

Lehrplan

**Fachpraktiker für Bürokommunikation**

**Fachpraktikerin für Bürokommunikation**

Berufsbezogener Lernbereich

Hinweis:

Der Lehrplan ist online verfügbar unter  
*[www.bildungsserver.saarland.de](http://www.bildungsserver.saarland.de)*

**SAARLAND**

Ministerium für Bildung und Kultur  
Trierer Straße 33  
66111 Saarbrücken

Saarbrücken, Juli 2014

## Einleitende Hinweise

Das Ziel jeder Berufsausbildung ist der Erwerb umfassender Handlungskompetenz durch die Vermittlung von Berufsfähigkeit, welche Fach- und Methodenkompetenz mit personaler und sozialer Kompetenz verbindet. Dies ist auch für Menschen mit erheblichen lang andauernden Lern- und Leistungsrückständen anzustreben.

Eine Berufsausbildung nach § 66 BBiG und § 42 HwO wird dann durchgeführt, wenn die Schwere und/oder Art der Behinderung eine anerkannte Berufsausbildung nicht zulässt. Dies wird durch die Bundesagentur für Arbeit festgestellt. Um den Jugendlichen, die eine deutlich von der Altersnorm abweichende Leistungs- und Verhaltensform aufweisen, mit ihren spezifischen Bedürfnissen gerecht zu werden, erlassen die zuständigen Stellen entsprechende Ausbildungsregelungen; für den Berufsschulunterricht sind ebenfalls angepasste Festlegungen erforderlich. Diese Anforderungen erfüllt der vorliegende Lehrplan.

Er bildet den Rahmen für die Formulierung individueller Lehr-/Lernarrangements durch die Berufsschule für den Ausbildungsberuf Fachpraktiker/Fachpraktikerin für Bürokommunikation. Ihm liegt der KMK - Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann bzw. Kauffrau für Büromanagement (Beschluss vom 27.09.2013) zu Grunde. Er ist sowohl in Inhalten als auch in Taxonomieebenen an die niedrigeren Anforderungen des Ausbildungsberufes Fachpraktiker/-in für Bürokommunikation angepasst und deckt sich inhaltlich mit dem entsprechenden Vorschlag in der Handreichung für die Erarbeitung von Lehrplänen für Menschen mit Behinderung nach § 66 BBiG/ § 42m HwO (Beschluss des Unterausschusses für Berufliche Bildung vom 23.09.2011) der KMK.

Grundsätzlich soll die Ausbildung zum/zur Fachpraktiker/Fachpraktikerin für Bürokommunikation zu einer ausführenden beruflichen Tätigkeit befähigen, die selbständiges Arbeiten unter Anleitung einschließt. Deshalb muss der schulische Unterricht eng auf praktische Inhalte ausgerichtet sein. Den Rahmen für den schulischen Unterricht bildet dazu der vorliegende Lehrplan. Er beschreibt die zu erreichenden Kompetenzen als verbindliche Ziele des jeweiligen Lernfeldes. Diese berücksichtigen die verschiedenen Dimensionen der Handlungskompetenz. Die angestrebten Kompetenzen sind dabei Mindestanforderungen, die entsprechend der Leistungsfähigkeit erweitert werden können. Bei der Zuordnung der Lernfelder zu den einzelnen Unterrichtsfächern lt. Stundentafel sind ggf. die Handreichungen zum Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann /-frau im Büromanagement maßgeblich (Stand: August 2014).

Es sind u. a. folgende formale Ausgangsbedingungen berücksichtigt worden:

- Die Lehrpläne zu Ausbildungsregelungen gemäß § 66 BBiG und § 42 HwO werden nach dem Lernfeldkonzept der KMK erstellt. Die Bezeichnungen der Lernfelder verdeutlichen die berufliche Handlungskompetenz. Aus Gründen der Durchlässigkeit und Anrechenbarkeit entsprechen diese Bezeichnungen denen des zugrunde gelegten anerkannten Ausbildungsberufes.
- Bei der Erstellung der Lehrpläne ist zu berücksichtigen, dass mit dem erfolgreichen Abschluss ein mit dem Hauptschulabschluss gleichwertiger Bildungsstand erreicht wird.

