

*westermann*



Klaus-Peter Barth, Nils Kauerauf, Günter Langen, Jörn Menne, Reinhard Meyer, Ingo Schaub, Christian Schmidt, Wolfgang Stellberg, Patrick Uhlemann, Wolfgang Wendt, Daniel Wischer, Eike Witkowski

Herausgeber: Jörn Menne, Ingo Schaub

# **Arbeitsheft Büromanagement**

## **1. Ausbildungsjahr**

Lehrerhandbuch

3. Auflage

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragungen, Bankverbindungen, Steuer-, Telefon- und Faxnummern und alle weiteren Angaben) sind i. d. R. fiktiv, d. h., sie stehen in keinem Zusammenhang mit einem real existierenden Unternehmen in der dargestellten oder einer ähnlichen Form. Dies gilt auch für alle Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartner der Unternehmen wie z. B. Kreditinstitute, Versicherungsunternehmen und andere Dienstleistungsunternehmen. Ausschließlich zum Zwecke der Authentizität werden die Namen real existierender Unternehmen und z. B. im Fall von Kreditinstituten auch deren IBANs und BICs verwendet.

Die in diesem Werk aufgeführten Internetadressen sind auf dem Stand zum Zeitpunkt der Drucklegung. Die ständige Aktualität der Adressen kann vonseiten des Verlages nicht gewährleistet werden. Darüber hinaus übernimmt der Verlag keine Verantwortung für die Inhalte dieser Seiten.

**service@westermann.de**  
**www.westermann.de**

Bildungsverlag EINS GmbH  
Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln

ISBN 978-3-427-94233-7

**westermann** GRUPPE

© Copyright 2019: Bildungsverlag EINS GmbH, Köln

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.

## Vorwort

Das vorliegende **Lehrerhandbuch** ist eine ideale Ergänzung zum Arbeitsheft und zu der entsprechenden Lehrbuchreihe – es kann aber auch mit anderen Büchern eingesetzt werden.

Die Umsetzung des **problem- und handlungsorientierten** Unterrichts mit **Lernsituationen** wird erheblich erleichtert: Die Lehrkräfte erhalten neben Lösungen oder Lösungshinweisen, ein Angebot an **Verlaufsplänen** zur Strukturierung des Unterrichts, die den jeweiligen Lernsituationen voran gestellt werden. Dieses Angebot ist leicht durch die Lehrkraft oder Lehrerteams zu modifizieren. Die abgebildeten Strukturen haben sich im Unterricht der Autoren bewährt. So kann ein **schüleraktivierender Unterricht**, der auch Formen des **kooperativen Lernens** immer wieder aufnimmt, systematisch unterstützt werden.

Für die **didaktische Jahresplanung** erhalten die Lehrkräfte zudem **Dokumentationsvorlagen**, die – ebenso wie die Verlaufspläne zu den Lernsituationen – als Word-Datei auch unter BuchPlusWeb abrufbar sind. Sie nehmen die **Anforderungen des Lehrplans** und die geförderten **Kompetenzbereiche** usw. unmittelbar auf. Geben Sie auf der Internetseite [www.westermann.de](http://www.westermann.de) die ISBN in das Suchfeld ein und klicken Sie auf den Schriftzug BuchPlusWeb.

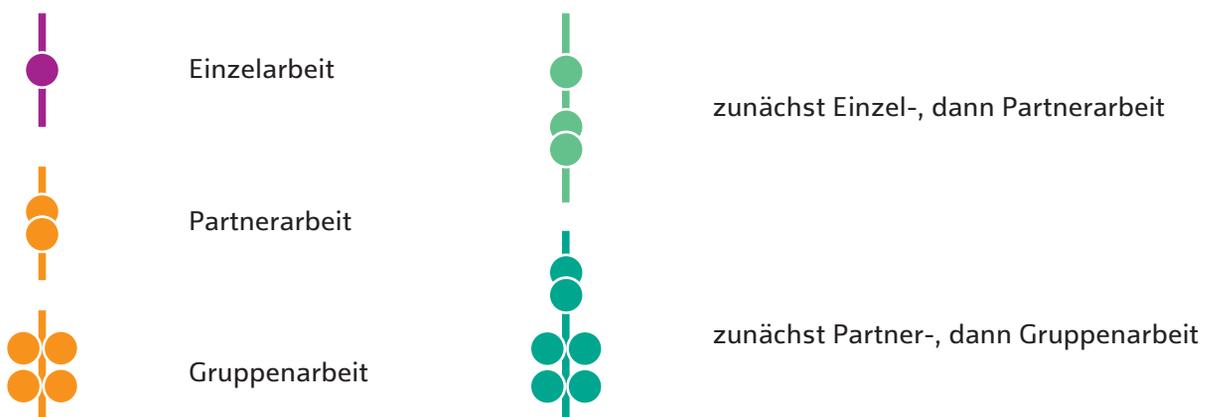
An die Lernsituationen schließen sich übersichtliche und anregende **Übungen** zu zentralen Begriffen und Zusammenhängen des jeweiligen Lernfeldes an. So erhalten die Schülerinnen und Schüler ergänzend zum Lehrbuch zahlreiche Möglichkeiten, ihr neu erworbenes Wissen anzuwenden und zu festigen.

