung  - Warenausgang  - FIFO-Verfahren  - LIFO-Verfahren | - Anforderungen an die Lagerhaltung  - Sauberkeit  - Geräumigkeit  - Übersichtlichkeit  - produktgerechte Lagerung  - Gefahrenschutz  - Lagereinrichtung  - Regale  - Fachbodenregal  - Palettenregal  - Hochregal  - Kragarmregal  - Förderhilfsmittel  - Paletten  - Behälter  - Flurförderzeuge  - Gabelniederhubwagen  - Elektro-Hochhubwagen  - Elektrogabelstapler  - Schubmaststapler | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Die Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung verbessern | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Dem Warenwirtschaftssystem des Modellunternehmens ist zu entnehmen, dass die Lagerbestände für alle Artikel ungewöhnlich hoch sind. Die die Neufestsetzung des Mindest- und Höchstbestandes sollen die Warenbestände optimiert werden. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Excel-Tabelle mit den Lagerbestandsdaten | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die Lagerreichweite für alle Artikel ermitteln  - aus der Vorgabe zum Mindest- und Höchstbestand den Meldebestand und die Bestellmenge berechnen  - eine Excel-Tabelle mit fehlenden Lagerkennzahlen ergänzen  - den neuen (rechnerischen) Durchschnittsbestand mit dem bisherigen Durchschnittsbestand je Artikel vergleich  - die Kapitalbindung vor und nach der Optimierung berechnen  - die Auswirkungen einer Lieferfristverkürzung beispielhaft darstellen  - Umschlagdauer und durchschnittliche Lagerdauer berechnen  - den Lagerzinssatz und die Lagerzinsen ermitteln  - beim Umgang mit Abfällen die die Abfallhierarchie Vermeidung – Wiederverwendung – Verwertung – Entsorgung beachten  - Verpackungsarten unterscheiden  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - Im Zusammenhang mit Lagerhaltungsprozessen in sozialer und ökologischer Hinsicht verantwortlich handeln (Vermeidung, Wiederverwendung, umweltgerechte Entsorgung von Verpackungsmaterial, Schutzbekleidung).  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Lagerbestandsverwaltung  - Lagerbestandsgrößen  - Mindestbestand  - Meldebestand  - Höchstbestand  - maximale Bestellmenge  - optimaler Lagerbestand:  Verkaufsbereitschaft und Produktionssicherheit bei angemessenen Kosten  - Lagerkosten  - durch die Ware selbst  - Lagerraum  - Regale  - Hubwagen usw.  - Beleuchtung, Heizung, Unterhalt  - Miete  - Abschreibungen  - Kapitalkosten | - Lagerkennziffern  - Durchschnittlicher Lagerbestand  - Umschlagshäufigkeit  - Durchschnittliche Lagerdauer  - Lagerreichweite  - Lagerzinssatz  - Verpackungsabfälle  - Rechtsgrundlagen  - Kreislaufwirtschaftsgesetz  - Verpackungsverordnung  - Verpackungshierarchie: Vermeidung – Wiederverwendung – Verwertung – Entsorgung  - Verpackungsarten  - Transportverpackung  - Umverpackung  - Verkaufsverpackung (Beteiligungspflicht an einem Entsorgungssystem)  - Rücknahmepflicht  - Verwertungspflicht | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Eine Lieferantenrechnung begleichen | | | Zeitbedarf in Std. | 4 |