Des Weiteren gelten die nachfolgenden rechtlichen Regelungen:

- das saarländische Schulrecht in der jeweils gültigen Fassung
- Sozialgesetzbuch „Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen“
- Empfehlungen zur sonderpädagogischen Förderung in den Schulen der Bundesrepublik Deutschland (KMK-Beschluss in der jeweils gültigen Fassung)
- Rahmenrichtlinien für Ausbildungsregelungen nach § 66 BBIG und § 42m HWO für behinderte Menschen (Empfehlung des Hauptausschuss des Bundesinstituts für Berufsbildung in der jeweils gültigen Fassung).

Der Nachteilsausgleich ist entsprechend der gesetzlichen Vorgaben zu gewähren.

Saarbrücken, Juli 2014

## Unterrichtsorganisation

Der Unterricht erfolgt an zwei Wochentagen zu je sechs Schulstunden.

### Studentafel

#### Berufsübergreifender Lernbereich

Fächer	Unterrichtsstunden in Grundstufe und Fachstufen			
	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamt
Religionslehre	40	40	40	<b>120</b>
Deutsch	40	40	40	<b>120</b>
Sozialkunde	40	40	40	<b>120</b>
Sport	40	40	40	<b>120</b>
<b>Summen</b>	<b>160</b>	<b>160</b>	<b>160</b>	<b>480</b>

#### Berufsbezogener Bereich

Fächer	Unterrichtsstunden in Grundstufe und Fachstufen			
	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamt
Büromanagementprozesse	100	40	120	260
Geschäftsprozesse und Kommunikation	140	160	60	360
Steuerung und Kontrolle	-	40	60	100
Berufsbezogenes Rechnen	40	40	40	120
Berufsbezogene Fremdsprache	40	40	40	120
<b>Summen</b>	<b>320</b>	<b>320</b>	<b>320</b>	<b>960</b>

Im Rahmen der Gesamtstundenzahl eines Faches sind - je nach organisatorischen und/oder curricularen Erfordernissen und in Absprache mit den betroffenen Ausbildungsbetrieben und zuständigen Kammern – Abweichungen in der Verteilung der Unterrichtsstunden auf die Ausbildungsjahre (Grundstufe und Fachstufen) möglich.

## Zuordnungstabelle

Fach	Umfang in U-h	Nr.	Lernfeld	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
<b>Büromanagementprozesse</b>	260	1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	40		
		2	Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	60		
		8	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen		40	40
		10	Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren			40
		11	Ein Projekt planen und durchführen			40
<b>Geschäftsprozesse und Kommunikation</b>	360	3	Aufträge bearbeiten	60		
		4	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen	80	40	
		5	Kunden akquirieren und binden		80	
		7	Gesprächssituationen gestalten		40	
		9	Liquiditätssicherung unterstützen und Finanzierung vorbereiten			60
<b>Steuerung und Kontrolle</b>	100	6	Werteströme erfassen und Werterschöpfungsprozesse nachvollziehen		40	60
<b>Berufsbezogenes Rechnen</b>	120			40	40	40
<b>Berufsbezogene Fremdsprache</b>	120			40	40	40
<b>Summen</b>	<b>960</b>			<b>320</b>	<b>320</b>	<b>320</b>

**Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

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

Die Schülerinnen und Schüler benennen ihren Verantwortungsbereich im Betrieb und identifizieren sich mit ihrer Rolle als Auszubildender und als zukünftiger Arbeitnehmer, die auf unterschiedlichen rechtlichen Grundlagen basieren.

Die Schülerinnen und Schüler nennen ihre eigenen Rechte und Pflichten, informieren sich unter Anleitung über Inhalte und Regelungen der Ausbildungsverträge sowie ihre Mitbestimmungsrechte durch die Jugend- und Auszubildendenvertretung. Sie nennen wichtige für sie geltende Rechtsvorschriften (*Berufsbildungsgesetz, Jugendarbeitsschutzgesetz und Tarifrecht*). Ebenso nennen sie wichtige berufliche Fortbildungsmöglichkeiten und beschreiben Möglichkeiten beruflicher Fort- und Weiterbildung.