Ferner werden durch **Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung** zu den jeweiligen Lernfeldern zielgerichtet relevante Inhalte in den typischen Aufgabenformaten wiederholt.

Mit dem Arbeitsheft wird die häufig so schwierige **Dokumentation** von Lern- und Arbeitsergebnissen sichergestellt, sodass die individuelle **Lernberatung**, die **Lernerfolgskontrolle** und die **Leistungsbewertung** erleichtert werden.

### Hinweis zur Nutzung des Lehrerhandbuches

Bei den Lernsituationen finden die Nutzer des Arbeitsbuches Symbole, die eine Empfehlung hinsichtlich einer geeigneten **Sozialform** darstellen:



Die Farben unterscheiden sich nach der jeweiligen Phase der Lernhandlung. Im Arbeitsbuch sowie im Lehrerhandbuch finden Sie QR-Codes vor, die Lern- und Arbeitshilfen oder auch ergänzende Anregungen enthalten. Mit Ihrem Smartphone oder Tablet sowie einer QR-Code-Scanner-App können Sie die Informationen einfach abrufen. In Foto-Apps integrierte QR-Erkennungen führen zuweilen zu fehlerhaften Ergebnissen.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	<b>3</b>
----------------------	----------

## **LERNFELD 1 Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren**

<b>Lernsituation 1: Sie klären die Rahmenbedingungen in Ihrer Berufsausbildung</b> .....	<b>7</b>
Übung 1.1: Rollen in der Berufsausbildung .....	13
Übung 1.2: Das System der dualen Berufsausbildung .....	14
<b>Lernsituation 2: Sie lösen Probleme in der Ausbildung auf der Grundlage von Gesetzen und Verordnungen</b> .....	<b>15</b>
Übung 2.1: Mitbestimmung nach dem Betriebsverfassungsgesetz .....	22
Übung 2.2: Aufbauorganisation .....	23
Übung 2.3: Unternehmensziele .....	24
Übung 2.4: EMAS .....	28
Übung 2.5: Arten von Unternehmen .....	28
Übung 2.6: Betriebliche Leistungserstellung .....	29
Übung 2.7: Interessengruppen und ihre Ziele .....	30
Übung 2.8: Handlungsvollmacht und Prokura .....	31
Übung 2.9: Die Produktionsfaktoren im Wirtschaftsprozess beschreiben .....	34
Übung 2.10: Die Arbeitsteilung untersuchen .....	36
Übung 2.11: Den Wirtschaftskreislauf nachvollziehen .....	37
<b>Lernsituation 3: Sie präsentieren den eigenen Ausbildungsbetrieb</b> .....	<b>39</b>
<b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung</b> .....	<b>47</b>

## **LERNFELD 2 Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren**

<b>Lernsituation 1: Sie erkennen die Bedeutung von Umwelt- und Gesundheitsfaktoren</b> .....	<b>50</b>
Übung 1.1: Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft (Motivation) .....	56
Übung 1.2: Den Arbeitsplatz gestalten – das eigene Lernen gestalten .....	57
Übung 1.3: Augengymnastik .....	59
Übung 1.4: Die Raumarten unterscheiden .....	59
Übung 1.5: Arbeitszeit- und Pausenregelungen kennen –auch beim Lernen .....	61
<b>Lernsituation 2: Sie vermeiden und bewältigen psychische Belastungen am Arbeitsplatz</b> .....	<b>63</b>
Übung 2.1: Bewusste Ernährung als Grundlage für berufliche Leistungsfähigkeit .....	70
Übung 2.2: Suchtprävention .....	71
<b>Lernsituation 3: Sie organisieren Ihr Zeitmanagement</b> .....	<b>73</b>
Übung 3.1: Selbsttest – wie gut ist Ihr individuelles Zeitmanagement? .....	78
Übung 3.2: Zeitdiebe aufspüren .....	80
Übung 3.3: Eine Arbeitswoche mit Lernzeiten und Freizeit planen .....	81
Übung 3.4: Eine Betriebsbesichtigung vorbereiten .....	82
Übung 3.5: Protokolle mit der Textverarbeitung erstellen .....	83
Übung 3.6: Informationen per Telefon oder E-Mail weiterleiten .....	84
Übung 3.7: Ein- und ausgehende Post bearbeiten .....	85

