

Curriculare Empfehlung

**Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung
für Menschen mit Behinderung nach
§ 66 BBiG/§ 42r HwO**

**Fachbereich:
Wirtschaft und Verwaltung**

**Fachpraktikerin für Büromanagement und
Fachpraktiker für Büromanagement**

**Berufskolleg;
Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung (Anlage A APO-BK);
Curriculare Empfehlungen für Berufe gemäß § 66 BBiG und § 42 HwO
Hier: Fachpraktikerin für Büromanagement und Fachpraktiker für Büromanagement"**

Runderlass des Ministeriums für Schule und Bildung
vom 29.07.2026 – 314-71.06.03.01-46-2026-4429

Unter verantwortlicher Leitung der Qualitäts- und UnterstützungsAgentur - Landesinstitut für Schule (QUA-LiS NRW) und unter Mitwirkung erfahrener Lehrkräfte sowie der oberen Schulaufsicht wurden Curriculare Empfehlungen für den Beruf

– Fachpraktikerin für Büromanagement und Fachpraktiker für Büromanagement
fertiggestellt.

Die Curricularen Empfehlungen dienen als Unterstützungshilfe für Berufskollegs und Lehrkräfte.

Die Curricularen Empfehlungen werden – wie auch die Bildungspläne für die Ausbildungsberufe – unter Berufe A – Z unter berufsbildung.nrw.de veröffentlicht.

Inhalt	Seite
Vorbemerkungen.....	4
Teil 1 Die Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung für Menschen mit Behinderung nach § 66 BBiG/§ 42r HwO Anlage A APO-BK	6
1.1 Ziele, Fachbereiche und Organisationsformen	6
1.1.1 Ziele	6
1.1.2 Fachbereiche und Organisationsformen.....	6
1.2 Zielgruppen und Perspektiven	7
1.2.1 Voraussetzungen, Abschlüsse und Berechtigungen.....	7
1.2.2 Übergangsmöglichkeit zum anerkannten Ausbildungsberuf	7
1.3 Didaktisch-methodische Leitlinien	8
1.3.1 Berufliche Bildung.....	8
1.3.2 Didaktische Jahresplanung.....	9
Teil 2 Bildungsgänge der Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung Anlage A APO-BK im Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung	10
2.1 Fachbereichsspezifische Ziele.....	10
2.2 Die Bildungsgänge im Fachbereich	10
2.3 Fachbereichsspezifische Kompetenzerwartungen	11
2.4 Fachbereichsspezifische Handlungsfelder und Arbeits- und Geschäftsprozesse	11
2.5 Didaktisch-methodische Leitlinien des Fachbereichs.....	13
Teil 3 Die Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung Anlage A APO-BK: Fachpraktikerin für Büromanagement und Fachpraktiker für Büromanagement	14
3.1 Beschreibung des Bildungsgangs.....	15
3.1.1 Stundentafel	15
3.1.2 Darstellung von Anknüpfungsmöglichkeiten im Bildungsgang.....	15
3.2 Lernfelder und Bündelungsfächer.....	18
3.2.1 Übersicht über die Lernfelder	18
3.2.2 Bündelungsfächer.....	19
3.2.3 Lernfelder.....	22
3.3 Lernerfolgsüberprüfung	39
3.4 Anlage 1	40
3.4.1 Entwicklung und Ausgestaltung einer Lernsituation	40
3.4.2 Vorlage für die Dokumentation einer Lernsituation	41
3.5 Anlage 2	42
3.5.1 Gegenüberstellung der Beschreibung der Lernfelder: „Fachpraktikerin für Büromanagement und Fachpraktiker für Büromanagement“ und „Kaufrau für Büromanagement und Kaufmann für Büromanagement“	42
3.5.2 Gegenüberstellung der Beschreibung der Bündelungsfächer: „Fachpraktikerin für Büromanagement und Fachpraktiker für Büromanagement“ und „Kaufrau für Büromanagement und Kaufmann für Büromanagement“	63

Vorbemerkungen

Bildungspolitische Entwicklungen in Deutschland und Europa erfordern Transparenz und Vergleichbarkeit von Bildungsgängen sowie von studien- und berufsqualifizierenden Abschlüssen. Vor diesem Hintergrund erhalten alle Bildungspläne im Berufskolleg mit einer kompetenzbasierten Orientierung an Handlungsfeldern und zugehörigen Arbeits- und Geschäftsprozessen eine einheitliche Struktur. Die konsequente Orientierung an Handlungsfeldern unterstreicht das zentrale Ziel des Erwerbs beruflicher Handlungskompetenz und stärkt die Position des Berufskollegs als attraktives Angebot im Bildungswesen.

Die Bildungspläne für das Berufskolleg bestehen aus drei Teilen. Teil 1 stellt die jeweiligen Bildungsgänge, Teil 2 deren Ausprägung in einem Fachbereich und Teil 3 die Unterrichtsvorgaben in Fächern oder Lernfeldern dar. Die einheitliche Darstellung der Bildungsgänge folgt der Struktur des Berufskollegs.

Diese curriculare Empfehlung entspricht diesem Muster.

Alle Unterrichtsvorgaben werden nach einem einheitlichen System aus Anforderungssituationen und zugehörigen kompetenzorientiert formulierten Zielen beschrieben. Das bietet die Möglichkeit, in verschiedenen Bildungsgängen erreichbare Kompetenzen transparent und vergleichbar darzustellen, unabhängig davon, ob sie in Lernfeldern oder Fächern strukturiert sind. Eine konsequente Kompetenzorientierung des Unterrichts ermöglicht einen Anschluss in Beruf, Berufsausbildung oder Studium und einen systematischen Kompetenzaufbau in den verschiedenen Bildungsgängen des Berufskollegs. Die durchlässige Gestaltung der Übergänge verbessert die Effizienz von Bildungsverläufen.

Die Teile 1 bis 3 der Bildungspläne werden immer in einem Dokument veröffentlicht. Damit wird sichergestellt, dass jede Lehrkraft umfassend informiert und für die Bildungsgangarbeit im Team vorbereitet ist.

Gemeinsame Vorgaben für alle Bildungsgänge im Berufskolleg

Bildung und Erziehung in den Bildungsgängen des Berufskollegs gründen sich auf Werte, die unter anderem im Grundgesetz, in der Landesverfassung und im Schulgesetz verankert sind.

Aus diesen gemeinsamen Vorgaben ergeben sich im Einzelnen folgende übergreifende Ziele:

- Wertschätzung der Vielfalt und Verschiedenheit in der Bildung (Inklusion und Integration)
- Entfaltung und Nutzung der individuellen Chancen und Begabungen (Individuelle Förderung)
- Förderung der Gleichstellung der Geschlechter, der Entfaltung individueller Potenziale ohne Einschränkung durch gesellschaftliche Rollenerwartungen und der Akzeptanz geschlechtlicher und sexueller Vielfalt (Geschlechtersensible Bildung)
- Förderung der Kompetenzen zur Gestaltung der Gegenwart und Zukunft im Sinne einer nachhaltigen Entwicklung unter der gleichberechtigten Berücksichtigung der Dimensionen der Ökologie, der Ökonomie, des Sozialen, der Kultur und der Politik und
- Unterstützung einer umfassenden Teilhabe an der digitalisierten Welt (Lernen in einer zunehmend digitalisierten Lebens- und Arbeitswelt).

Das pädagogische Leitziel aller Bildungsgänge des Berufskollegs ist in der Ausbildungs- und Prüfungsordnung Berufskolleg (APO-BK) formuliert: „Das Berufskolleg vermittelt den Schülerinnen und Schülern eine umfassende berufliche, gesellschaftliche und personale Handlungskompetenz und bereitet sie auf ein lebensbegleitendes Lernen vor. Es qualifiziert die Schülerinnen und Schüler, an zunehmend international geprägten Entwicklungen in Wirtschaft und Gesellschaft teilzunehmen und diese aktiv mitzugestalten.“

Um dieses pädagogische Leitziel zu erreichen, muss eine umfassende Handlungskompetenz systematisch entwickelt werden. Die Unterrichtsvorgaben orientieren sich in ihren Anforderungssituationen und kompetenzorientiert formulierten Zielen an der Struktur des Deutschen Qualifikationsrahmens für lebenslanges Lernen (DQR)¹ und nutzen dessen Kompetenzkategorien. Die beiden Kategorien der Fachkompetenz und der personalen Kompetenz werden differenziert in Wissen und Fertigkeiten bzw. Sozialkompetenz und Selbstständigkeit.

Für Schülerinnen und Schüler mit festgestelltem Bedarf an sonderpädagogischer Unterstützung gelten zusätzlich zu den Regelungen der APO-BK auch die Vorgaben der Ausbildungsordnung sonderpädagogische Förderung (AO-SF).

Die Lehrkräfte eines Bildungsgangs dokumentieren die zur Konkretisierung der Unterrichtsvorgaben entwickelten Lernsituationen in einer Didaktischen Jahresplanung, die nach Schuljahren gegliedert ist.

Die so realisierte Orientierung der Bildungsgänge des Berufskollegs am DQR eröffnet die Möglichkeit eines systematischen Kompetenzerwerbs, der Anschlüsse und Anrechnungen im gesamten Bildungssystem, insbesondere in Bildungsgängen des Berufskollegs, der dualen Ausbildung und im Studium erleichtert.

Vorbemerkungen zur Berufsausbildung für Menschen mit Behinderungen

Die vorliegenden curricularen Empfehlungen unterstützen die Umsetzung des Übereinkommens der Vereinten Nationen vom 13. Dezember 2006 über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (Behindertenrechtskonvention – VN-BRK). Bildung ist ein elementarer Bestandteil der Konvention. Der Artikel 24 des Übereinkommens bezieht sich auf das gesamte Bildungswesen und schließt das lebenslange Lernen ein.

Ein zentrales Anliegen der Behindertenrechtskonvention in der Bildung ist die Einbeziehung von Kindern und Jugendlichen mit Behinderungen in das allgemeine Bildungssystem und damit auch das gemeinsame zielgleiche oder zieldifferente Lernen von Schülerinnen und Schülern mit und ohne Behinderungen in der allgemeinen Schule². Im Berufskolleg betrifft das zieldifferente Lernen ausschließlich Jugendliche in der Ausbildungsvorbereitung mit dem Förderschwerpunkt Geistige Entwicklung. Eine besondere Herausforderung besteht dabei für die beruflichen Schulen, weil sie unmittelbar mit der Arbeitswelt verbunden sind und somit eine wichtige gesamtgesellschaftliche Aufgabe wahrnehmen. Im Rahmen der Lernortkooperation leisten sie einen wichtigen Beitrag, Jugendlichen mit Behinderungen eine Berufsausbildung zu ermöglichen und eine dauerhafte Eingliederung in die Berufswelt zu erleichtern.

Das Ziel einer jeden Berufsausbildung ist der Erwerb umfassender Handlungskompetenz, welche berufliche, gesellschaftliche und personale Kompetenzen umfasst. Dies ist auch für Menschen mit erheblichen lang andauernden Lern- und Leistungsrückständen anzustreben.

¹ Deutscher Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen (DQR) – verabschiedet vom Arbeitskreis Deutscher Qualifikationsrahmen (AK DQR) am 22. März 2011

(https://www.dqr.de/dqr/shareddocs/downloads/media/content/der_deutsche_qualifikationsrahmen_fue_lebenslanges_lernen.pdf?__blob=publicationFile&v=2)

² Allgemeine Schulen sind die allgemeinbildenden und die berufsbildenden Schulen ohne Förderschulen oder Förderzentren.