Die Schülerinnen und Schüler nutzen ihnen zur Verfügung gestellte Informationen zur Darstellung ihres Betriebes. Sie beschreiben das Leistungsspektrum ihres Betriebes, die eingesetzten betriebswirtschaftlichen Produktionsfaktoren und die Ziele ihres Betriebes. Sie

beschreiben ihre Stellung innerhalb des Aufbaus des Betriebes, nennen die wesentlichen Arbeits- und Geschäftsprozesse des Betriebes und benennen die Zusammenarbeit zwischen den Funktionsbereichen des Betriebes. Sie geben ihren eigenen Handlungsrahmen (*Vertretungsvollmachten*) an.

Die Schülerinnen und Schüler realisieren die Notwendigkeit, sich angemessene berufliche Ziele zu setzen und diese mit lebenslangem Lernen zu verbinden. Sie stellen ihre Ergebnisse in geeigneter Form dar. Sie wenden bei der Bewertung von Präsentationen einen vorgegebenen Kriterienkatalog an. Die Schülerinnen und Schüler werden ihrer Rolle im Betrieb gerecht. Sie beachten und nutzen die vorgegebenen gesetzlichen und vertraglichen Regelungen. Sie erledigen ihnen übertragene Aufgabenstellungen und sind bereit mit Kollegen zusammenzuarbeiten. Sie nehmen anstehende Arbeiten aufmerksam wahr und erledigen diese nach Vorgabe.

Sie präsentieren ihren Betrieb mit geeigneten Medien. Sie sind in der Lage, sich für sie ungewohnten Situationen zu stellen und bei der Erreichung ihrer längerfristigen Ziele Durchhaltevermögen zu zeigen.

Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage Verbesserungsvorschläge anzunehmen und in ihr zukünftiges Handeln einfließen zu lassen. Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihre Präsentation mit Hilfe des Kriterienkataloges.

Sie respektieren die Vorstellungen anderer und ziehen Schlussfolgerungen für ihr zukünftiges Handeln.

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, ihre Arbeitsprozesse im Büro zu erledigen sowie gesundheitliche und rechtliche Aspekte, auch im Umgang miteinander, zu berücksichtigen.**

Die Schülerinnen und Schüler zeigen die Bereitschaft, die Herausforderungen ihres Aufgabenbereichs engagiert und verantwortungsbewusst zu bewältigen. Sie beschreiben die Anforderungen an die Gestaltung ihrer jeweiligen Arbeitsprozesse sowie ihres Arbeitsplatzes und Arbeitsraumes. Sie überprüfen ihre Schreibfertigkeit an Geräten der Informationstechnik, inwiefern sie für die Erledigung ihrer Aufgaben angemessen ist.

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben die Anforderungen an bürowirtschaftliche Abläufe. Sie nennen gesetzliche Vorschriften zur Gestaltung des Arbeitsplatzes und -raumes sowie ergonomische und ökologische Erfordernisse.

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

Die Schülerinnen und Schüler achten auf die Arbeitssicherheit und die Erhaltung und Förderung ihrer Gesundheit (*Bewegung, Ernährung, Stressregulation, Suchtprävention*).

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes und Raums und beachten dabei die Auswirkungen auf ihre Leistungsfähigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler überwachen nach betrieblichen Vorgaben Termine und bearbeiten Terminpläne unter Berücksichtigung verschiedener Terminarten.

Sie wirken bei der Vorbereitung von Sitzungen und Besprechungen mit, begleiten die Durchführung und geben bei Bedarf einfache Auskünfte in einer fremden Sprache. Sie wirken bei der Nachbereitung von Sitzungen und Besprechungen mit, dokumentieren diese anhand von Vordrucken, insbesondere Protokollen. Dabei setzen sie Standardsoftware ein und erschließen sich hierzu nach Anleitung die notwendigen Funktionen der gewählten Softwareprogramme. Sie optimieren ihre Schreibfertigkeit durch Schreibtraining.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten unter Anleitung eingehende Informationen zur innerbetrieblichen Weitergabe auf. Sie sortieren die ausgehenden Informationen und wirken bei deren Versand - auch durch elektronische Medien - unter Berücksichtigung von Sicherheit, Vertraulichkeit, Schnelligkeit, Kosten und Rechtsverbindlichkeit mit.