<b>Lernsituation 4: Sie ordnen Schriftgut systematisch und bewahren es sachgerecht auf . . . . .</b>	<b>86</b>
<b>Lernsituation 5: Sie erleben erfolgreiche Teamarbeit . . . . .</b>	<b>94</b>
Übung 5.1: Teamentwicklungsphasen . . . . .	100
Übung 5.2: Teambildungsprozesse mit dem Aufbau inklusiver Kulturen verbinden. . . . .	101
Übung 5.3: Die Selbstwirksamkeit stärken und das Selbstbild abgleichen . . . . .	102
Übung 5.4: Körpersprache und ihre Wirkung. . . . .	103
Übung 5.5: Nonverbale Elemente im Teamgespräch deuten . . . . .	104
<b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung . . . . .</b>	<b>106</b>

### LERNFELD 3 Aufträge bearbeiten

<b>Lernsituation 1: Sie bearbeiten Kundenanfragen mithilfe des Warenwirtschaftssystems . . . . .</b>	<b>117</b>
Übung 1.1: Schreib- und Gestaltungsregeln eines Geschäftsbriefes nach DIN 5008 . . . . .	126
Übung 1.2: Ein Angebot erstellen . . . . .	128
Übung 1.3: Bindung an das Angebot . . . . .	130
Übung 1.4: Zusendung unbestellter Ware . . . . .	131
Übung 1.5: Warenwirtschaftssystem . . . . .	133
Übung 1.6: Aufbau und Struktur einer betrieblichen EDV . . . . .	135
Übung 1.7: Entwicklung und Gestaltung von Formularen . . . . .	136
Übung 1.8: Verwendung von Schnellbausteinen. . . . .	136
Übung 1.9: Ein Rechnungsformular erstellen. . . . .	138
<b>Lernsituation 2: Sie sind in der Lage, ein Tabellenkalkulationsprogramm zur Preisberechnung anzuwenden . . . . .</b>	<b>139</b>
Übung 2.1: Dreisatz . . . . .	148
Übung 2.2: Grundrechenarten . . . . .	149
Übung 2.3: Benutzerdefinierte Formate und bedingte Formatierung . . . . .	150
Übung 2.4: Einfache Funktionen . . . . .	151
Übung 2.5: Zählenwenn und Summewenn . . . . .	153
<b>Lernsituation 3: Sie steuern Kundenauftragsprozesse und Beschaffungsprozesse mithilfe eines ERP-Systems. . . . .</b>	<b>155</b>
Übung 3.1: Das ERP-System . . . . .	170
Übung 3.2: Geschäftsprozesse . . . . .	172
<b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung . . . . .</b>	<b>173</b>

### LERNFELD 4 Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

<b>Lernsituation 1: Sie lernen die Bereiche und die Bedeutung der betrieblichen Beschaffung kennen . . . . .</b>	<b>179</b>
Übung 1.1: Mengenplanung – optimale Bestellmenge. . . . .	184
Übung 1.2: Ein Diagramm mit einem Tabellenkalkulationsprogramm erstellen . . . . .	186
Übung 1.3: Zeitplanung . . . . .	188
<b>Lernsituation 2: Sie ermitteln Bezugsquellen und formulieren eine Anfrage an einen möglichen Lieferer. . . . .</b>	<b>191</b>