Teil 1 Die Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung für Menschen mit Behinderung nach § 66 BBiG/§ 42r HwO Anlage A APO-BK

1.1 Ziele, Fachbereiche und Organisationsformen

1.1.1 Ziele

Eine Berufsausbildung nach § 66 BBiG/§ 42r HwO wird durchgeführt, wenn die Schwere und/oder Art der Behinderung eine anerkannte Berufsausbildung nicht zulässt. Dies wird durch die Bundesagentur für Arbeit festgestellt. Für diese Menschen werden durch die zuständigen Stellen entsprechende Ausbildungsregelungen erlassen und die Berufsschulen formulieren individuelle Lernsituationen, um den Jugendlichen, die eine deutlich von der normierten Kompetenzerwartung abweichende Lern- und Leistungsform aufweisen, mit ihren spezifischen Bedürfnissen gerecht werden zu können.

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe sind als gleichberechtigte Partner verantwortlich für die Entwicklung berufsbezogener sowie berufsübergreifender Handlungskompetenz im Rahmen der Berufsausbildung.

Diese Handlungskompetenz umfasst den Erwerb einer umfassenden Handlungsfähigkeit in beruflichen, aber auch privaten und gesellschaftlichen Situationen. Die Anforderungen der jeweiligen Ausbildungsberufe erfordern eine Kompetenzförderung, die von der in Teilen selbstständigen fachlichen Aufgabenerfüllung in einem zum Teil offen strukturierten beruflichen Tätigkeitsfeld bis hin zur teilweise selbstständigen Planung und Bearbeitung fachlicher Aufgabstellungen in einem sich verändernden beruflichen Tätigkeitsfeld reichen kann und zur nachhaltigen Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft befähigt.

Durch die Förderung der Kompetenzen zum lebensbegleitenden Lernen sowie zur Flexibilität, Reflexion und Mobilität sollen die jungen Menschen auf ein erfolgreiches Berufsleben in einer sich wandelnden Wirtschafts- und Arbeitswelt auf nationaler und internationaler Ebene vorbereitet werden.

1.1.2 Fachbereiche und Organisationsformen

Berufsausbildungen für Menschen mit Behinderung werden in sieben Fachbereichen des Berufskollegs angeboten.

Der Unterricht für die Berufsausbildung der Fachpraktikerinnen und Fachpraktiker erfolgt in den Bündelungsfächern des Berufes auf Grundlage der vorliegenden curricularen Empfehlung, die entlang der Lernfelder des entsprechend anerkannten Ausbildungsberufs formuliert sind. Der Unterricht in den weiteren Fächern orientiert sich an den Bildungsplänen der Ausbildungsvorbereitung (Anlage A). Diese Bildungspläne beschreiben die Ziele in Form von Anforderungssituationen.

Der Unterricht umfasst 480 bis 560 Jahresstunden. Unter Berücksichtigung der Anforderungen der ausbildenden Betriebe sowie der Leistungsfähigkeit der Schülerinnen und Schüler werden von den Berufskollegs vielfältige Modelle der zeitlichen und inhaltlichen Verteilung des Unterrichts angeboten. In der Regel wird der Unterricht in Teilzeitform an einzelnen Wochentagen, als Blockunterricht an fünf Tagen in der Woche oder in einer Verknüpfung der beiden genannten Formen erteilt. Unter Beachtung des Gesamtunterrichtsvolumens sind in jedem Schuljahr mindestens 320 Unterrichtsstunden zu erteilen; maximal 160 Unterrichtsstunden können jahrgangsübergreifend verlagert werden.

Die Ausbildungen im dualen System der Berufsausbildung sind von zweijähriger, dreijähriger oder dreieinhalbjähriger Dauer. Es wird empfohlen, die Ausbildungsdauer für Fachpraktikerinnen und Fachpraktiker an die der anerkannten Ausbildung anzupassen. Die Ausbildungszeit kann für besonders leistungsstarke bzw. förderbedürftige Auszubildende verkürzt bzw. verlängert werden. Eine gemeinsame Beschulung mit Auszubildenden des anerkannten Ausbildungsberufs kann beantragt werden.

1.2 Zielgruppen und Perspektiven

1.2.1 Voraussetzungen, Abschlüsse und Berechtigungen¹

Für die Aufnahme einer Ausbildung zur Fachpraktikerin und zum Fachpraktiker müssen bestimmte Voraussetzungen erfüllt sein: Grundsätzlich ist auch für behinderte Menschen eine Ausbildung in einem anerkannten Ausbildungsberuf gem. § 4 BBiG/§ 25 HwO im Bedarfsfall unter Zuhilfenahme des § 65 BBiG/§ 42q HwO (Nachteilsausgleich), anzustreben. Nur in begründeten Ausnahmefällen, in denen Art und Schwere/Art oder Schwere der Behinderung, dies nicht erlauben, ist eine Ausbildung nach § 66 BBiG/§ 42r HwO durchzuführen.²

„Die Feststellung, dass Art und Schwere/Art oder Schwere der Behinderung eine Ausbildung nach einer Ausbildungsregelung für behinderte Menschen erfordert, soll auf der Grundlage einer differenzierten Eignungsuntersuchung erfolgen. Sie wird derzeit durch die Bundesagentur für Arbeit – unter Berücksichtigung der Gutachten ihrer Fachdienste und von Stellungnahmen der abgebenden Schule, gegebenenfalls unter Beteiligung von hierfür geeigneten Fachleuten (u. a. Ärzte/Ärztinnen, Psychologen/Psychologinnen, Pädagogen/Pädagoginnen, Behindertenberater/Behindertenberaterinnen) aus der Rehabilitation bzw. unter Vorschaltung einer Maßnahme der Berufsfindung und Arbeitserprobung – durchgeführt.“³

Die duale Berufsausbildung endet mit einer Berufsabschlussprüfung vor der zuständigen Stelle (Kammer). Unabhängig von dem Berufsabschluss (§ 37 ff. BBiG, § 31 ff. HwO) wird in der Berufsschule der Berufsschulabschluss zuerkannt, wenn die Leistungen am Ende des Bildungsgangs den Anforderungen entsprechen.

Schülerinnen und Schüler mit einem Ausbildungsverhältnis gem. § 66 BBiG oder § 42r HwO erhalten bei erfolgreichem Besuch des Bildungsgangs den Ersten Schulabschluss.

Stützunterricht zur Sicherung des Ausbildungsziels, der Erwerb von Zusatzqualifikationen oder erweiterten Zusatzqualifikationen ist entsprechend dem Angebot des einzelnen Berufskollegs im Rahmen des Differenzierungsbereiches möglich und wird entsprechend dem individuellen Lern- und Entwicklungsplan durchgeführt.

1.2.2 Übergangsmöglichkeit zum anerkannten Ausbildungsberuf

Fachpraktikerinnen und Fachpraktiker können bei entsprechender Leistungsfähigkeit die Ausbildung zum zugehörigen anerkannten Ausbildungsberuf aufnehmen. Dieser Übergang ist gemäß § 64 BBiG/§ 42p HwO in Verbindung mit der „Rahmenregelung für Ausbildungsregelungen für behinderte Menschen gemäß § 66 BBiG/§ 42m HwO“ (Hauptausschuss des Bundesinstituts für Berufsbildung, Beschlussdatum: 16. August 2021) kontinuierlich zu prüfen.

¹ s. APO-BK Anlage A §2 (Qualifikationen und Abschlüsse). BASS 13-33 Nr. 1.1/Nr. 1.2

² vgl. Empfehlung für eine Ausbildungsregelung Fachpraktiker für Büromanagement und Fachpraktikerin für Büromanagement gemäß § 66 BBiG/§ 42r HwO vom 16. August 2021. Hauptausschuss des Bundesinstituts für Berufsbildung. Internet. Präambel S. 4

³ ebenda, S.5

Nach Absprache zwischen Ausbildungsbetrieb und Berufsschule kann die Ausbildung zur Fachpraktikerin und zum Fachpraktiker im Umfang von bis zu einem Jahr angerechnet werden. Die erworbenen Abschlüsse und Qualifikationen sind entsprechend dem DQR eingeordnet.

1.3 Didaktisch-methodische Leitlinien

Das Lernen in den Fachklassen des dualen Systems zielt auf die Entwicklung einer Handlungskompetenz, die sich in der Fähigkeit und Bereitschaft der Schülerinnen und Schüler erweist, die erworbenen Fachkenntnisse und Fertigkeiten sowie persönlichen, sozialen und methodischen Fähigkeiten direkt im betrieblichen Alltag in konkreten Handlungssituationen einzusetzen. Der handlungsorientierte Unterricht stellt systematisch die berufliche Handlungsfähigkeit in den Vordergrund der Unterrichtsplanung und Unterrichtsgestaltung.

Kernaufgabe bei der Gestaltung des Unterrichts ist die Entwicklung, Realisation und Evaluation von Lernsituationen. Das sind didaktisch aufbereitete thematische Einheiten, die sich zur Umsetzung von Lernfeldern und Fächern aus beruflich, gesellschaftlich oder privat bedeutsamen Problemstellungen erschließen. Lernsituationen schließen Erarbeitungs-, Anwendungs-, Übungs- und Vertiefungsphasen sowie Lernerfolgsüberprüfung ein und haben ein konkretes Lernergebnis bzw. Handlungsprodukt.

Es gibt Lernsituationen, die

- ausschließlich zur Umsetzung eines Lernfeldes entwickelt werden
- neben den Zielen und Inhalten eines Lernfeldes die Ziele und Inhalte eines oder mehrerer weiterer Fächer integrieren
- ausschließlich zur Umsetzung eines einzelnen Faches generiert werden und
- neben den Zielen und Inhalten eines Faches solche eines Lernfeldes oder weiterer Fächer integrieren.

Lernsituationen ermöglichen im Rahmen einer vollständigen Handlung eine zielgerichtete, individuelle Kompetenzentwicklung. Dies bedeutet, sowohl die Vorgaben im berufsbezogenen und berufsübergreifenden Lernbereich - soweit sinnvoll - miteinander verknüpft umzusetzen, als auch dabei eine möglichst konkrete Ausrichtung auf den jeweiligen Ausbildungsberuf zu realisieren. Bei der Gestaltung von Lernsituationen über den Bildungsverlauf hinweg ist eine zunehmende Komplexität der Aufgaben- und Problemstellungen zu realisieren, um eine planvolle Kompetenzentwicklung zu ermöglichen. Die individuelle Lernausgangslage von Schülerinnen und Schülern in der Fachklasse des dualen Systems kann stark variieren. Bei der unterrichtlichen Umsetzung von Lernfeldern, Anforderungssituationen und Zielformulierungen/Zielen sind Tiefe der Bearbeitung, Niveau der fachlichen und personellen Kompetenzförderung vor diesem Hintergrund im Rahmen der Bildungsgangarbeit so zu berücksichtigen, dass für alle Schülerinnen und Schüler eine Kompetenzentwicklung ermöglicht wird. Dabei werden nach Entscheidung der Bildungsgangkonferenz Möglichkeiten der inneren und äußeren Differenzierung eingesetzt.

Sowohl Ausbildungsbetriebe als auch Berufsschule erstellen einen personenbezogenen Lern- und Entwicklungsplan, der die spezifische Behinderung berücksichtigt, und schreiben diesen kontinuierlich fort.