| **Einstiegsszenario** | Eine Liefererrechnung ist durch Banküberweisung zu begleichen. Dabei ist zu entscheiden, ob es ökonomisch sinnvoll ist, Skonto zu nutzen. | | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Banküberweisung; rechnerischer Vergleich einer Zahlung mit und ohne Skontoabzug | | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - Rechnungen prüfen und die situationsgerechte Bezahlung (Skontonutzung, Electronic-Banking) veranlassen  - eine Rechnung rechnerisch überprüfen  - entscheiden, ob ein Skontoabzug ökonomisch sinnvoll ist  - aus der Rechnung den Überweisungsbetrag unter Beachtung von Skonto rechnerisch ermitteln  - das letztmögliche Überweisungsdatum bestimmen  - ein Überweisungsformular im Rahmen des SEPA-Verfahrens ausfüllen  - ein Banküberweisungsformular mit der Maske Electronic-Banking-Programms vergleichen  - die Abläufe bei Zahlung mittels Verrechnungsscheck wiedergeben  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - bei Unstimmigkeiten in Eingangsrechnungen mit Lieferanten angemessen kommunizieren.  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können | | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Zahlungsmittel  - Bargeld  - Buchgeld  - Geldersatzmittel  - Zahlungsarten  - bar  - halbbar  - bargeldlos  - Zahlungsformen  - Noten, Münzen  - Barscheck, Zahlschein  - Überweisung, Verr.-Scheck  - Banküberweisung  - bargeldlos  - Formularinhalt  - Name Zahlungsempfänger  - IBAN  - BIC  - Kreditinstitut  - Verwendungszweck  - Betrag  - Daten des Auftraggebers  - Datum und Unterschrift  - SEPA  - einheitlicher EURO Zahlungsverkehrsraum  - SEPA-Überweisung  - SEPA-Lastschrift  - SEPA-Kartenzahlung | - IBAN: 22 Stellen  - DE  - Prüfziffer  - Bankleitzahl  - Kontonummer  - BIC  - Bankname (codiert)  - DE  - Ort (codiert)  - Filialkennzeichnung  - electronic banking  - PC-gestützte Bankgeschäfte  - Onlinebanking  - Zugriff Webseite der Bank  - spezielle Banksoftware  - Signatur  - HBCI: codierter Schlüssel  - TAN-Generator:  - Scheck  - Barscheck  - Verrechnungsscheck  - Inhaberscheck  - Orderscheck  - Einlösefristen  - Gutschrift e.V. | | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | | |
| **Lernsituation** | Regelmäßige Zahlungen veranlassen | | | Zeitbedarf in Std. | 4 |
| **Einstiegsszenario** | Regelmäßige Zahlungen sind mit dem geeigneten SEPA-Lastschriftverfahren oder per Dauerauftrag zu leisten. Die Wünsche der Zahlungsempfänger hinsichtlich der Art des Lastschriftverfahrens sind kritisch zu prüfen. | | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Entscheidungen über drei Zahlungsverfahren | | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - die zahlungstechnischen Besonderheiten von 3 Zahlungsvorgängen beschreiben  - Lastschriftverfahren und Dauerauftrag als geeignete Sonderformen der Überweisungen bestimmen  - geeignete Zahlungsverfahren für unterschiedliche Zahlungen des Modellunternehmens festlegen  - die Verfahren unter den Gesichtspunkten eingeräumte Verfügungsmacht über das Firmenkonto, organisatorischer Aufwand und Sicherheit beurteilen  - ein Lastschriftmandat ausfüllen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  -  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Dauerauftrag  - Zahlungspflichtiger erteilt Auftrag an die Bank  - regelmäßige Zeitpunkt  - gleich bleibender Betrag  - Lastschriftverfahren – Ablauf  - Mandat des Zahlers liegt vor  - Zahlungsempfänger startet das Verfahren  - Lastschrift an die 1. Inkassostelle  - Weitergabe an die Zahlstelle  - Gutschrift für den Zahlungsempfänger  - Information der Beteiligten  - Lastschrift-Mandat  - Ermächtigung für den Zahlungsempfänger  - Zugleich Weisung an die Bank des Zahlers  - I.d.R. schriftlich  - Arten  - Einmallastschrift  - Erstlastschrift  - Folgelastschrift  - letzte