Die Schülerinnen und Schüler wenden zweckmäßige Systeme für eine normgerechte Ordnung und Aufbewahrung von Schriftstücken und elektronischen Dokumenten an und verwenden gezielt Speichermedien. Nach Vorgabe beachten sie Datensicherheit und Datenpflege.

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

Sie beurteilen selbstkritisch ihr Verhalten im Team. Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihren Beitrag zum Erfolg des Betriebes und zur Gestaltung eines angenehmen

### Betriebsklimas.

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



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

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung und ihren Verantwortungsbereich sowie ihre Befugnisse in diesem Prozess. Sie sind bereit, mit anderen zusammenzuarbeiten und nehmen Kunden als wichtige Partner wahr.

Die Schülerinnen und Schüler nennen die betrieblichen Rahmenbedingungen für die Erstellung von Angeboten und die Vorgaben zur Formulierung und normgerechten Gestaltung von Texten des internen und externen Schriftverkehrs.

Die Schülerinnen und Schüler wenden die fachgerechte und kundenorientierte Abwicklung von Aufträgen an. Sie berücksichtigen dabei die Interessen des Betriebes, unterschiedliche Bedürfnisse der Kunden und Gesichtspunkte der Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler führen mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms (*Aufbau und Formatierung von Tabellen, Einsatz einfacher Funktionen und Formeln sowie geeignete Zelladressierungen*) einfache Preisberechnungen durch.

Dabei wenden sie kaufmännische Rechenarten (*Dreisatz, Prozentrechnen*) an. Sie arbeiten bei der Formulierung von Anfragen sowie verlangten und unverlangten Angeboten mit. Sie arbeiten bei der Organisation und Überwachung sowie der Erstellung aller notwendigen Dokumente (*Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung*) mit Hilfe von Vorlagen mit. Dabei berücksichtigen sie nach Vorgabe relevante rechtliche Normen sowie die Gestaltungsaspekte des kaufmännischen Schriftverkehrs (*Formatierung, Normen*) und das Corporate-Design des Betriebes. Bei der Kommunikation mit Kunden setzen sie die Leistungskomponenten von Textverarbeitungsprogrammen zum bedarfsgerechten und rationalen Entwickeln und Gestalten von Formularen, Verwenden von Textbausteinen und Einbinden von Objekten ein.

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

Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren ziel- und kundenorientiert, in standardisierten Situationen auch in einer fremden Sprache. Dabei nutzen sie Kommunikationssysteme (*Intranet, Internet, E-Mail, Fax und Telefon*).

Sie reflektieren unter Anleitung ihre Arbeitsweise und sind sich stets ihrer Verantwortung bewusst. Sie überdenken dabei, inwiefern sie ihrer Rolle gerecht werden und Regeln und Normen einhalten.

**Lernfeld 4:**

**Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen**

**1. und 2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 120 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, bei der Durchführung und Überwachung von Beschaffungsprozessen mitzuwirken.**

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben ihren Verantwortungsbereich bei der Durchführung von Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen.

Die Schülerinnen und Schüler arbeiten bei der Ermittlung des Bedarfes an betriebsnotwendigen Gütern mit und beachten dabei das ökonomische Prinzip sowie Aspekte des nachhaltigen Wirtschaftens. Sie recherchieren in vorgegebenen Bezugsquellen unter Verwendung verschiedener Kommunikationswege und Datenquellen. Sie informieren sich über die Inhalte von Angeboten. Sie beachten rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume sowie betriebliche Vorgaben bei Konflikten in Kaufvertragsstörungen.