1.3.1 Berufliche Bildung

Die Berufsausbildung im dualen System ist zielgerichtet auf den Erwerb einer umfassenden beruflichen Handlungsfähigkeit. Am Ende des Bildungsgangs sollen die Schülerinnen und Schüler sich in ihrem Ausbildungsberuf sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich verhalten und dementsprechend handeln können. Wichtige Grundlage für die Tätigkeit als Fachpraktikerin und Fachpraktiker ist das aufeinander abgestimmte Lernen an

mindestens zwei Lernorten, welches berufsrelevantes Wissen und Können sowie ein reflektiertes Verständnis von Handeln in beruflichen Zusammenhängen sicherstellt.

1.3.2 Didaktische Jahresplanung

Die Erarbeitung, Umsetzung, Reflexion und kontinuierliche Weiterentwicklung der Didaktischen Jahresplanung ist die zentrale Aufgabe einer dynamischen Bildungsgangarbeit. Unter Verantwortung der Bildungsgangleitung sollen alle im Bildungsgang tätigen Lehrkräfte in den Prozess eingebunden werden. Hier dienen die Bildungspläne für die fachbereichsbezogenen Fächer der Ausbildungsvorbereitung als Orientierung.

Die Didaktische Jahresplanung stellt das Ergebnis aller inhaltlichen, zeitlichen, methodischen und organisatorischen Überlegungen zu Lernsituationen für den Bildungsgang dar. Sie sollte - soweit möglich - gemeinsam mit dem Partner in der Ausbildung entwickelt werden. Zumindest ist es erforderlich, den Partnern die geplante Kompetenzförderung ihrer Auszubildenden in der Berufsschule transparent zu machen. Sie bietet allen Beteiligten und Interessierten verlässliche, übersichtliche Information über die Bildungsgangarbeit und ist Grundlage zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung.

Die Veröffentlichung „Didaktische Jahresplanung. Pragmatische Handreichung für die Fachklassen des dualen Systems“¹ gibt konkrete Hinweise zur Entwicklung, Dokumentation, Umsetzung und Evaluation der Didaktischen Jahresplanung.

¹ www.berufsbildung.nrw.de

Teil 2 Bildungsgänge der Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung Anlage A APO-BK im Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung

2.1 Fachbereichsspezifische Ziele

Der Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung umfasst eine Vielzahl unterschiedlicher Ausbildungsberufe im kaufmännisch-verwaltenden Bereich. Die Bildungsgänge der Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung im Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung zielen auf eine umfassende Handlungskompetenz in einem Ausbildungsberuf und bereiten so auf eine eigenverantwortliche Bewältigung beruflicher Tätigkeiten vor. Wirtschaften im engeren Sinne umfasst Handlungen, die planmäßig und effizient, über knappe Ressourcen entscheiden. Zu den Handlungen des Wirtschaftens zählen Beschaffung, Leistungserstellung, Absatz, Entsorgung, Finanzierung von Gütern und Dienstleistungen sowie das Controlling. Zudem sollen die Schülerinnen und Schüler zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer, ökologischer und ökonomischer Verantwortung befähigt werden.

2.2 Die Bildungsgänge im Fachbereich

In den Bildungsgängen der Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung Anlage A APO-BK werden Auszubildende in staatlich anerkannten Ausbildungsberufen unterrichtet. Es gibt branchenspezifische wie auch branchenübergreifende Ausbildungsberufe. Sie werden im Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung ausschließlich mit zweijähriger oder dreijähriger Dauer verordnet. Die Unterrichtsfächer der Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung sind drei Lernbereichen zugeordnet: dem berufsbezogenen Lernbereich, dem berufsübergreifenden Lernbereich und dem Differenzierungsbereich.

Der berufsbezogene Lernbereich umfasst die Bündelungsfächer, die in der Regel über den gesamten Ausbildungsverlauf hinweg unterrichtet werden und jeweils mehrere Lernfelder zusammenfassen. Das Fach Fremdsprachliche Kommunikation ist ebenfalls dem berufsbezogenen Lernbereich zugeordnet. Im Mittelpunkt stehen einerseits die jeweils für den einzelnen Beruf spezifischen Anforderungen und Fragestellungen, andererseits werden betriebswirtschaftliche Abläufe sowie das zielorientierte, planvolle, rationale und ethisch verantwortungsvolle Handeln von Menschen in Unternehmen aufgegriffen. Der Unterricht bildet zielorientierte Handlungen ab, die zur Erklärung ökonomischer Prozesse und zu Entscheidungen führen sowie im Rahmen von Buchführung und Kosten- und Leistungsrechnung dokumentiert werden. Mit volkswirtschaftlichen Fragestellungen wird erörtert, wie menschliches Handeln ökonomisch begründet werden kann. Dabei werden sozialökonomische Rahmenbedingungen aufgegriffen. Informationsverarbeitende Systeme unterstützen dabei Arbeitsabläufe und erleichtern Prognosen zur Entscheidungsfindung. Bei der unterrichtlichen Umsetzung der Lernfelder in Lernsituationen wird von betrieblichen/beruflichen Aufgabenstellungen ausgegangen, die handlungsorientiert bearbeitet werden müssen. Kompetenzen in Fremdsprachen und interkultureller Kommunikation zur Bewältigung beruflicher und privater Situationen sind unerlässlich. Fremdsprache ist in der Regel mit einem im KMK-Rahmenlehrplan¹ festgelegten Stundenanteil in den Lernfeldern integriert. Darüber hinaus werden in Abhängigkeit von dem jeweiligen Ausbildungsberuf 40 – 80 Unterrichtsstunden im Fach Fremdsprachliche Kommunikation erteilt. Mathematik und Datenverarbeitung sind in den Lernfeldern integriert.

Im berufsübergreifenden Lernbereich leisten die Fächer Deutsch/Kommunikation, Religionslehre und Politik/Gesellschaftslehre ihren spezifischen Beitrag zur Kompetenzentwicklung und

¹ s. Teil 3: KMK-Rahmenlehrplan, dort Teil IV

Identitätsbildung. In diesem Lernbereich werden u. a. Kommunikations- und Sprachkompetenz und sinnstiftende Interpretationen zu Ökonomie, Gesellschaft, Technik und Mensch weiterentwickelt. Das Fach Sport/Gesundheitsförderung hat sowohl ausgleichende als auch qualifizierende Funktion, die auch eine Perspektive über den Schulbesuch hinaus eröffnet. Einerseits wird dazu der Umgang mit spezifischen Belastungen in den Berufen des Fachbereichs Wirtschaft und Verwaltung aufgegriffen, andererseits leistet das Fach einen Beitrag zur Einübung und Festigung eines reflektierten Sozialverhaltens. Auch der Unterricht in den nicht nach Lernfeldern strukturierten Fächern soll über den Fachbereichsbezug hinaus soweit wie möglich auf den Kompetenzerwerb in dem jeweiligen Beruf ausgerichtet werden.

2.3 Fachbereichsspezifische Kompetenzerwartungen

Weitreichende strukturelle Veränderungen wie der technisch-produktive Wandel in zunehmend globalisierten Märkten und die Beachtung ökologischer und sozialer Aspekte des kaufmännischen Handelns führen zu komplexer werdenden ökonomischen Entscheidungsprozessen. Eine sich weiterentwickelnde, verändernde Organisation bietet keine durchgängige, längerfristige Arbeitsplatz- bzw. Aufgabenkonstanz mehr. Das bedeutet, dass die Schülerinnen und Schüler am Ende einer Berufsausbildung im kaufmännischen und/oder verwaltenden Bereich in der Lage sein müssen, betriebs- und volkswirtschaftliche Problemlagen anwendungsbezogen zu analysieren, zu bearbeiten, zu lösen und zu reflektieren. Kaufmännische Kompetenzen basieren also auf der Fähigkeit, betriebliche Prozesse zu verstehen und auf der Grundlage realer Unternehmensdaten in realitätsnahen, beruflichen Situationen Entscheidungen zu treffen. Durch die Verknüpfung von ökonomischen, ökologischen, rechtlichen, sozialen, technischen und ethischen Dimensionen werden höhere Anforderungen an die multiperspektivische Betrachtung und das vernetzte Denken gestellt.

Die Schülerinnen und Schüler können

- Ökonomische Sachverhalte, Zusammenhänge, Probleme verstehen und analysieren und Lösungen reflektieren
- sich im gesellschaftlichen und betrieblichen Umfeld mithilfe ökonomischer Denkmuster orientieren
- in den Rollen Konsumenten, Erwerbstätige, Selbstständige und Wirtschaftsbürger verantwortlich entscheiden und handeln.

2.4 Fachbereichsspezifische Handlungsfelder und Arbeits- und Geschäftsprozesse

Die Handlungsfelder beschreiben zusammengehörige Arbeits- und Geschäftsprozesse im Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung. In der folgenden Übersicht sind die in den Fachklassen des dualen Systems im Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung relevanten Arbeits- und Geschäftsprozesse für Fachpraktikerinnen und Fachpraktiker aufgeführt.

Sie sind mehrdimensional, indem berufliche, gesellschaftliche und individuelle Problemstellungen miteinander verknüpft und Perspektivwechsel zugelassen werden.

Im Verlauf der Berufsausbildung zur Fachpraktikerin und zum Fachpraktiker werden die Handlungsfelder und Arbeits- und Geschäftsprozesse je nach Beruf in Anzahl, Umfang und Tiefe in unterschiedlicher Weise durchdrungen.

	Fachpraktiker/-in für Büromanagement
Handlungsfeld 1: Unternehmensstrategien und Management Arbeits- und Geschäftsprozesse (AGP)	
Unternehmensgründung	-
Unternehmensführung	-
Controlling	-
Planung, Organisation, Steuerung und Kontrolle von Prozessen	x
Planung, Organisation und Kontrolle von Strukturen	x
Planung, Organisation und Kontrolle von Informations- und Kommunikationsbeziehungen	x
Handlungsfeld 2: Beschaffung AGP	
Beschaffungsmarktforschung	x
Beschaffungsplanung	x
Beschaffungsabwicklung und Logistik	x
Bestandsplanung, -führung und -kontrolle	x
Beschaffungscontrolling	-
Handlungsfeld 3: Leistungserstellung AGP	
Leistungsprogrammplanung	x
Leistungsentwicklung	x
Leistungserbringung und innerbetriebliche Logistik	x
Leistungserstellungscontrolling	-
Handlungsfeld 4: Absatz AGP	
Absatzmarktforschung	x
Analyse, Einsatz und Kombination absatzpolitischer Instrumente	x
Kundenauftragsabwicklung und Logistik	x
Absatzcontrolling	-
Handlungsfeld 5: Personal AGP	
Personalbedarfsplanung und -beschaffung	x
Personaleinsatz und -entlohnung	x
Personalausbildung und -entwicklung	x
Personalführung, -beurteilung und -erhaltung	-
Personalfreisetzung	x

Personalcontrolling	-
Handlungsfeld 6: Investition und Finanzierung AGP	
Finanzmarktforschung	x
Investitions- und Finanzplanung	x
Investitions- und Finanzierungsentscheidung und -durchführung	x
Investitions- und Finanzcontrolling	-
Handlungsfeld 7: Investition und Finanzierung AGP	
Wertschöpfung	x
Erfassung und Dokumentation von Wertströmen	x
Aufbereitung und Auswertung von Wertströmen	x
Planung von Wertströmen	-

2.5 Didaktisch-methodische Leitlinien des Fachbereichs

Um berufliche Handlungskompetenz zu entwickeln bedarf es der Lösung zunehmend komplexer werdender Problemstellungen in einem spiralcurricular angelegten Unterricht. Die Orientierung an realitätsnahen betrieblichen/beruflichen Arbeitsaufgaben als Ausgangspunkt für Lernsituationen verlangt eine konsequente Gestaltung entlang der Phasen handlungsorientierten Unterrichts. In diesem Rahmen können betriebliche Arbeits- und Geschäftsprozesse gedanklich durchdrungen, simuliert oder entsprechend vorhandener Fachraumausstattungen im Unterricht umgesetzt werden. Vor diesem Hintergrund sind die Lernortkooperation und die Abstimmung der Didaktischen Jahresplanung mit dem dualen Partner wesentliche Grundlage der Entwicklung umfassender beruflicher Handlungskompetenz der Schülerinnen und Schüler. Die zunehmende Globalisierung, die Notwendigkeit Arbeits- und Geschäftsprozesse nachhaltig zu gestalten, aber auch die zunehmende Digitalisierung von Berufs- und Lebenswelt sowie die kommunikativen Anforderungen an zukünftige Fach- und Führungskräfte machen gemeinsame Lernsituationen mit den Fächern des berufsübergreifenden Lernbereichs sowie mit dem Fach Fremdsprachliche Kommunikation zu unverzichtbaren Orientierung stiftenden Elementen Didaktischer Jahresplanungen für Berufe des Fachbereiches Wirtschaft und Verwaltung.

