
Entwicklung von Lernsituationen

exemplarisch dargestellt am Bildungsplan

Bankkauffrau/Bankkaufmann

Arbeitsschritte

- Analyse des Lernfeldes
- Festlegung und Benennung von Lernsituationen
- Bestimmung des zeitlichen Umfangs
- Gestaltung und Dokumentation

Analyse des Lernfeldes

Analyse des Lernfeldes Teil 1

fortlaufende
Nummer

Kernkompetenz der übergeordneten
beruflichen Handlung

Ausbildungsjahr
und Stundenumfang

Generalisierende
Beschreibung der
Kernkompetenz
am Ende des
Lernprozesses

Lernfeld 2:

**Konten für Privatkunden führen und den
Zahlungsverkehr abwickeln**

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Privatkunden über Konten und Zahlungsinstrumente zu beraten, Konten zu eröffnen und Zahlungen abzuwickeln. (...)

In Beratungsgesprächen **kommunizieren** sie - auch in einer Fremdsprache - angemessen mit Kunden und **passen** sich dabei den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen und Gesprächsregeln der jeweiligen analogen und digitalen Vertriebskanäle an. (...)

Die Schülerinnen und Schüler **beraten** Kunden über die empfohlenen Konten (*Einzel- und Gemeinschaftskonto, Konto für Minderjährige, Basiskonto, Pfändungsschutzkonto, Treuhandkonto*), deren Verfügungsmöglichkeiten (*gesetzliche und rechtsgeschäftliche Vertretung*), Kosten, Nutzungsmöglichkeiten und die Einlagensicherung. (...)

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** Kunden über Rechte und Pflichten aus dem Kontovertrag und dem Zahlungsdienstvertrag (*Authentifizierungsinstrumente, Sorgfaltpflichten beim Onlinebanking, Ausführungsfristen, Haftung*). (...) Zur Identitätsfeststellung **nutzen** sie auch digitale Verfahren. Bei einem Kontowechsel **übernehmen** sie die Korrespondenz mit dem abgebenden Kreditinstitut (*Kontowechselhilfe*).

Die Schülerinnen und Schüler **beraten** Kunden über Zahlungsinstrumente (*Überweisung, Lastschrift, Kartenzahlungen, Mobile Payment, Internetbezahlverfahren, Sorten*). (...)

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch in Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. (...)

„Output“-
orientiert

**Ziele, die die
berufliche
Handlungs-
kompetenz im
Ausbildungsberuf
abbilden**

**Befähigung nach
erfolgreichem
Absolvieren
der Ausbildung**

Analyse des Lernfeldes Teil 2

Lernfeld 2:	Konten für Privatkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden	Kompetenzorientierte Ziele mit Inhalts- und Verhaltenskomponenten und ggf. situativer Einbettung Anknüpfungen zu anderen Fächern Anforderungsniveau wird durch Begriffe (Verben, Adjektive) und situative Komplexität deutlich Offene Formulierungen ermöglichen Einbezug methodischer Vorgehensweisen, organisatorischer und techn. Veränderungen Informationstechnische Kompetenzen sind berücksichtigt Verschiedene Kompetenzbereiche sind berücksichtigt
Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Privatkunden über Konten und Zahlungsinstrumente zu beraten, Konten zu eröffnen und Zahlungen abzuwickeln. (...) In Beratungsgesprächen kommunizieren sie - auch in einer Fremdsprache - angemessen mit Kunden und passen sich dabei den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen und Gesprächsregeln der jeweiligen analogen und digitalen Vertriebskanäle an. (...) Die Schülerinnen und Schüler beraten Kunden über die empfohlenen Konten (Einzel- und Gemeinschaftskonto, Konto für Minderjährige, Basiskonto, Pfändungsschutzkonto, Treuhandkonto), deren Verfügungsmöglichkeiten (gesetzliche und vertragliche, geschäftliche Vertretung), Kosten, Nutzungsmöglichkeiten und die Einlagensicherung. (...) Die Schülerinnen und Schüler informieren Kunden über Rechte und Pflichten aus dem Kontovertrag und dem Zahlungsdienstevertrag (Authentifizierungsinstrumente, Sorgfaltspflichten beim Onlinebanking, Ausführungsfristen, Haftung). (...) Zur Identitätsfeststellung nutzen sie digitale Verfahren. Bei einem Kontowechsel übernehmen sie die Korrespondenz mit dem abgebenden Kreditinstitut (Kontowechselhilfe). Die Schülerinnen und Schüler beraten Kunden über Zahlungsinstrumente (Überweisung, Lastschrift, Kartenzahlungen, Mobile Payment, Internetbezahlverfahren, Sorten). (...) Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch in Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. (...)			