Übung 2.1:	Ökologisches und ökonomisches Prinzip .....	197
Übung 2.2:	Arten von Rechtsgeschäften .....	198
Übung 2.3:	Rechtssubjekte und Rechtsfähigkeit .....	200
Übung 2.4:	Geschäftsfähigkeit .....	201
Übung 2.5:	Rechtsobjekte und Eigentumsübertragung .....	203
Übung 2.6:	Formvorschriften bei Rechtsgeschäften .....	204
Übung 2.7:	Nichtige und anfechtbare Rechtsgeschäfte .....	206
<b>Lernsituation 3: Sie untersuchen allgemeine Geschäftsbedingungen. ....</b>		<b>207</b>
Übung 3.1:	Inhalte von Angeboten .....	214
Übung 3.2:	Zustandekommen von Kaufverträgen .....	215
Übung 3.3:	Arten des Kaufvertrags .....	217
<b>Lernsituation 4: Sie bearbeiten und bewerten Angebote .....</b>		<b>218</b>
Übung 4.1:	Einfache Bezugskalkulation .....	226
Übung 4.2:	Zusammengesetzte Bezugskalkulation .....	227
Übung 4.3:	Beim Angebotsvergleich ein Tabellenkalkulationsprogramm einsetzen .....	228
Übung 4.4:	Eine Bestellung durchführen .....	230
Übung 4.5:	Bestellungen mithilfe des Internets durchführen (E-Procurement) .....	231
<b>Lernsituation 5: Sie führen eine Wareneingangskontrolle durch und überwachen die störungsfreie Erfüllung des Kaufvertrags .....</b>		<b>232</b>
Übung 5.1:	Warenlagerung vornehmen .....	239
Übung 5.2:	Lagergrundsätze .....	242
Übung 5.3:	Lagerarten .....	243
Übung 5.4:	Arbeitsabläufe im Lager .....	244
Übung 5.5:	Sicherheit im Lager .....	245
Übung 5.6:	Umweltschutz im Lager .....	248
Übung 5.7:	Lagerbestandskennzahlen berechnen .....	249
Übung 5.8:	Lagerbewegungskennzahlen berechnen .....	251
<b>Lernsituation 6: Sie veranlassen Zahlungen unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Möglichkeiten im Zahlungsverkehr ...</b>		<b>253</b>
Übung 6.1:	Moderne Online-Zahlungssysteme .....	259
Übung 6.2:	Entwicklung der Zahlungsmethoden .....	261
Übung 6.3:	Funktionen der Girocard, Maestro® Karte und GeldKarte .....	261
Übung 6.4:	Kartenzahlung .....	262
Übung 6.5:	Gefahren des Onlinebankings .....	262
<b>Lernsituation 7: Sie bearbeiten die Nicht-rechtzeitig-Lieferung .....</b>		<b>264</b>
Übung 7.1:	Schlechtleistung (mangelhafte Lieferung) .....	271
Übung 7.2:	Käuferrechte bei einer Schlechtleistung .....	272
<b>Lernsituation 8: Sie wenden die ABC-Analyse als Kontrollinstrument im Beschaffungsprozess an .....</b>		<b>273</b>
<b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung .....</b>		<b>279</b>
<b>Bildquellenverzeichnis .....</b>		<b>288</b>
<b>Texte der QR-Codes .....</b>		<b>289</b>

# Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

## Lernsituation 1: Sie klären die Rahmenbedingungen in Ihrer Berufsausbildung

### Didaktische Hinweise für den Unterricht und die didaktische Jahresplanung

Web

Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	
<b>Lernsituation 1: Sie klären die Rahmenbedingungen in Ihrer Berufsausbildung</b>	<b>Zeit:</b> 6 UStd.
<b>Einstiegsszenario:</b> Die Auszubildende Nicole Höver trifft in einem ersten Treffen auf wichtige Personen (Geschäftsführung, Mitauszubildende) ihres Ausbildungsbetriebs. Es geht dabei auch um die Anforderungen, die an die Auszubildende gestellt werden.	<b>Handlungsprodukt/Lernergebnis:</b> Eine persönliche Checkliste mit Verhaltensweisen, die auf Sozialkompetenz und Personalkompetenz hinweisen <b>Ergebnissicherung:</b> Fortlaufende Lernkontrolle durch den/die einzelne/-n Schüler/-in im Abgleich mit der Lehrkraft bzw. dem Ausbilder/der Ausbilderin
<b>Wesentliche Kompetenzen:</b> Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none"> <li>● können auf der Grundlage eines breiten Verständnisses zu den Anforderungen, die im Rahmen der Berufsausbildung an sie gestellt werden, ihr Verhalten entsprechend ausrichten und</li> <li>● werden ermuntert, ihr eigenes Arbeits- und Sozialverhalten zu reflektieren und zu verbessern.</li> </ul>	<b>Konkretisierung der Inhalte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Berufliche Handlungskompetenz</li> <li>● Orientierung in Ausbildungsbetrieb und Schule</li> <li>● Rollenfindung</li> <li>● Rechtsgrundlagen in der Ausbildung</li> </ul>
<b>Lern- und Arbeitstechniken:</b> Formen des kooperativen Lernens durch Partner- und Gruppenarbeit, Selbstregulation mithilfe persönlicher Checklisten	
<b>Unterrichtsmaterialien:</b> Arbeitsheft Lehrbuch Internet Stifte, Karten, ggf. Beamer	<b>Seiten im Lehrbuch:</b> 19 ff.
<b>Organisatorische Hinweise:</b> Karten, Stifte bereithalten, ggf. Beamer bereithalten	