Teil 3 Die Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung

Anlage A APO-BK: Fachpraktikerin für Büromanagement und Fachpraktiker für Büromanagement

Grundlagen für die Ausbildung in diesem Ausbildungsberuf sind

- die geltende Verordnung über die Berufsausbildung vom 25. Februar 2025, veröffentlicht im Bundesgesetzblatt (BGBl. I Nr. 62)^{1 2} und
- der Rahmenlehrplan der Ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK-Rahmenlehrplan) für den jeweiligen Ausbildungsberuf.³

Die Verordnung über die Berufsausbildung gemäß §§ 4 und 5 BBiG bzw. 25 und 26 HWO beschreibt die Berufsausbildungsanforderungen. Sie ist vom zuständigen Fachministerium des Bundes im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung erlassen.

Der mit der Verordnung über die Berufsausbildung abgestimmte KMK-Rahmenlehrplan sowie die vorliegende curriculare Empfehlung sind nach Lernfeldern strukturiert. Sie basieren auf den Anforderungen des Berufes sowie dem Bildungsauftrag der Berufsschule und zielen auf die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz.

Die vorliegende Curriculare Empfehlung orientiert sich am KMK-Rahmenlehrplan mit seinen Lernfeldern, den jeweiligen Kernkompetenzformulierungen und Hinweisen zur Gestaltung ganzheitlicher Lernsituationen. Sie enthält darüber hinaus Vorgaben für den Unterricht und die Zusammenarbeit der Lernbereiche gemäß der Verordnung über die Ausbildung und Prüfung in den Bildungsgängen des Berufskollegs (Ausbildungs- und Prüfungsordnung Berufskolleg – APO-BK) in der jeweils gültigen Fassung.

¹ Hrsg.: Bundesanzeiger Verlag GmbH, Köln

² s. www.berufsbildung.nrw.de

³ s. Kapitel 3.1.1 des Bildungsplans

3.1 Beschreibung des Bildungsgangs

3.1.1 Stundentafel

	Unterrichtsstunden			
	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Summe
I. Berufsbezogener Lernbereich				
Büroprozesse	120	80	80	280
Geschäftsprozesse	200	120	40	360
Steuerung und Kontrolle	–	80	160	240
Fremdsprachliche Kommunikation	0 – 40	0 – 80	0 – 80	40 - 80
Summe:	320 – 360	280 – 360	280 – 360	920 – 960
II. Differenzierungsbereich				
	Die Stundentafeln der APO-BK, Anlage A 1.1, A 1.2, und A 1.3 und A 1.4 gelten entsprechend.			
III. Berufsübergreifender Lernbereich				
Deutsch/Kommunikation	Die Stundentafeln der APO-BK, Anlage A 1.1, A 1.2, und A 1.3 und A 1.4 gelten entsprechend.			
Religionslehre				
Sport/Gesundheitsförderung				
Politik/Gesellschaftslehre				

3.1.2 Darstellung von Anknüpfungsmöglichkeiten im Bildungsgang

Die folgende Gesamtmatrix gibt einen Überblick über die Anknüpfungsmöglichkeiten der Lernfelder des Ausbildungsberufes und der Anforderungssituationen der weiteren Fächer¹ zu den relevanten Handlungsfeldern des Fachbereichs Wirtschaft und Verwaltung und den daraus abgeleiteten Arbeits- und Geschäftsprozessen.

Die Ziffern in der Gesamtmatrix entsprechen denen der Lernfelder bzw. der Anforderungssituationen in den Bildungsplänen.

¹ Fremdsprachliche Kommunikation, Wirtschafts- und Betriebslehre (in nicht-kaufmännischen Berufen), Deutsch/Kommunikation, Religionslehre, Sport/Gesundheitsförderung und Politik/Gesellschaftslehre.

Über die für den Bildungsgang relevanten Arbeits- und Geschäftsprozesse sind Anknüpfungen zwischen Lernfeldern und Fächern möglich.

Grundlagen für den Unterricht in den weiteren Fächern sind die gültigen Bildungspläne und Unterrichtsvorgaben für den entsprechenden Fachbereich der Ausbildungsvorbereitung sowie die Verpflichtung zur Zusammenarbeit der Lernbereiche (s. APO-BK, Erster Teil, Erster Abschnitt, § 6). Der Unterricht unterstützt die berufliche Bildung und fördert zugleich eine fachspezifische Kompetenzerweiterung. Mathematik und Datenverarbeitung sind in die Lernfelder integriert.

Die Handreichung „Didaktische Jahresplanung. Pragmatische Handreichung für die Fachklassen des dualen Systems“¹ bietet umfassende Hinweise und Anregungen zur planvollen Kompetenzentwicklung, Didaktischen Jahresplanung und Erstellung von Lernsituationen.

Die Gesamtmatrix kann dabei als Arbeitsgrundlage für die Bildungsgangkonferenz genutzt werden, um eine Didaktische Jahresplanung zu erstellen.

¹ s. www.berufsbildung.nrw.de

Gesamtmatrix: Anknüpfungsmöglichkeiten der Lernfelder und der Fächer zu relevanten Arbeits- und Geschäftsprozessen Bildungsgang: Fachpraktikerin für Büromanagement und Fachpraktiker für Büromanagement und Erster Schulabschluss – Wirtschaft und Verwaltung							
	bildungsgangbezogener Bildungsplan	fachbereichsbezogene Bildungspläne					
	Lernfelder des Ausbildungsberufs	Fremdsprachliche Kommunikation/ Englisch	Deutsch/ Kommunikation	Katholische Religionslehre	Evangelische Religionslehre	Sport/ Gesundheitsförderung	Politik/ Gesellschaftslehre
Handlungsfeld 1: Unternehmensstrategien und Management							
Unternehmensgründung							
Unternehmensführung							
Controlling							
Planung, Organisation, Steuerung und Kontrolle von Prozessen	1, 2, 7, 11, 12, 13	1, 4, 6	3	2, 3			
Planung, Organisation und Kontrolle von Strukturen	11, 12	1, 4, 6					
Planung, Organisation und Kontrolle von Informations- und Kommunikationsbeziehungen	1, 2	1, 4, 6	1, 2	1, 2, 3, 4, 5, 6	2		
Handlungsfeld 2: Beschaffung							
Beschaffungsmarktforschung	4	1, 3, 4, 5	2	3, 6	5, 6	3, 6	4, 6
Beschaffungsplanung	4	1, 3, 4, 5	3	6	5, 6	4, 6	4, 6
Beschaffungsabwicklung und Logistik	4	1, 3, 4, 5	1	5	5, 6	1, 2	4, 6
Bestandsplanung, -führung und -kontrolle	4	1, 3, 4, 5	2	3	5, 6	1, 2	4, 6
Beschaffungscontrolling							
Handlungsfeld 3: Leistungserstellung							
Leistungsprogrammplanung	11	2, 4	3	6	5, 6	1, 2, 3	4
Leistungsentwicklung		2, 4	3	5, 6	5, 6	1, 2	4
Leistungserbringung und innerbetriebliche Logistik	11	2, 4	3	2	1, 5, 6	1, 2, 4, 6	4
Leistungserstellungscontrolling							
Handlungsfeld 4: Absatz							
Absatzmarktforschung	3, 5	3, 4, 5	2	3, 5, 6	4	1, 3, 5, 6	4, 6
Analyse, Einsatz und Kombination absatzpolitischer Instrumente	5	3, 4, 5	3, 4, 5, 6, 7	4, 5	2, 4	2, 3, 4, 6	4, 6
Kundenauftragsabwicklung und Logistik	3, 5, 7	3, 4, 5	1	4, 5	4	3, 6	4, 6
Absatzcontrolling							
Handlungsfeld 5: Personal							
Personalbedarfsplanung und -beschaffung	8	4, 5, 6	1, 2	1, 2, 4, 5, 6	5	1, 2, 3, 4, 5, 6	1, 2, 3, 5
Personaleinsatz und -entlohnung	8	4, 5, 6	4, 6	1, 2, 4, 5, 6	5, 6	5, 6	1, 2, 3, 5
Personalausbildung und -entwicklung	1, 8	4, 5, 6	1, 7	1, 2, 4, 5, 6	1, 5, 6	2, 4, 5, 6	1, 2, 3, 5
Personalführung, -beurteilung und -erhaltung							
Personalfreisetzung	8	4, 5, 6	1, 3, 5, 7	1, 2, 5, 6	5	5, 6	1, 2, 3, 5
Personalcontrolling							
Handlungsfeld 6: Investition und Finanzierung							
Finanzmarktforschung			2, 7	6			
Investitions- und Finanzplanung	9		2, 6	4, 6		5, 6	5, 6
Investitions- und Finanzierungsentscheidung und -durchführung	9		1, 3	4, 6		5, 6	5, 6
Investitions- und Finanzcontrolling							
Handlungsfeld 7: Wertströme							
Wertschöpfung	6, 10		4, 6	4, 6		1, 2, 5	
Erfassung und Dokumentation von Wertströmen	1, 6, 10		2, 6			5, 6	
Aufbereitung und Auswertung von Wertströmen	6, 9, 10		2			5, 6	
Planung von Wertströmen							

3.2 Lernfelder und Bündelungsfächer

3.2.1 Übersicht über die Lernfelder

Die Lernfelder sind abgeleitet von den Lernfeldern des Ausbildungsberufes Kauffrau für Büromanagement und Kaufmann für Büromanagement.

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Fachpraktikerin für Büromanagement und Fachpraktiker für Büromanagement				
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
Nr.		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
1	Die eigene Rolle im Betrieb wahrnehmen und den Betrieb kennenlernen	40		
2	Büroprozesse mitgestalten und Arbeitsvorgänge durchführen	80		
3	Aufträge bearbeiten	80		
4	Bei der Beschaffung von Sachgütern und Dienstleistungen sowie bei Verträgen mitwirken	120		
5	Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren und sie an den Betrieb binden		80	
6	Werteströme erfassen		80	
7	Gesprächssituationen gestalten		40	
8	Bei personalwirtschaftlichen Aufgaben mitwirken		80	
9	Liquidität beachten und Finanzierung unterstützen			80
10	Wertschöpfungsprozesse erfassen und darstellen			80
11	Geschäftsprozesse darstellen und beschreiben			40
12	Veranstaltungen und Geschäftsreisen unterstützen			40
13	An einem Projekt mitwirken			40
Summen: insgesamt 880 Stunden		320	280	280

3.2.2 Bündelungsfächer

Zusammenfassung der Lernfelder

Die Bündelungsfächer fassen Lernfelder des KMK-Rahmenlehrplans zusammen, die über den Ausbildungsverlauf hinweg eine Kompetenzentwicklung spiralscurricular ermöglichen. Die Leistungsbewertungen innerhalb der Lernfelder werden zur Note des Bündelungsfaches zusammengefasst. Eine Dokumentation der Leistungsentwicklung über die Ausbildungsjahre hinweg ist somit sichergestellt.