Die Schülerinnen und Schüler wirken mit bei der Bestimmung der erforderlichen Bestell- und Lieferzeitpunkte sowie der optimalen Bestellmenge. Sie nutzen mit Hilfe von Tabellenkalkulationsprogrammen geeignete Diagramme und nutzen diese für eine Entscheidung.

Die Schülerinnen und Schüler schreiben mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms nach Vorlage Anfragen norm- und sachgerecht. Sie vergleichen eingehende Angebote nach vorgegebenen quantitativen und qualitativen Kriterien und setzen dabei ein Tabellenkalkulationsprogramm ein. Sie bestellen auch online Sachgüter und Dienstleistungen bei ausgewählten Lieferanten und wirken bei Vertragsabschlüssen (*Kaufvertrag, Mietvertrag, Werkvertrag, Dienstvertrag*) mit. Dabei beachten sie Rechtsnormen und deren Wirkung (*Nichtigkeit, Anfechtung, Eigentum, Besitz*) sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Bei Bestellungen und Vertragsformulierungen nutzen sie auch ein Textverarbeitungsprogramm.

Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Überwachung und Prüfung des Wareneingangs mit und lagern die Waren sachgerecht ein.

Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren Rechnungen und benennen Möglichkeiten der situationsgerechten Bezahlung (*Skontonutzung, Electronic-Banking, Kreditkartenzahlung*)

Sie wirken bei der Entwicklung geeigneter Lösungsvorschläge bei identifizierten Vertragsstörungen (*Nicht-Rechtzeitig-Lieferung und Schlechtleistung*) mit.

Die Schülerinnen und Schüler realisieren nachhaltige Wirkungen bei Beschaffungsprozessen.

Die Schülerinnen und Schüler durchdenken ihr Verhalten in Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen und prüfen Verbesserungsmöglichkeiten. Sie reflektieren unter Anleitung ihre Mitverantwortung für Menschen und Umwelt im Zusammenhang mit Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen.

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

Die Schülerinnen und Schüler benennen anhand der Daten der Marktforschung (*Primär- und Sekundärforschung*) und der Kundendaten die aktuelle Marktsituation (*Kundenstruktur, Konkurrenz, konjunkturelle Lage*) zum Leistungsangebot des Betriebes. Sie wirken auf der Basis vorgegebener Elemente bei der Gestaltung eines Fragebogens mit. Dabei nutzen sie die Anwendungsmöglichkeiten (*Formulargestaltung*) eines Textverarbeitungsprogramms.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich darüber, auf welchem Markt (*Käufer- und Verkäufermarkt*) sich ihr Betrieb befindet. Sie leiten daraus unter Anleitung die absatzpolitischen Ziele und Möglichkeiten der Preisfestsetzung ab.

Sie nehmen Kunden als wichtige Partner wahr. Sie nennen geeignete Wettbewerbsstrategien, um die absatzpolitischen Ziele des Betriebes zu erreichen.

Im Rahmen einer Werbeplanung arbeiten die Schülerinnen und Schüler bei Entscheidungen zur Zielgruppe sowie zum Streugebiet und zur Streuzeit mit. Sie nutzen unter Anleitung den möglichen Einsatz von sozialen Netzwerken zur Optimierung der Unternehmensprofilbildung und der Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

Die Schülerinnen und Schüler benennen die Markt- und Wettbewerbssituation ihres Betriebes und wirken bei der Entwicklung eines Marketingkonzeptes (*Preis- und Kommunikationspolitik*) mit.

Sie schreiben nach Vorlage einen Werbebrief als Serienbrief an ihre Kundinnen und Kunden und gestalten diesen und weitere Werbemittel mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms. Sie nutzen auch Möglichkeiten aktueller Kommunikationswege im Rahmen der Kommunikationspolitik.

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

Sie dokumentieren, präsentieren und beurteilen unter Anleitung ihre Ergebnisse.

Sie reflektieren angeleitet ihre Vorgehensweise beim Einsatz von Marketinginstrumenten zur Kundenbindung und -gewinnung. Sie benennen die ökonomischen Wirkungen von Marketingmaßnahmen.