Lastschrift  - Kündigung jederzeit möglich  - Mandats-Kopf  - Gläubiger-ID  - Mandatsreferenz | | - Lastschrift-Einreichung  - Einreichung: 5 Tage bzw. 1 Tag vor Fälligkeit bei der Zahlstelle (Folgelastschrift: 2 Tage)  - 14 Tage vor Fälligkeit: Vorabankündigung  - gleichbleibende Beträge: eine Ankündigung  - Erstattungsfrist: 8 Wochen (Basis-Lastschrift)  - Widerspruchsfrist: 13 Monate (bei ungültigem Mandat)  - Verfahrensarten  - Basis-Lastschrift  - für Verbraucher und Unternehmen  - 8 Wochen Erstattungsfrist  - Firmen-Lastschrift  - Zahler muss Unternehmen sein  - kein Erstattungsanspruch innerhalb 8 Wochen  - Vorlagefrist: immer 1 Tag | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernsituation** | Mit Karten elektronisch bezahlen | | Zeitbedarf in Std. | 6 |
| **Einstiegsszenario** | Im Shop des Modellunternehmens wird die Entscheidung, ob der Kunde mit electronic cash oder mit dem elektronischen Lastschriftverfahren (ELV) bezahlen muss, nicht einheitlich gehandhabt. Es ist nun zu entscheiden, bis zu welchem Betrag die Kunden mit ELV bezahlen können. | | | |
| **Handlungsprodukt/**  **Lernergebnis** | Entscheidungstabelle über die Anwendung von Electronic Cash und elektronischem Lastschriftverfahren (ELV) | | | |
| **Wesentliche**  **Kompetenzen** | **Fachkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - mögliche Zahlungsarten in ihrem Ausbildungsbetrieb beschreiben  - die Abläufe der beiden Verfahren electronic cash und ELV darstellen  - die Kosten des electronic cash-Verfahrens berechnen  - eine Untergrenze festlegen, ab der eine Kartenzahlung überhaupt möglich ist  - den Grenzbetrag begründet festlegen, bis zu dem die Kunden mit ELV bezahlen können  - die banktechnischen Abläufe bei Zahlungen mit Girokarte erklären  - die Kosten berechnen, die dem Unternehmen bei Zahlung mit Kreditkarte entstehen  **Selbstkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  -  **Sozialkompetenz**  Die Schülerinnen und Schüler können  - | | | |
| **Konkretisierung**  **der Inhalte** | - Girokarte  - Hilfsmittel für elektronischen Zahlungsverkehr  - Symbole verweisen auf die Verwendungsmöglichkeiten  - Bezahlung im In- und Ausland  - Geld abheben am Bankautomaten  - Geldkartenfunktion  - electronic cash online  - Zahlungsgarantie  - PIN erforderlich  - Autorisierungsstelle prüft Kontodeckung und Sperrvermerke  - Verfügungsrahmen durch die Bank gesetzt  - electronic cash offline: gespeicherter Verfügungsrahmen  - Kosten: 0,3 % vom Umsatz, mindestens 0,08 € | - elektronisches Lastschriftverfahren  - keine Zahlungsgarantie  - keine Kosten für den Zahlungsempfänger  - spezielles Lastschriftverfahren  - Unterschrift erforderlich  - Betrag wird vom Konto des Karteninhabers eingezogen  - Widerrufsrecht des Karteninhabers innerhalb von 8 Wochen nach Gutschrift.  - Prüfung einer Sperrliste möglich (KUNO)  - Kreditkarte  - von Kreditkartenorganisationen  - Zahlungsabwicklung mit electronic cash vergleichbar (+ Unterschrift)  - Abrechnung:  - mit dem Zahlungsempfänger: i.d.R. wöchentlich  - mit dem Karteninhaber i.d.R. monatlich  - Karteninhaber zahlt Jahresgebühr | | |
| **Lern- und Arbeitstechniken** |  | | | |
| **Unterrichtsmaterialien/**  **Fundstelle** | Voth, Gryska, Oppenberg, Wegmann, Wickfeld, Arbeitsplatz Büro, Lernsituationen, Jahrgangsband 1, Bildungsverlag EINS | | | |
| **Organisatorische und fächerverbindende**  **Hinweise** |  | | | |