Zusammenfassung der Lernfelder zu Bündelungsfächern in den einzelnen Ausbildungsjahren

1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Bündelungsfach
LF 1, LF 2	LF 8	LF 11, LF 12	Büroprozesse
LF 3, LF 4	LF 5, LF 7	LF 13	Geschäftsprozesse
–	LF 6	LF 9, LF 10	Steuerung und Kontrolle

Beschreibung der Bündelungsfächer

Die Beschreibung der Bündelungsfächer verdeutlicht den Zusammenhang der Arbeits- und Geschäftsprozesse in gleichen oder affinen beruflichen Handlungsfeldern, die konstituierend für die jeweiligen Lernfelder sind.

Büroprozesse

Das Bündelungsfach *Büroprozesse* fasst die Lernfelder zusammen, in deren Mittelpunkt die grundlegende Klärung der Rolle der Auszubildenden und Mitarbeitenden, verbunden mit der Mitgestaltung von Büroprozessen und der Durchführung von Arbeitsvorgängen, der Mitwirkung bei personalwirtschaftlichen Aufgaben sowie die Darstellung und Organisation betrieblicher Geschäftsprozesse einschließlich der Unterstützung von Veranstaltungen und Geschäftsreisen.

Im ersten Ausbildungsjahr beschreiben die Schülerinnen und Schüler ihre Rolle als Auszubildende und informieren sich über ihre Rechte und Pflichten anhand grundlegender gesetzlicher Vorschriften. Anhand bereitgestellter Unterlagen und vorgegebener Leitfragen bereiten sie eine Präsentation ihres Betriebes vor und führen diese mit Unterstützung durch. Sie berücksichtigen dabei die Zuständigkeiten im Betrieb und überprüfen ihre Arbeitsergebnisse anhand eines vorgegebenen Kriterienkataloges auf Vollständigkeit und Angemessenheit. Darüber hinaus erkunden sie die Anforderungen an ihre Arbeitsprozesse sowie an ihren Arbeitsplatz und -raum. Sie planen ihre Arbeitsaufgaben und koordinieren Termine mithilfe digitaler Medien. Sie erstellen Checklisten für ihre Arbeitsabläufe im Team, fertigen Protokolle nach Vorlage an und legen Schriftstücke sowie Dateien nach vorgegebenem Ordnungssystem ab. Dabei prüfen sie die Einhaltung von Datenschutz- und Aufbewahrungsvorschriften (LF 1, LF 2).

Im zweiten Ausbildungsjahr wirken die Schülerinnen und Schüler bei personalwirtschaftlichen Verwaltungsaufgaben mit. Sie unterstützen einfache Aufgaben bei der Beschaffung, Verwaltung und Entwicklung von Personal sowie der Beendigung von Arbeitsverhältnissen. Sie informieren sich über die Erfordernisse des sozialen Arbeitsschutzes und der Inklusion und beachten besondere Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit sie mit (LF 8).

Im dritten Ausbildungsjahr erkunden die Schülerinnen und Schüler die Geschäftsprozesse (Kern- und Unterstützungsprozesse) ihres Betriebes und informieren sich über die Bedeutung von Schnittstellen bei der Vorgangsbearbeitung. Mithilfe einfacher Darstellungsmittel (Ablaufdiagramm, Checkliste) stellen sie Ist-Abläufe dar und identifizieren Schwachstellen nach vorgegebenem Beobachtungsbogen. Sie formulieren Vorschläge zur kontinuierlichen Verbesserung und prüfen diese hinsichtlich Kosteneinsparung, Ressourceneinsatz und Umsetzbarkeit. Darüber hinaus erwerben sie die Kompetenz, Veranstaltungen und Geschäftsreisen weitgehend unter Anleitung zu planen und bei der Durchführung mitzuwirken. Sie planen Veranstaltungen nach Checklisten, bereiten Tagesordnungen und Einladungsschreiben nach Vorlage vor und wählen Verkehrsmittel sowie Unterkünfte für Geschäftsreisen nach vorgegebenen Kriterien aus. Sie wirken bei der Durchführung von Veranstaltungen mit, erstellen Reisekostenabrechnungen und werten den Verlauf der Veranstaltungen aus (LF 11, LF 12).

Geschäftsprozesse

Im Bündelungsfach *Geschäftsprozesse* sind alle Aktivitäten des Ausbildungsbetriebes zusammengefasst, die auf den Markt hin orientiert sind. Es umfasst die Bearbeitung von Aufträgen, die Mitwirkung bei Beschaffungsprozessen, die Nutzung preis- und kommunikationspolitischer Maßnahmen zur Kundenbindung, die Gestaltung von Gesprächssituationen mit Geschäftspartnern sowie die projektbezogene Arbeit im Team.

Im ersten Ausbildungsjahr beantworten die Schülerinnen und Schüler Anfragen, erstellen Angebote und nehmen Aufträge an. Sie vollziehen den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung nach, kennen ihre Befugnisse in diesem Prozess und bearbeiten einfache Aufträge sowie den zugehörigen kaufmännischen Schriftverkehr mithilfe vorgegebener Vorlagen, Textbausteinen und Normen. Einfache Preisberechnungen führen sie auch mit büroüblichen Applikationen durch. Sie beantworten einfache Anfragen schriftlich und erstellen Angebote, Auftragsbestätigungen, Lieferscheine und Rechnungen mithilfe eines Textverarbeitungsprogramms. Darüber hinaus bereiten sie Beschaffungsprozesse für einfache Bürogüter und Dienstleistungen vor und führen diese nach Vorgabe durch. Sie ermitteln den Bedarf, recherchieren Bezugsquellen und holen Angebote ein. Dazu nutzen sie verschiedene Kommunikationswege und reflektieren diese und achten auf Aspekte der Nachhaltigkeit. Angebote vergleichen sie nach vorgegebenen quantitativen und qualitativen Kriterien. Den Wareneingang prüfen und quittieren sie nach Checkliste und kontrollieren Rechnungen auf Richtigkeit. Kaufvertragsstörungen erkennen sie und leiten nach Anleitung die betrieblich vorgesehenen Maßnahmen ein (LF 3, LF 4).

Im zweiten Ausbildungsjahr nutzen die Schülerinnen und Schüler preis- und kommunikationspolitische Vorgaben des Betriebs für die Kundenbindung. Sie informieren sich anhand betrieblicher Daten zum Leistungsangebot, wirken mit Unterstützung bei einfachen Werbemaßnahmen mit und erstellen Serienbriefe sowie einfache Werbetexte nach Vorlagen. Sie berücksichtigen dabei rechtliche, wirtschaftliche und ethische Grenzen der Werbung. Zudem erwerben die Schülerinnen und Schüler die Kompetenz, in Gesprächssituationen mit Geschäftspartnern angemessen und sachgerecht zu handeln. Sie erfassen die unterschiedlichen Anforderungen von Beratungs-, Beschwerde- und Reklamationssituationen und bereiten entsprechende Gespräche mithilfe vorgegebener Gesprächsleitfäden vor und beachten Gesprächsregeln. Beschwerden und Reklamationen prüfen sie auf Rechtmäßigkeit und nutzen das Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung (LF 5, LF 7).

Im dritten Ausbildungsjahr besitzen die Schülerinnen und Schüler die Kompetenz, im Team projektbezogen zu arbeiten. Sie erkunden einen Projektauftrag und formulieren mit Unterstützung die Projektziele. Sie informieren sich über die für das Projekt erforderliche Projektorganisation und leiten ihnen zugewiesene Arbeitspakete daraus ab. Sie führen ihre Aufgaben verantwortungsbewusst und zuverlässig aus, halten Vereinbarungen ein, kommunizieren angemessen

sen und dokumentieren Arbeitsergebnisse strukturiert nach Vorlage. Den Projektstatus überprüfen sie nach vorgegebenen Kriterien, erstellen einfache Soll-Ist-Vergleiche, erkennen Abweichungen vom Plan und benennen notwendige Korrekturen. Sie präsentieren ihre Teilergebnisse und reflektieren ihren persönlichen Beitrag zum Projekterfolg sowie ihr Verhalten im Team (LF 13).

Steuerung und Kontrolle

Das Bündelungsfach *Steuerung und Kontrolle* identifiziert die Werteströme des Ausbildungsbetriebes. Es umfasst die prozessbegleitende Erfassung und Dokumentation betrieblicher Geschäftsvorfälle, die Sicherung der Liquidität sowie die Analyse der Wertschöpfungsprozesse auf Grundlage von Daten der Kosten- und Leistungsrechnung.

Im zweiten Ausbildungsjahr erfassen die Schülerinnen und Schüler Werteströme im Betrieb und dokumentieren diese ordnungsgemäß. Sie kennen die grundlegenden rechtlichen Anforderungen an die Buchführung und wenden diese an. Sie kontieren einfache Geschäftsvorfälle: Eingangsrechnungen von Sachleistungen und Dienstleistungen, Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsvorgänge. Sie beschreiben die Grundzüge der Umsatzsteuer (Vor-/Umsatzsteuer) und buchen diese ordnungsgemäß. Den Erfolg des Betriebes ermitteln sie und vollziehen dessen Auswirkungen für die Bilanz nach (LF 6).

Im dritten Ausbildungsjahr schätzen die Schülerinnen und Schüler die Bedeutung der Liquidität ihres Betriebes ein und leisten einen Beitrag bei Finanzierungen nach Vorgaben weitgehend unter Anleitung. Sie ermitteln grundlegende Maßnahmen zur Sicherung der Liquidität und überwachen Zahlungseingänge anhand von vorbereiteten Listen und erkennen einen Zahlungsverzug. Sie erstellen einfache Mahnschreiben, berechnen Verzugszinsen und unterstützen bei anlassbezogenen Bonitätsprüfungen. Sie kennen mögliche Sicherheiten und führen einfache Zinsberechnungen durch. Darüber hinaus erkunden sie Kosten- und Erlösarten ihres Betriebes und informieren sich über die Bedeutung der Kostenrechnung für betriebliche Entscheidungen. Sie identifizieren Einzel- und Gemeinkosten sowie fixe und variable Kosten. Sie errechnen unter Anleitung im Rahmen einer Kostenträgerrechnung auf Vollkostenbasis Selbstkosten kalkulieren Angebotspreise für Produkte ihres Betriebes. (LF 9, LF 10).