## Verlaufsschema – Lernsituation 1

Handlungsphasen	Schülerhandlungen	Lehrerhandlungen	Methoden/ Medien
<b>Beschreibung und Analyse</b>	<p>Die Arbeitsaufträge sollten zunächst in Einzelarbeit ausgeführt und in einer Partnerarbeit angereichert werden.</p> <p>Nach der Beschreibung und Analyse durch die Schülerinnen und Schüler sollte ein erster Ergebnisabgleich im Unterrichtsgespräch vorgenommen werden. Dabei ergänzen und verbessern die Schülerinnen und Schüler ihre bisherigen Aufzeichnungen.</p>	<p>Die Lehrkraft sollte zunächst eigene Erfahrungen der Schülerinnen und Schüler mit deren „Startsituationen“ in den Ausbildungsbetrieben abrufen. Gerade zu Beginn der Ausbildung sollte die Lehrkraft auf ein Einhalten der Sozialformen achten und den Sinn einer vorgeschalteten Einzelarbeit erläutern.</p> <p>Die Kompetenzen sind Schlüsselbegriffe und sollten daher an der Tafel festgehalten werden.</p>	Arbeitsheft Lehrbuch Tafel o. Ä.
<b>Planen und durchführen</b>	<p>Auch in dieser Phase bietet sich zunächst eine Einzelarbeit an. Diese kann dann in eine Partnerarbeit übergehen.</p>	<p>Dabei sollte die Lehrkraft darauf achten, dass die Schülerinnen und Schüler möglichst konkrete und für Außenstehende sichtbare Verhaltensweisen beschreiben. Zudem sollten sie positiv formuliert sein. Also statt „Ich versuche nicht mehr so vergesslich zu sein“ – „Ich habe stets mein Lehrbuch, das Arbeitsheft, den Taschenrechner, meinen Ordner und Schreibmaterial dabei!“.</p>	Arbeitsheft
<b>Bewerten</b>	<p>In der Gruppenarbeit soll die Auseinandersetzung über die konkretesten Verhaltensweisen zu Ausschärfungen im Denken und einem vertieften Lernen führen.</p> <p>Die Gruppen können ihre Ergebnisse laufend veröffentlichen, sodass die anderen Gruppen zusätzliche Anregungen erhalten. Mehrfachnennungen sind unproblematisch. Sie deuten vielmehr darauf hin, dass ein Aspekt besonders wichtig ist. Zudem gibt es kein „Richtig“ oder „Falsch“ in dieser Phase.</p>	<p>s. o.</p> <p>Für die Karten sollten DIN-A5-Blätter sowie dicke Stifte genutzt werden. Die Lehrkraft sollte Hinweise geben, wie die Karten zu beschriften sind (Schlüsselworte, Schriftgröße usw.). Statt mit Karten kann die Aufgabe auch mit einem geeigneten digitalen Tool bearbeitet werden, z. B. Padlet (<a href="https://de.padlet.com">https://de.padlet.com</a>).</p>	Arbeitsheft Karten Stifte digitale Endgeräte
<b>Lernergebnisse sichern</b>	<p>Dieser Lernschritt sollte in Einzelarbeit erledigt werden. Die Schülerinnen und Schüler haben nunmehr eine breite Auswahl, die sie für sich gewichten und in eine eigene Liste überführen sollen.</p> <p>Die Liste selbst soll Verbindlichkeit und Nachhaltigkeit sichern (siehe Hinweise zur Lösung).</p>	<p>Die Lehrkraft sollte sich die Listen anschauen und auf die Auflistung von konkreten und überprüfbaren Verhaltensweisen hinwirken. Mit Bedacht kann die Lehrkraft auch Anregungen für zu verbessernde Verhaltensweisen aus eigener Wahrnehmung anregen. Wesentlich ist, dass – etwa im Rahmen von Quartalsgesprächen zur Leistungsbeurteilung – die Liste bzw. die Arbeit an den Verhaltensweisen „wach“ gehalten wird.</p>	Arbeitsheft