Festlegung und Benennung von Lernsituationen

Festlegung und Benennung von Lernsituationen

Lernfeld 2:	Konten für Privatkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
--------------------	---	---

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Privatkunden über Konten und Zahlungsinstrumente zu beraten, Konten zu eröffnen und Zahlungen abzuwickeln. (...)

In Beratungsgesprächen **kommunizieren** sie - auch in einer Fremdsprache - angemessen mit Kunden und **passen** sich dabei den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen und Gesprächsregeln der jeweiligen analogen und digitalen Vertriebskanäle **an**. Sie **versetzen** sich in die Lage der Kunden und **ermitteln** durch gezielte Fragestellungen deren Bedürfnisse und Präferenzen. Sie **analysieren** die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse der Kunden und **wählen** für sie Kontoarten und -modelle aus.

Die Schülerinnen und Schüler **beraten** Kunden über die empfohlenen Konten (*Einzel- und Gemeinschaftskonto, Konto für Minderjährige, Basiskonto, Pfändungsschutzkonto, Treuhandkonto*), deren Verfügungsmöglichkeiten (*gesetzliche und rechtsgeschäftliche Vertretung*), Kosten, Nutzungsmöglichkeiten und die Einlagensicherung. (...)

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** Kunden über Rechte und Pflichten aus dem Kontovertrag und dem Zahlungsdienstvertrag (*Authentifizierungsinstrumente, Sorgfaltspflichten beim Onlinebanking, Ausführungsfristen, Haftung*). Sie beurteilen die Rechts- und Geschäftsfähigkeit von Kunden und schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Vorgaben (*Allgemeine Geschäftsbedingungen, Geldwäschegesetz, Abgabenordnung, SCHUFA*)

Kontoverträge ab. Zur Identitätsfeststellung **nutzen** sie auch digitale Verfahren. Bei einem Kontowechsel **übernehmen** sie die Korrespondenz mit dem abgebenden Kreditinstitut (*Kontowechselhilfe*).

Die Schülerinnen und Schüler **beraten** Kunden über Zahlungsinstrumente (*Überweisung, Lastschrift, Kartenzahlungen, Mobile Payment, Internetbezahlverfahren, Sorten*). Sie **führen** die im Zahlungsverkehr anfallenden Tätigkeiten **aus** und **erläutern** Kunden den Rechnungsabschluss von Konten. (...)

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch in **Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung**. Bei Meinungsverschiedenheiten mit Kunden **wenden** sie Strategien zur Lösung von Konflikten an. Sie **prüfen**, ob die empfohlenen Konten aufgrund der tatsächlichen Nutzung für die Kunden geeignet sind.

Lernsituation 2.1

Lernsituation 2.2

Lernsituation 2.3

Lernsituation 2.X

Bestimmung des zeitlichen Umfangs

Bestimmung des zeitlichen Umfangs

**Einzelne Teile des Lernfeldes
können in mehreren
Lernsituationen abgebildet
werden.**

**Zeitlicher Umfang aller Lernsituationen
=
Gesamtumfang des Lernfeldes**

Lernfeld Nr. X (... Std.)			X. Ausbildungsjahr
Nr.	Titel der Lernsituationen	Zeitrict- wert	Kompetenzen aus dem KMK-Rahmenlehrplan, Beiträge der Fächer zum Kompetenzerwerb in Abstimmung mit dem Fachlehrplan
X.1			
X.2			
X.3			

Bestimmung des zeitlichen Umfangs

Ansprechpartner redaktionelle Rückfragen: Frau X/ Herr X

Lernfeld Nr. 2 (80 Std.)