3.2.3 Lernfelder¹

Lernfeld 1:	Die eigene Rolle im Betrieb wahrnehmen und den Betrieb kennenlernen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, ihre Rolle innerhalb des Betriebs zu beschreiben und ihren Betrieb anhand vorgegebener Leitfragen zu präsentieren. Die Schülerinnen und Schüler klären unter Anleitung ihren Verantwortungsbereich im Betrieb und die eigene Rolle als Auszubildende. Sie machen sich mit Hilfe vorgegebener Materialien über grundlegende Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag, über Mitbestimmung durch die Jugend- und Auszubildendenvertretung sowie über geltendes Recht (<i>Berufsbildungsgesetz, Jugendarbeitsschutzgesetz</i>) und einschlägige Tarifregelungen vertraut. Die Schülerinnen und Schüler recherchieren mit vorgegebenen Quellen Basisinformationen zum eigenen Betrieb, auch mit digitalen Medien. Sie eignen sich Wissen über das Leistungsspektrum, wichtige Produktionsfaktoren, einfache Aspekte der Nachhaltigkeit und zur Zielsetzung des Betriebs an. Sie erkennen die Einordnung des Betriebs in die arbeitsteilige Wirtschaft. Die Schülerinnen und Schüler erfassen mit Hilfe von Organigrammen die eigene Stellung im Betrieb, wesentliche Arbeits- und Geschäftsprozesse sowie einfache Regelungen zum Handlungsrahmen (<i>Vertretungsvollmachten</i>). Die Schülerinnen und Schüler planen mit Hilfe Arbeitsschritte zur Darstellung des eigenen Betriebs. Sie wählen aus vorgegebenen Präsentationsformen eine geeignete Variante aus und berücksichtigen dabei vorgegebene Rahmenbedingungen und Präsentationsregeln sowie einfache Vorgaben zum Datenschutz und zum Urheberrecht. Sie setzen sich mit Unterstützung realistische, überschaubare Lern- und Arbeitsziele. Sie sind bereit, mit Kolleginnen und Kollegen zusammenzuarbeiten. Die Schülerinnen und Schüler entscheiden nach Rücksprache, welche der gesammelten Informationen verwendet werden. Sie legen gemeinsam in der Gruppe Rollen fest und stimmen das weitere Vorgehen ab. Die Schülerinnen und Schüler präsentieren ihren Betrieb nach den festgelegten Kriterien und nutzen bereitgestellte Medien. Die Schülerinnen und Schüler prüfen die eigenen Arbeitsergebnisse an vorgegebenen Maßstäben mit Hilfe eines Kriterienkataloges und korrigieren einfache Fehler. Sie reflektieren mit Unterstützung den Planungsprozess sowie die Präsentation anhand der ausgewählten Kriterien. Sie nehmen konstruktives Feedback an, benennen Verbesserungsmöglichkeiten und halten die Ergebnisse für zukünftige Aufgaben fest.		

¹ Sekretariat der ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland: Handreichung für die Erstellung von Lehrplänen für Menschen mit Behinderung nach § 66 BBiG/§42m HwO (Beschluss des Unterausschusses für Berufliche Bildung vom 23.09.2011), S. 39 – 51.

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, ihre Arbeitsprozesse im Büro weitgehend unter Anleitung zu planen und mitzugestalten. Sie berücksichtigen dabei grundlegende gesundheitliche und rechtliche Aspekte.

Die Schülerinnen und Schüler machen sich unter Anleitung mit den Anforderungen an bürowirtschaftliche Abläufe vertraut. Sie erkennen ihren Aufgabenbereich und holen bei Bedarf Unterstützung ein. Sie überprüfen ihre digitale Schreibfertigkeit für die anstehenden Aufgaben nach vorgegebenen Kriterien.

Die Schülerinnen und Schüler erkunden gesetzliche Vorschriften zur Gestaltung des Arbeitsplatzes und -raumes sowie einfache ergonomische und ökologische Erfordernisse. Sie recherchieren Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung ihrer Gesundheit.

Die Schülerinnen und Schüler planen einfache Arbeitsschritte und die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes nach Vorgaben unter ergonomischen, ökologischen und ablauforganisatorischen Gesichtspunkten (*Bildschirmhöhe, Beleuchtung, Ordnung*). Sie achten auf grundlegende Maßnahmen für Arbeitssicherheit und Gesunderhaltung (*Bewegung, Ernährung, Suchtprävention*) und entwickeln mit Hilfe Maßnahmen zum Umgang mit Belastungen und Konflikten am Arbeitsplatz.

Die Schülerinnen und Schüler strukturieren ihre Arbeitsprozesse in bekannten Aufgaben weitgehend unter Anleitung. Sie erkennen einfache Störungen und Zeitprobleme und vermeiden diese. Sie erstellen mit Vorgaben einfache Checklisten für ihre Arbeitsabläufe im Team und nutzen grundlegende, angeleitete Methoden des Zeitmanagements (*ABC-Analyse, Eisenhower-Prinzip*) sowie einfache Techniken des Selbstmanagements (*Selbstbeobachtung, einfache Zielklärung und Überprüfung nach Vorgabe*).

Die Schülerinnen und Schüler gestalten ihren Arbeitsplatz und -raum im Rahmen der Vorgaben mit und beachten grundlegende Aspekte, die ihre Leistungsfähigkeit und Belastbarkeit im Team unterstützen.

Die Schülerinnen und Schüler koordinieren und überwachen Termine nach Vorgabe und tragen diese in vorgegebene digitale Terminpläne ein.

Sie bereiten Sitzungen und Besprechungen unter Anleitung vor, auch mit Hilfe digitaler Medien. Sie begleiten die Durchführung und geben bei Bedarf einfache Auskünfte, unterstützt durch Hilfsmittel, auch in einer fremden Sprache. Nach Vorgabe bereiten sie Sitzungen und Besprechungen nach und dokumentieren diese in einfacher Form. Dabei setzen sie digitale Medien ein und erschließen sich mit Unterstützung die hierzu notwendigen Funktionen.

Sie optimieren ihre Schreibfertigkeit mit angeleiteten Schreibtrainings.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten nach Vorgabe eingehende Informationen für die innerbetriebliche Weitergabe auf. Sie sortieren die ausgehenden Informationen und entscheiden sich in Standardsituationen jeweils für eine zweckmäßige, ressourcenschonende Versandart unter Beachtung grundlegender Anforderungen.

Die Schülerinnen und Schüler wählen unter Anleitung geeignete Systeme für eine normgerechte Ordnung und Aufbereitung von Schriftstücken und elektronischen Dokumenten und verwenden Speichermedien anhand von bekannten Mustern. Sie berücksichtigen dabei einfache nachhaltige Optionen.

Die Schülerinnen und Schüler arbeiten kooperativ im Team und halten sich an Absprachen. Sie vertreten gegenüber anderen nachvollziehbar ihre Meinung und nehmen Anregungen und Kritik respektvoll an. Sie entwickeln ihre Kommunikationsfähigkeit (*verbal und non-verbal*) und ihr Selbstbewusstsein. Sie berücksichtigen die Verschiedenheit im Team und sind für Aspekte der Inklusion sensibilisiert.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Gestaltung ihrer Arbeitsprozesse und leiten einfache Verbesserungen ab.

Sie hinterfragen ihren Beitrag, den sie in bekannten Situationen selbst erbringen können, um ein gelingendes Miteinander im Betrieb zu unterstützen. Dabei respektieren sie die Wertvorstellungen ihrer Kolleginnen und Kollegen.

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, einfache Anfragen zu beantworten, einfache Angebote zu erstellen und Aufträge nach festgelegten Regeln anzunehmen. Sie führen die dafür erforderlichen Teilprozesse in einem überschaubaren und störungsfreien Ablauf fachgerecht aus.

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung in seinen Grundzügen und benennen ihren eigenen Aufgabenbereich sowie ihre vorgegebenen Befugnisse. Sie sind bereit, mit anderen zusammenzuarbeiten und nehmen Kunden und Kundinnen als wichtige Ansprechpersonen wahr. Sie erkennen die Grundstruktur von büroüblichen Applikationen.

Die Schülerinnen und Schüler benennen grundlegende betrieblichen Rahmenbedingungen für die Erstellung von Angeboten. Sie informieren sich nach Vorgabe über die Formulierung und normgerechte Gestaltung von Texten des internen und externen Schriftverkehrs.

Die Schülerinnen und Schüler wirken unter Anleitung bei der fachgerechten und kundenorientierten Abwicklung von Aufträgen mit und erledigen dabei zugewiesene Teilaufgaben. Sie berücksichtigen Interessen des Betriebes und grundlegende Bedürfnisse der Kunden und Kundinnen sowie einfache Aspekte der Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anleitung mit einem Tabellenkalkulationsprogramm (*Aufbau und Formatierung von Tabellen, Einsatz einfacher Funktionen und Formeln sowie Zelladressierungen*) einfache Preisberechnungen durch. Dabei wenden sie grundlegende kaufmännischen Rechenarten (*Dreisatz, Prozentrechnung*) an und prüfen die Ergebnisse an vorgegebenen Maßstäben.

Sie erstellen mit Hilfe einfache und unverlangte Angebote und nutzen dazu vorhandene Vorlagen. Sie antworten in bekannten Standardsituationen sachgerecht auf einfache fremdsprachliche Anfragen und Aufträge. Sie wirken unter Anleitung bei der Organisation und Überwachung der Auftragsabwicklung mit und erstellen alle nötigen Dokumente nach Vorgabe (*Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung*). Dabei beachten sie mit Unterstützung relevante rechtliche Grundregeln sowie die Gestaltungsaspekte des kaufmännischen Schriftverkehrs (*Formatierung, Normen*) und halten das Corporate Design des Betriebs anhand von Vorlagen ein.

Bei der Kommunikation mit Kundinnen und Kunden nutzen sie die Grundfunktionen von Textverarbeitungsprogrammen, um Formulare nach Vorlagen zu bearbeiten, Textbausteine einzusetzen und einfache Objekte (*Logo, Tabelle*) einzubinden.

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

Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren in vertrauten Standardsituationen ziel- und kundenorientiert. Bei Bedarf nutzen sie einfache, vorgegebene Redemittel auch in einer fremden Sprache und berücksichtigen grundlegende interkulturelle Hinweise. Dabei nutzen sie nach Anleitung analoge und digitale Kommunikationssysteme.

Die Schülerinnen und Schüler prüfen ihre Arbeitsergebnisse nach vorgegebenen Maßstäben in Bezug auf Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit und melden Abweichungen.

Sie reflektieren ihre Arbeitsweise und die Nutzung der eingesetzten Kommunikationssysteme anhand vorgegebener Kriterien. Bei erkannten Abweichungen zwischen erwartetem und tatsächlichem Kundenkontakt überprüfen sie ihre Rolle als Dienstleister, halten vorgegebene Regeln und Normen ein und nehmen Rückmeldungen auf.

Lernfeld 4: Bei der Beschaffung von Sachgütern und Dienstleistungen sowie bei Verträgen mitwirken

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert:
120 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, in überschaubaren Situationen einfache Beschaffungsprozesse weitgehend unter Anleitung zu planen, durchzuführen und zu überwachen.

Die Schülerinnen und Schüler klären unter Anleitung ihre Zuständigkeit für die Aufgabengebiete bei der Durchführung von Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den einfachen Bedarf an Gütern nach vorgegebenen Maßstäben und beachten dabei das ökonomische Prinzip sowie grundlegende Aspekte nachhaltigen Wirtschaftens. Sie recherchieren mit vorgegebenen Quellen und Mustern (*Lieferantenlisten, Kataloge, Webshops*) und berücksichtigen dabei verschiedene Kommunikationswege. Sie erfassen die wesentlichen Inhalte von Angeboten. Sie erkennen mit Hilfe grundlegende rechtliche und betriebliche Vorgaben bei einfachen Vertragsstörungen.

Die Schülerinnen und Schüler legen nach Anleitung Bestell- und Lieferzeitpunkte fest und bestimmen eine einfache Bestellmenge mit Hilfe vorgegebener Rechenbeispiele. Sie wählen nach vorgegebenen Kriterien Möglichkeiten der Lagerung aus.