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Werteströme ordnungsgemäß zu dokumentieren und Wertschöpfungsprozesse nachzuvollziehen.**

Die Schülerinnen und Schüler identifizieren mit den Kategorien Güter, Geld und Information Werteströme ihres Betriebes anhand von Belegen, die im Rahmen von Beschaffungs- und Absatzprozessen entstehen.

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

Die Schülerinnen und Schüler benennen den Ablauf der Bearbeitung von Belegen unter Berücksichtigung der betrieblichen Rahmenbedingungen (*zeitlich und organisatorisch*).

Die Schülerinnen und Schüler kontieren nach Vorgabe Eingangsrechnungen von Sachgütern und Dienstleistungen und dokumentieren die zugrunde liegenden Geschäftsvorfälle. Sie nutzen dabei das aufwandsrechnerische Verfahren beim Einkauf von Handelswaren und buchen Ausgangsrechnungen aus deren Verkauf. Sie buchen nach Vorgabe die notwendigen Zahlungen auch unter Berücksichtigung von Skonto. Sie führen Stornobuchungen (*Rücksendung*) durch. Sie berücksichtigen die Umsatzsteuer und wirken bei der Erstellung der Umsatzsteuervoranmeldungen mit.

Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren nach Vorgabe bereichsbezogene Bestände und vergleichen die Ergebnisse mit denen der Finanzbuchhaltung.

Die Schülerinnen und Schüler unterscheiden Kosten (*Einzel- und Gemeinkosten, fixe und variable Kosten*) und Leistungen in ihrem Betrieb.

Die Schülerinnen und Schüler benennen die Kostenarten des Betriebes.

Sie wirken bei der Ermittlung des Betriebserfolges mit und benennen dessen Auswirkungen für die Bilanz. Sie berechnen die Eigenkapitalrentabilität des Betriebes.

Sie ermitteln Angebotspreise für ihre Handelswaren auf Grundlage vorgegebener Handlungsgemeinkosten mit Hilfe der Vorwärtskalkulation. Sie überprüfen angeleitet durch Vergleich mit Konkurrenzprodukten, ob der ermittelte Preis auf dem Markt durchsetzbar ist. Dabei nutzen sie die Tabellenkalkulation.

Sie bedienen sich kaufmännischer Rechenverfahren (*Grundrechenarten, Dreisatz, Durchschnittsberechnung, Verteilungsrechnung, Prozentrechnung, Zinsrechnung*).

Sie arbeiten konzentriert, verantwortungsbewusst und sorgfältig.

Die Schülerinnen und Schüler durchdenken ihre Tätigkeiten hinsichtlich Genauigkeit, Vollständigkeit und Korrektheit. Unter Anleitung hinterfragen sie ihre Konzentrationsfähigkeit und nehmen angebotene Maßnahmen ihrer Verbesserung wahr.

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

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

Die Schülerinnen und Schüler nennen mögliche Konflikte und deren Ursachen in Gesprächssituationen. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Möglichkeiten der Kommunikation mit Geschäftspartnern ihres Betriebes. Sie nennen Techniken der Kommunikation sowie rechtliche und betriebliche Regelungen.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten angeleitet Gesprächssituationen vor. Sie benennen situationsbezogene Gesprächsziele und sammeln Argumente für die Gespräche. Sie achten auf eine positive Gesprächsatmosphäre zur Umsetzung ihrer Ziele und berücksichtigen die Wirkung der eigenen Persönlichkeit in der Gesprächssituation auf die Gesprächspartner.

Sie erstellen unter Anleitung Kriterienkataloge zur Beurteilung von Gesprächssituationen.

Die Schülerinnen und Schüler nehmen Geschäftspartner als wichtige Partner wahr.

Sie vertreten die Interessen des Betriebes und verhalten sich verantwortungsvoll den Geschäftspartnern und sich selbst gegenüber. Sie artikulieren verständlich den Sachverhalt und reagieren situativ angemessen auf verbale und nonverbale Äußerungen der Geschäftspartner. Sie halten Gesprächsregeln ein und berücksichtigen die Wirkung ihrer eigenen Persönlichkeit.