An ihrem ersten Arbeitstag als Auszubildende Kauffrau für Büromanagement in der Primus GmbH wird Nicole Höver von der Assistentin der Geschäftsleitung, Svenja Braun, empfangen. „Herzlich willkommen als neue Mitarbeiterin der Primus GmbH!“, sagt Svenja Braun freundlich. „Die Geschäftsführer Sonja Primus und Markus Müller bitten Sie und die anderen Auszubildenden zu einer kleinen ‚Kennenlern-Runde‘.“ „Frau Primus und Herr Müller kenne ich ja schon aus dem Vorstellungsgespräch, aber auf meine neuen Kollegen bin ich natürlich gespannt“, erwidert Nicole und folgt Svenja Braun zum Fahrstuhl.

Nachdem Frau Primus und Herr Müller Nicole begrüßt haben, stellen sie ihr die anderen Auszubildenden vor. Andreas Dick, Petra Jäger und Georgios Paros befinden sich ebenfalls in der Ausbildung zur Kauffrau bzw. zum Kaufmann für Büromanagement. „Wenn du Probleme hast, kannst du dich jederzeit an uns wenden“, sagt Petra Jäger, „und außerdem sehen wir uns ja auch in der Berufsschule.“

Alle nehmen um den großen Konferenztisch Platz. Frau Primus ergreift das Wort: „Bei dem Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement steht die Vermittlung der beruflichen Handlungskompetenz im Vordergrund. Dazu gehören Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenz. An erster Stelle sind Sie selbst verantwortlich, diese Kompetenzen auszubauen. Dabei können Sie natürlich auf unsere Unterstützung zählen.“ Nicole hat sich vorgenommen, die Ausbildung mit einem sehr guten Ergebnis abzuschließen. Sie überlegt sich, an welchen Verhaltensweisen die angesprochenen Kompetenzen jeweils festgemacht werden können.

„Was man unter Fachkompetenz versteht, ist mir ja noch ziemlich klar. Aber was sich hinter Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenz verbirgt, ist mir recht schleierhaft. Können Sie uns vielleicht eine Checkliste mit entsprechenden Verhaltensweisen geben, die uns zur Orientierung dient?“, meint sie lächelnd zu Frau Primus.



## Beschreibung und Analyse der Situation

Erläutern Sie die Funktion des dargestellten Treffens zu Beginn der Ausbildung.

Die Auszubildenden sollen angemessen begrüßt werden und eine erste Vorstellung bekommen, worauf es in der Ausbildung ankommt.

Beschreiben Sie die Absicht, die sich hinter Nicoles Wunsch nach einer Checkliste verbirgt.

Nicole möchte von Anfang an und in Zukunft die Anforderungen erfüllen. Dazu braucht sie (auch in der Schule) eine klare Orientierung, was von ihr erwartet wird.

Beschreiben Sie die Begriffe Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenz in ein bis zwei Sätzen.

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

**Methodenkompetenz:** Bereitschaft und Fähigkeit zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen.

**Sozialkompetenz:** Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen.

**Selbstkompetenz:** Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein.

## Planen und durchführen

Erstellen Sie eine Checkliste zur Sozial- und Selbstkompetenz. Darin sollen Sie konkrete Verhaltensweisen beschreiben, die auf bestimmte Kompetenzen hinweisen. Die folgende Tabelle soll Ihnen dabei helfen.

	Positive Beispiele	
Sozialkompetenz	Ausbildungsbetrieb	Schule
Teamfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Selbstverständlich helfe ich Kollegen.</li> <li>● Ich übernehme manchmal auch unangenehme Aufgaben freiwillig.</li> </ul>	<p>Z. B.: Ich leiste einen aktiven Beitrag zum Gelingen von Gruppenarbeiten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Bei Partnerarbeiten mit Schwächeren helfe ich durch Tipps.</li> </ul>
Konfliktverhalten	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Konflikte mit Kunden gehören dazu; ich kann damit professionell umgehen.</li> <li>● Konflikte mit Kollegen trage ich sachlich aus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Konflikte mit Lehrern spreche ich direkt an.</li> <li>● Konflikte mit Mitschülern werden respektvoll und sachlich ausgetragen.</li> </ul>