Die Schülerinnen und Schüler schreiben mit Hilfe von Vorlagen eines Textverarbeitungsprogramms Anfragen norm- und sachgerecht. Sie vergleichen eingehende Angebote nach vorgegebenen quantitativen und qualitativen Kriterien; hierfür nutzen sie einfache Tabellenkalkulationsfunktionen (*SUMME, einfache WENN-Abfrage*) und stellen Ergebnisse übersichtlich dar (*einfache Tabelle/Diagramm*).

Sie bestellen auch online Sachgüter und Dienstleistungen bei ausgewählten Lieferanten nach Vorgabe und helfen beim Abschluss von Verträgen (*Kaufvertrag, Mietvertrag, Werkvertrag, Dienstvertrag*). Dabei unterscheiden sie Rechtsnormen und deren Wirkung (*Nichtigkeit, Anfechtung, Eigentum, Besitz*). Sie nutzen Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulationsprogramme nach Anleitung (*Vorlagen verwenden, einfache Formeln, einfache Diagramme*).

Die Schülerinnen und Schüler nehmen Warenlieferungen an, prüfen mit Checklisten Liefererschein und Bestellung auf Vollständigkeit und sichtbare Mängel. Sie dokumentieren Abweichungen nach Vorgabe und lagern Waren sachgerecht ein.

Die Schülerinnen und Schüler prüfen Rechnungen anhand vorgegebener Kriterien (*Rechenweg, Preise, Skonto-Frist*) und leiten die passende Bezahlart nach Vorgabe ein (*Überweisung, Online-Bezahlsystem*).

Die Schülerinnen und Schüler besprechen bei Störungen des Kaufvertrages (*Nicht-Rechtzeit-Lieferung, Schlechtleistung*) einfache Lösungsvorschläge im Team und unterstützen bei der Kommunikation mit den Vertragspartnerinnen und Vertragspartnern.

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben in Grundzügen die Beschaffungsprozesse hinsichtlich einfacher Auswirkungen auf Umwelt und Menschen und beachten dabei vorgegebene Kriterien zur Optimierung.

Die Schülerinnen und Schüler durchdenken ihr Verhalten in Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen nach vorgegebenen Fragen und nennen Verbesserungsmöglichkeiten mit Hilfe einer Checkliste. Sie erkennen ihre Mitverantwortung für Menschen und Umwelt im Zusammenhang mit Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen.

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, preis- und kommunikationspolitische Vorgaben für die Kundenbindung zu nutzen.

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich unter Anleitung einen Überblick über die aktuelle Marktsituation des Betriebes auf Basis vorgegebener Markt- und Kundendaten (*Kundenstruktur, Konkurrenz, konjunkturelle Lage*). Sie gestalten auf der Basis vorgegebener Elemente einen Fragebogen (*Formulargestaltung*) mit Hilfe digitaler Medien.

Die Schülerinnen und Schüler klären nach Vorgabe, auf welchem Markt (*Käufer- und Verkäufermarkt*) sich ihr Betrieb befindet, und notieren daraus einfache absatzpolitische Ziele. Sie informieren sich über grundlegende Modelle der Preisfestsetzung in vereinfachter Form (*vollständige Konkurrenz*).

Sie erkennen Kundinnen und Kunden als wichtige Partner und benennen den einfachen Nutzen ausgewählter Produkte und Dienstleistungen.

Im Rahmen einer Werbeplanung bereiten die Schülerinnen und Schüler unter Anleitung eine einfache Werbeaktion vor, bei der Zielgruppe, Streugebiet und Streuzeit nach vorgegebenen Kriterien festgelegt werden. Sie planen mit Hilfe einen möglichen Einsatz in sozialen Netzwerken zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

Die Schülerinnen und Schüler treffen in bekannten Standardsituationen einfache Entscheidungen zum Mix aus Preis- und Kommunikationspolitik nach vorgegebenen Kriterien. Unter Anleitung berücksichtigen sie bereitgestellte Kunden-, Konkurrenz- und Kostensituation ihres Betriebes, nutzen vorgegebene Rechenwege zur einfachen Preisermittlung und prüfen das Ergebnis an vorgegebenen Maßstäben.

Die Schülerinnen und Schüler formulieren mit Vorlagen einen einfachen Werbebrief als Serienbrief mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms. Sie gestalten analoge und digitale Werbemittel nach Anleitung. Zur Gewinnung ausländischer Kundinnen und Kunden entwerfen sie einen Brief auch in einer Fremdsprache, unterstützt durch eine Auswahl vorgegebener Textbausteine. Sie beachten interkulturelle Höflichkeitsformen. Sie bereiten den Versand der vorbereiteten Inhalte über die festgelegten Kommunikationswege vor.

Die Schülerinnen und Schüler beachten wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung in Grundzügen. Sie äußern eigene Wertvorstellungen respektvoll und berücksichtigen die Wertvorstellungen anderer.

Sie dokumentieren und präsentieren ihre Ergebnisse nach vorgegebenen Kriterien und beurteilen sie mit Hilfe vorgegebener Maßstäbe.

Die Schülerinnen und Schüler bewerten unter Anleitung den Erfolg der angewendeten Marketingmaßnahmen für den Betrieb anhand bereitgestellter Daten.

Sie überdenken ihre Vorgehensweise bei der Kommunikation und benennen einfache Verbesserungen.

Die Schülerinnen und Schüler schätzen mit Hilfe von Leitfragen ein, inwiefern die ausgewählten Maßnahmen der Verantwortung des Betriebes für unterschiedlichen Interessengruppen gerecht werden.

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Werteströme im Betrieb zu erfassen und ordnungsgemäß zu dokumentieren sowie den Betriebserfolg festzustellen.

Die Schülerinnen und Schüler ordnen Belege aus Geschäftsprozessen den Kategorien Güter, Geld und Information zu und erkennen ihren eigenen Aufgabenbereich in der Belegbearbeitung.

Sie informieren sich über grundlegende rechtliche Anforderungen an eine ordnungsgemäße Buchführung in vereinfachter Form (*Handelsgesetzbuch, Abgabenordnung, Umsatzsteuergesetz*) und berücksichtigen betriebliche Vorgaben.

Die Schülerinnen und Schüler kontieren einfache Geschäftsvorfälle; Eingangsrechnungen von Sachgütern und Dienstleistungen, Ausgangsrechnungen und Zahlungsvorgänge einschließlich von Skonto und Rabatt. Sie beschreiben die Grundzüge der Umsatzsteuer (*Vor- und Umsatzsteuer*) und unterstützen bei der ordnungsgemäßen Buchung.

Sie stellen den Erfolg des Betriebes fest und vollziehen dessen Auswirkungen für die Bilanz nach.

Sie arbeiten konzentriert, verantwortungsbewusst und sorgfältig.

Die Schülerinnen und Schüler schätzen die Auswirkungen des eigenen Handelns auf den Erfolg des Betriebes ein.

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

Die Schülerinnen und Schüler machen sich mit den unterschiedlichen Anforderungen typischer Gesprächssituationen (*Beratung, Beschwerde, Reklamation*) vertraut. Sie bereiten mit Hilfe von Vorlagen einen Kriterienkatalog/Leitfaden zur Gesprächsdurchführung und -beobachtung vor.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über betriebliche und einfache rechtliche Regelungen der Kommunikation, wobei sie interkulturelle Besonderheiten berücksichtigen.

Sie recherchieren ausgewählte Grundtechniken der Kommunikation (*aktives Zuhören, einfache Fragetechniken*) und ordnen sie passenden Gesprächssituationen mit Hilfe zu.

Die Schülerinnen und Schüler ordnen unter Anleitung die geäußerten Wünsche, erkennbaren Gefühle und Interessen der Geschäftspartner zu und halten die Ergebnisse nach vorgegebenen Maßstäben fest.

Die Schülerinnen und Schüler wählen in einfachen, bekannten Situationen geeignete Kommunikationswege nach Anleitung aus. Dabei beachten sie die im Betrieb vorgegebenen Möglichkeiten. Sie achten mit Hilfe eines Leitfadens auf einfache Regeln für eine positive Gesprächsatmosphäre und setzen diese weitgehend unter Anleitung um.

Für einen verständnisvollen Umgang mit Gesprächspartnern nutzen sie einfache, vorgegebene Strategien zur Konfliktbewältigung und -vermeidung in bekannten Situationen. Sie beachten dabei grundlegende Hinweise zur Wirkung des eigenen Auftretens. Sie erkennen mit Hilfe von Rückmeldungen ihre typischen emotionalen Reaktionen und passen ihr Verhalten bei Bedarf in einfachen Schritten nach Anleitung an, um das Gesprächsziel zu unterstützen.

Sie nutzen Leitfäden und Kriterienkataloge zur Beurteilung von Gesprächssituationen, auch unter Berücksichtigung des genutzten Kommunikationswegs.

Die Schülerinnen und Schüler erkennen Geschäftspartner als wichtige Ansprechpersonen. Sie geben ihnen einfache, vorbereitete Informationen weiter und unterstützen bei grundlegenden Rückfragen – auch in einer fremden Sprache mit vorgegebenen Textbausteinen.

Sie vertreten unter Anleitung die Interessen des Betriebs und verhalten sich verantwortungsbewusst den Geschäftspartnern und sich selbst gegenüber. Sie erklären Sachverhalte einfach und verständlich und reagieren in bekannten Situationen angemessen auf verbale und non-verbale Signale. Sie halten einfache Gesprächsregeln ein.

Die Schülerinnen und Schüler überprüfen in einfachen Fällen Beschwerden und Reklamationen auf Plausibilität anhand vorgegebener betrieblicher und rechtlicher Hinweise. Sie agieren mit dem Bewusstsein, die Interessen des Betriebes zu vertreten. Sie wägen die Interessen des Betriebes und die Bedürfnisse der Geschäftspartner gegeneinander ab. Sie beziehen Zusatzangebote und Serviceleistungen des Betriebes in die Kundengespräche ein.

Sie erkennen unter Anleitung einfache Ursachen von Kommunikationskonflikten und wenden einfache Gesprächsstrategien zur Deeskalation an. Sie nutzen vorgegebene Schritte des Beschwerdemanagements als Instrument zur Kundenbindung. Sie zeigen dabei Empathie für kulturbedingte Besonderheiten.

Sie werten den Ablauf von Gesprächen anhand von Leitfäden und Kriterienkatalogen aus und nehmen Feedback konstruktiv an.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Verhalten in Gesprächssituationen. Sie benennen Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten, und leiten daraus Konsequenzen für sich ab.

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, einfache Aufgaben bei Beschaffung, Verwaltung und Entwicklung von Personal sowie bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen zu unterstützen.

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich unter Anleitung einen Überblick über den Personalbestand in Zahlen und Aufgabenbereichen. Dabei beachten sie unter Anleitung einfache wirtschaftliche Rahmenbedingungen (*Demografie*) und gesellschaftliche Verantwortung (*Inklusion, Migration*).

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

Die Schülerinnen und Schüler wirken bei personalwirtschaftlichen Verwaltungsaufgaben mit. Sie wenden grundlegende Aspekte der Personalplanung an und berücksichtigen dabei die verschiedenen Arten von Arbeitsverhältnissen. Sie legen nach Vorgabe Personalakten an und führen diese unter besonderer Beachtung der rechtlichen Vorgaben des Datenschutzes. Sie wirken bei der Erstellung einfacher Stellenanzeigen nach Vorlage mit und kennen zu berücksichtigende arbeitsrechtliche Vorschriften (*Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz*).