Die Schülerinnen und Schüler arbeiten bei der Überprüfung von Beschwerden und Reklamationen auf Rechtmäßigkeit mit und berücksichtigen dabei betriebliche und gesetzliche Regelungen. Sie wägen die Interessen des Betriebes und die Bedürfnisse der Geschäftspartner gegeneinander ab.

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

Die Schülerinnen und Schüler wenden betriebsbezogene Strategien zur Lösung von möglichen Konflikten in Gesprächssituationen an. Sie nutzen das Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung.

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

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

Die Schülerinnen und Schüler benennen den Personalbestand in quantitativer und qualitativer Hinsicht, um personalwirtschaftliche Entscheidungen vorzubereiten.

Die Schülerinnen und Schüler benennen den Personalbedarf (*quantitativ und qualitativ*) unter Berücksichtigung der betrieblichen Ziele. Sie informieren sich nach Vorgabe bei einer Unterdeckung über geeignete Wege der Personalbeschaffung (*intern, extern*), über die Kompetenzanforderungen sowie die organisatorische Einbindung neuer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.

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

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

Sie wirken beim Ablauf des Auswahl- und Einstellungsverfahrens mit. Sie nennen die erforderlichen Arbeitspapiere und wirken beim Schriftverkehr mit.

Sie wirken bei der Durchführung von Auswahlverfahren unter Berücksichtigung von Arbeitsmarktsituation und arbeitsrechtlichen Vorschriften mit. Bei personalrechtlichen Entscheidungen nennen sie die Rechte der Arbeitnehmervertretung (*Betriebsrat, Personalrat*). Sie wirken beim Erstellen von Arbeitsverträgen mit.

Die Schülerinnen und Schüler legen nach Vorgabe Personalakten an und führen diese unter besonderer Berücksichtigung der Erfordernisse des Datenschutzes.

Sie unterstützen die Planung des Personaleinsatzes und berücksichtigen dabei Arbeitszeitregelungen und Urlaubsansprüche. Sie berechnen und dokumentieren Arbeits- und Abwesenheitszeiten. Sie überwachen wichtige arbeitsrechtliche Fristen (*Probezeit, Mutterschutz, Entgeltfortzahlung, Kündigung*) nach vorgegebenen Checklisten.

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

Sie nennen Fortbildungsmaßnahmen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die lebenslanges Lernen ermöglichen und zur Sicherung des Arbeitsplatzes beitragen. Sie wirken bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen, dem Erstellen von Abmahnungen, Kündigungsschreiben und Arbeitszeugnissen mit. Bei der Durchführung dieser Maßnahmen handeln sie umsichtig.

Die Schülerinnen und Schüler erstellen unter Anleitung mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms Personalstatistiken.

Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihren Arbeitsprozess hinsichtlich eingehaltener Sorgfalt, Vertraulichkeit und Objektivität. Sie beurteilen angeleitet ihr Auftreten und Verhalten gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und nehmen konstruktive Rückmeldungen selbstkritisch an.

Die Schülerinnen und Schüler hinterfragen, inwieweit sie auf Problemstellungen im personalwirtschaftlichen Bereich sachgerecht und rational reagieren und wenden angeleitet Strategien zur Lösung der Probleme an. Hierbei vergegenwärtigen sie sich ihrer eigenen Position als Arbeitnehmer im Betrieb und den daraus resultierenden Konfliktpotentialen.

**Lernfeld 9: Liquiditätssicherung unterstützen und Finanzierung vorbereiten**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, unterstützend die Liquidität ihres Betriebes zu sichern und bei Finanzierungsentscheidungen für Investitionen mitzuwirken.**

Die Schülerinnen und Schüler identifizieren die Geschäftsprozesse, die konkrete Auswirkungen auf die Liquidität haben. Sie benennen dabei eingeräumte Kreditlinien, Zahlungsziele, Skonti, Rabatte und Boni ihres Betriebes.