1. Ausbildungsjahr

Nr.	Titel der Lernsituationen	Zeitrichtwert	Kompetenzen aus dem KMK-Rahmenlehrplan, Beiträge der Fächer zum Kompetenzerwerb in Abstimmung mit dem Fachlehrplan
2.1	Kontoeröffnung für Minderjährige und Beantragung von Zahlungskarten	10 Std.	Die Schülerinnen und Schüler beraten die Kunden über die empfohlenen Konten, sie ermitteln die Kundenbedürfnisse und Kundenpräferenzen (...) In Beratungsgesprächen kommunizieren sie – auch in einer Fremdsprache (Englisch) – angemessen mit Kunden. Sie reflektieren ihr Service- und Kommunikationsverhalten (...)
2.2	Onlinebanking im Zahlungsverkehr	20 Std.	Die Schülerinnen und Schüler beraten und informieren die Kunden über (...) Sie führen die im Zahlungsverkehr anfallenden Tätigkeiten aus (...) Zur Identitätsfeststellung nutzen sie (auch) digitale Verfahren (...)
2.3	SCHUFA-Auskunft als Instrument zur Beurteilung der Rechts- und Geschäftsfähigkeit	12 Std.	Die Schülerinnen und Schüler informieren die Kunden über Rechte und Pflichten aus dem Kontovertrag (...). Sie beurteilen die Rechts- und Geschäftsfähigkeit von Kunden (...) Bei Meinungsverschiedenheiten wenden sie (...)
2.X	(...)	X Std.	(...)

Gestaltung und Dokumentation

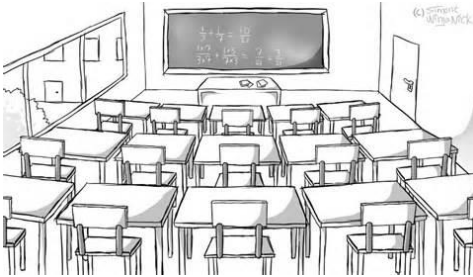
Gestaltung von Lernsituationen

Ausbildungsjahr Nr.	
Bündelungsfach: Titel	
Lernfeld Nr. (... UStd.): Titel	
Lernsituation Nr. (... UStd.): Titel	
Einstiegsszenario	Handlungsprodukt/Lernergebnis ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung
Wesentliche Kompetenzen – Kompetenz 1 (Fächerkürzel) – Kompetenz 2 (Fächerkürzel)	Konkretisierung der Inhalte – ... – ...
Lern- und Arbeitstechniken	
Unterrichtsmaterialien/Fundstelle	
Organisatorische Hinweise <i>z. B. Verantwortlichkeiten, Fachraumbedarf, Einbindung von Experten/Exkursionen, Lernortkooperation</i>	

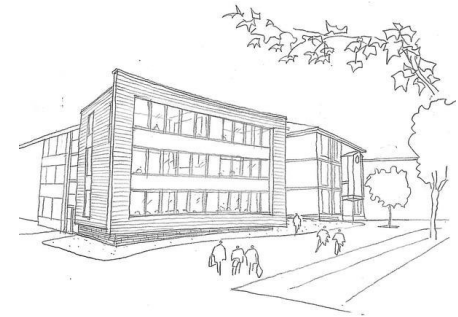
Medienkompetenz, Anwendungs-Know-how, Informatische Grundkenntnisse (Bitte markieren Sie alle Aussagen zu diesen drei Kompetenzbereichen in den entsprechenden Farben.)

Mögliche Lernortkooperationen

Schule



Betrieb



- Betriebserkundungen
- Berücksichtigung von Anregungen
- Gemeinsame Planung

Anforderungen an die Dokumentation Teil 1

- Angaben zum **Ausbildungsjahr, Bündelungsfach, Lernfeld, Bezeichnung der Lernsituation** und **zeitlichen Umfang**
- Beschreibung eines problemorientierten und realitätsnahen **Einstiegsszenarios aus der Sicht einer Lehrkraft**
- Beschreibung konkreter **Handlungsprodukte/Lernergebnisse**
- Gegebenenfalls Hinweise zur **Lernerfolgsüberprüfung**
- Angabe der **wesentlichen Kompetenzen** inklusive **digitaler Kompetenzen**

Anforderungen an die Dokumentation Teil 2

- **Anknüpfungsmöglichkeiten** zu weiteren Fächern (z. B. Deutsch, Politik etc.)
- **Konkretisierung** der Lerninhalte
- Einführende oder vertiefende **Lern- und Arbeitstechniken**
- Erforderliche **Unterrichtsmaterialien** oder Angabe der **Fundstelle**
- **Organisatorische Hinweise:** z. B. Lernortkooperationen, Ausstattung

Was bietet berufsbildung.nrw.de?

- **Bildungspläne**
- **Ausbildungsordnungen**
- **Lernsituationen**
- **Tagungsseite zu den Präsentationen der virtuellen Implementationsveranstaltungen**
- **Hinweise zur Erstellung einer Didaktischen Jahresplanung**