Sie ordnen nach Vorgabe die künftigen Einnahmen und Ausgaben des Betriebes nach deren Fälligkeit. Dabei überwachen sie die Zahlungseingänge der Kunden mit Hilfe der Offenen- Posten-Liste. Sie wirken bei Liquiditäts- und kundenorientierten Reaktionen auf Zahlungsstörungen mit. Im Fall der Nicht-Rechtzeitig-Zahlung mahnen sie nach Vorgaben des Betriebes kaufmännisch unter der Beachtung von Kundenbeziehungen. Dabei berechnen sie auch Verzugszinsen.

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

Sie unterscheiden Alternativen der Finanzierung von Investitionen. Dabei führen sie einfache Zinsberechnungen durch.

Die Schülerinnen und Schüler erstellen nach Anweisung mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms situationsbezogene Dokumente.

Die Schülerinnen und Schüler berechnen die Kennzahl *Liquidität 2. Grades* auf Grundlage vorgegebener Informationen.

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



**Lernfeld 10: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, bei der Planung, Gestaltung und Dokumentation von Veranstaltungen und Geschäftsreisen mitzuwirken.**

Sie zeigen Bereitschaft, bei der Organisation von Veranstaltungen und Geschäftsreisen engagiert und verantwortungsbewusst mitzuwirken.

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

Sie beachten unternehmensinterne Richtlinien zur Organisation von Geschäftsreisen und die Wünsche der Reisenden und wirken bei der Sondierung von Angeboten für die Verkehrsmittel sowie die Reiseunterkunft mit.

Die Schülerinnen und Schüler arbeiten bei der Vorbereitung von Veranstaltungen mit. Sie informieren Teilnehmer und Referenten nach Vorgabe und schreiben und versenden Einladungen und Anmeldevordrucke. Sie wirken bei Raumbuchungen und der Gestaltung und Medienausstattung der Räume mit. Sie helfen bei der Organisation der Gästebewirtung unter Berücksichtigung kultureller Besonderheiten.

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

Die Schülerinnen und Schüler benennen die Kriterien zur Auswahl geeigneter Verkehrswege, -mittel und Übernachtungsmöglichkeiten für die Geschäftsreise.

Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Durchführung einer Veranstaltung mit. Sie achten auf die Einhaltung der Planungen und identifizieren Abweichungen. Sie achten auf ihr Auftreten und ihr äußeres Erscheinungsbild.

Sie wirken bei der Nachbereitung und Dokumentation der Veranstaltungen mit.

Sie wirken bei der Organisation von Geschäftsreisen, deren Buchungen und der Anfertigung von Dokumenten (*Reiseplan, Reiseunterlagen*) mit.

Sie helfen mit bei den vorbereitenden Tätigkeiten zur Reisekostenabrechnung.

Sie arbeiten im Team und verhalten sich im Umgang miteinander kooperationsbereit und wertschätzend.

**Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, angeleitet ein Projekt von der Projektidee bis zur Projektauswertung zu begleiten.**

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

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

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

Sie argumentieren überzeugend für den Plan, stellen sich möglicher Kritik und gewinnen das Team für die Umsetzung des Plans. Sie wenden vorgegebene Regeln zur Konfliktlösung an und wenden betriebsübliche Regeln für die Weitergabe von Informationen und die Entscheidungsfindung im Team an.

Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren den Projektstatus, erstellen Abweichungsanalysen und setzen notwendige Korrekturen um. Sie dokumentieren die Ergebnisse und Arbeitsaufträge jeder Projektsitzung. Sie nutzen geeignete Software, arbeiten strukturiert und sorgfältig und haben einen maßgeblichen Anteil am Erfolg des Projekts. Sie übernehmen Verantwortung in der Gruppe, halten sich an Vereinbarungen und kommunizieren angemessen. Hierbei werden sie unterstützt.

Die Schülerinnen und Schüler hinterfragen unter Anleitung die Arbeit ihres Teams in einer Projektabschlussitzung. Sie holen Feedback von allen Beteiligten ein. Sie beurteilen anhand des Feedbacks die Qualität ihrer Arbeit und die Wirkung ihres Verhaltens auf andere Prozessbeteiligte. Sie erwägen denkbare Alternativen zum Projektverlauf und reflektieren diese.