Die Schülerinnen und Schüler berechnen einfache Brutto- und Nettoentgelte nach vorgegebenem Schema und führen Arbeitszeiterfassungs- und Urlaubslisten. Bei der Erstellung von Standardschreiben im Personalbereich (*Abmahnung, Kündigung, Arbeitszeugnis*) wirken sie mit. Sie beachten bei der Dokumentation die besonderen Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit.

Die Schülerinnen und Schüler wirken bei dem Ablauf des Auswahl- und Einstellungsverfahrens einschließlich der erforderlichen Arbeitspapiere und des Schriftverkehrs mit.

Sie wirken beim Erstellen von Arbeitsverträgen mit.

Sie überwachen nach Vorgaben wichtige arbeitsrechtliche Fristen (*Probezeit, Mutterschutz, Entgeltfortzahlung, Kündigung*).

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln im Team Ideen zur Förderung von Auszubildenden und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Sie schlagen Verbesserungsmöglichkeiten vor (*Förderung von Fortbildungsmaßnahmen, Lebenslanges Lernen*).

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Arbeitsprozesse hinsichtlich eingehaltener Sorgfalt, Vertraulichkeit und Objektivität.

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, die Bedeutung der Liquidität ihres Betriebes einzuschätzen und bei Finanzierungen nach Vorgaben weitgehend unter Anleitung einen Beitrag zu leisten.

Die Schülerinnen und Schüler klären unter Anleitung ihre Zuständigkeit im Aufgabenbereich.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über grundlegende Maßnahmen zur Sicherung der Liquidität des Betriebes in überschaubaren Standardsituationen. Sie informieren sich über die Erfassung von Zahlungsströmen und Zahlungsstörungen.

Die Schülerinnen und Schüler erkunden die grundlegenden Regelungen der Rechtsformen von Betrieben (*Einzelunternehmung, Kommanditgesellschaft, Gesellschaft mit beschränkter Haftung*) im Hinblick auf Vertretung, Geschäftsführung, Haftung und Gewinnverteilung.

Die Schülerinnen und Schüler überwachen unter Anleitung den Liquiditätsstatus des Betriebes. Sie unterstützen bei der anlassbezogenen Bonitätsprüfung und wählen nach Anleitung passende Bezahlssysteme aus.

Sie überwachen Zahlungseingänge anhand von vorbereiteten Listen und erkennen einen Zahlungsverzug.

Die Schülerinnen und Schüler berechnen Verzugszinsen und erstellen mit Hilfe von Vorlagen einfache Mahnschreiben. Sie mahnen in einfachen Fällen unter Beachtung der Verzugszinsen sowie der Kundenbeziehung und beachten rechtliche und betriebliche Regelungen.

Die Schülerinnen und Schüler wägen ab, ob aus Kulanzgründen alle Maßnahmen, die rechtlich möglich wären, tatsächlich eingeleitet werden. Je nach Vorgabe leiten sie den Vorgang zur weiteren Bearbeitung weiter.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Alternativen der Außen- und Innenfinanzierung (*Lieferantekredit, Kontokorrentkredit, Darlehen, Selbstfinanzierung, Beteiligungsfinanzierung*) und mögliche Sicherheiten (*einfacher, verlängerter Eigentumsvorbehalt, selbstschuldnerische Bürgschaft, Sicherungsübereignung, Grundpfandrecht*).

Sie führen einfache Zinsberechnungen im Rahmen der Finanzierung durch.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren, dass sie mit ihrem sorgfältigen Handeln einen direkten Beitrag zur Liquiditätssicherung ihres Ausbildungsbetriebes leisten.

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, in bekannten stabilen Situationen weitgehend unter Anleitung mit grundlegenden Daten der Kosten- und Leistungsrechnung zu arbeiten. Sie bereiten einfache Berechnungen vor, führen sie nach Vorgaben durch und beurteilen Ergebnisse in Grundzügen.

Die Schülerinnen und Schüler machen sich mit grundlegenden Kosten- und Leistungsbegriffen vertraut und ordnen einfache Beispiele aus ihrem Betrieb (*Einzel- und Gemeinkosten, fixe und variable Kosten*) zu.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich unter Anleitung über die grundlegenden Kostenarten des Betriebes und bereiten die dafür benötigten Daten für die Kostenarten- und Kostenstellenrechnung nach vorgegebenen Kriterien geordnet auf.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln weitgehend unter Anleitung das Betriebsergebnis mit Hilfe einer vorgegebenen Ergebnistabelle, indem sie Aufwendungen und Erträge nach Vorgaben abgrenzen und die vorgegebenen kalkulatorischen Kosten (*kalkulatorischer Unternehmerlohn, kalkulatorische Abschreibungen*) berücksichtigen.

Die Schülerinnen und Schüler strukturieren mit Hilfe von Vorlagen die notwendigen Schritte für einfache Kostenarten- und Kostenstellenrechnungen. Sie wählen vorgegebene Tabellenkalkulationsvorlagen und Rechenwege für die anstehenden Aufgaben aus.

Sie errechnen unter Anleitung im Rahmen einer Kostenträgerrechnung auf Vollkostenbasis Selbstkosten und kalkulieren Angebotspreise für die Produkte ihres Betriebes.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln mit Hilfe einer Ergebnistabelle ein einfaches Betriebsergebnis anhand vorgegebener Zahlen.

Sie beurteilen in Grundzügen die Ergebnisse einer Nachkalkulation und benennen einfache Einflussfaktoren auf die Kostenentwicklung. Sie beschreiben mit Anleitung, wie zum Beispiel der Beschäftigungsgrad Kosten beeinflussen kann, und leiten einfache Folgerungen für den Arbeitsalltag ab.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Mitverantwortung für Kosten und Leistungen im eigenen Aufgabenbereich, nehmen Rückmeldungen an und schlagen kleine, umsetzbare Verbesserungen vor.

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und beschreiben

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, in bekannten stabilen Situationen einfache Arbeits- und Geschäftsprozesse ihres Betriebes zu erkunden, weitgehend unter Anleitung an deren Optimierung mitzuwirken und zu grundlegender Qualitätssicherung beizutragen.

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich unter Anleitung einen Überblick über die Geschäftsprozesse des Betriebs und unterscheiden einfache Kern- und Unterstützungsprozesse in Grundzügen.

Sie informieren sich über die Bedeutung von Schnittstellen bei der Vorgangsbearbeitung und Informationsweitergabe und erkennen typische Schnittstellen im eigenen Arbeitsbereich. Dabei nutzen sie Handbücher, Verfahrensanweisungen und digitale Leitfäden nach Vorgabe, um Abläufe und Zuständigkeiten nachzuvollziehen.

Sie recherchieren mit Anleitung einfache Darstellungsformen von Geschäfts- und Arbeitsprozessen.

Die Schülerinnen und Schüler stellen den organisatorischen Aufbau des Betriebs in vereinfachter Form nach Vorlage dar (*Bereiche, Aufgaben, Zuständigkeiten, Leitung*).

Sie planen eine einfache Ist-Aufnahme ausgewählter Arbeits- bzw. Geschäftsprozesse. Benötigte Informationen, beteiligte Stellen und Reihenfolge der Schritte werden nach Vorgabe festgelegt.

Sie entwickeln im Team einfache, realistische Verbesserungsvorschläge innerhalb vorgegebener Rahmenbedingungen und dokumentieren diese mit Hilfen. Dabei beschreiben sie die Informations- und Entscheidungswege sowie Schnittstellen.

Die Schülerinnen und Schüler schätzen mit Anleitung die Realisierbarkeit und Akzeptanz ihrer unterbreiteten Vorschläge ein. Sie beurteilen in Grundzügen mögliche Auswirkungen auf die Kosteneinsparung, den Ressourceneinsatz, die Arbeitsplatzsicherheit sowie auf die Kundenzufriedenheit.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Mitarbeit im Team, benennen eigene Stärken und Verbesserungsbedarfe und leiten einfache Maßnahmen zur Optimierung ihrer Arbeitsweise ab.

**Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen
unterstützen**

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Veranstaltungen und Geschäftsreisen nach Vorgaben weitgehend unter Anleitung zu planen, bei der Durchführung mitzuwirken und mithilfe vorgegebener Muster zu dokumentieren.

Die Schülerinnen und Schüler zeigen Bereitschaft, bei der Organisation von Veranstaltungen und Geschäftsreisen zu unterstützen.

Die Schülerinnen und Schüler machen sich unter Anleitung mit Zielsetzungen und Anforderungen der jeweiligen Veranstaltungsart vertraut (*Sitzung, Konferenz, Videokonferenz, Kongress, Messe, Seminar, Webinar, Tagung*).

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

Die Schülerinnen und Schüler helfen bei der Vorbereitung von Veranstaltungen. Sie stellen nach Vorgabe das Programm und die Tagesordnung zusammen und planen Zeit- und Arbeitsabläufe mit einfachen Checklisten.

Die Schülerinnen und Schüler wählen nach vorgegebenen Kriterien Verkehrswege, -mittel und Übernachtungsmöglichkeiten für die Geschäftsreise. Sie beachten dabei nach Absprache die Dauer, Entfernungen und örtliche Gegebenheiten des Reiseziels und den Aspekten der Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Durchführung einer Veranstaltung mit. Sie unterstützen bei der Betreuung der Teilnehmenden und beachten den Zeitplan. Bei Abweichungen halten sie Rücksprache und setzen Rückmeldungen um. Bei Bedarf verwenden sie einfache fremdsprachige Höflichkeits- und Standardsätze. Sie achten auf ihr Auftreten und ihr äußeres Erscheinungsbild.

Sie helfen bei der Nachbereitung von Veranstaltungen.

Die Schülerinnen und Schüler unterstützen bei der Organisation von Geschäftsreisen, bereiten entsprechende Buchungen vor und fertigen Dokumente (*Reiseplan, Reiseunterlagen*) nach vorgegebenem Muster an.

Sie wirken unter Anleitung bei der Reisekostenabrechnung mit, beachten dabei betriebliche Anweisungen, nutzen vorgegebene digitale Werkzeuge und prüfen ihre Eingaben nach Vorgaben.

Die Schülerinnen und Schüler arbeiten im Team, nehmen Anregungen und Kritik konstruktiv auf und passen ihre Arbeitsweise entsprechend an.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen mit Anleitung den Verlauf von Veranstaltungen und Geschäftsreisen hinsichtlich Zielerreichung, Organisation, Feedback der Teilnehmenden sowie Ressourceneinsatz und Nachhaltigkeit.

Sie leiten kleine Verbesserungen für künftiges Handeln ab.

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, im Team projektbezogen mitzuarbeiten.

Die Schülerinnen und Schüler erkunden den Projektauftrag und formulieren angeleitet einfache Projektziele für ihren Arbeitsbereich.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die für das Projekt erforderliche Projektorganisation (*Struktur, Gestaltung, systematische Durchführung, Hilfsmittel*) und leiten daraus ihnen zugewiesene Arbeitspakete ab.

Die Schülerinnen und Schüler arbeiten in einem vorgegebenen Projektteam mit, erstellen unter Anleitung einfache Übersichten zur Projektstruktur sowie Ablauf-, Termin-, Kapazitäts- und Qualitätspläne mithilfe vorgegebener Vorlagen.

Sie erläutern die Pläne in einfacher Form, nehmen Rückmeldungen auf und stimmen sich mit dem Team zur Umsetzung ab.

Die Schülerinnen und Schüler übernehmen vorgegebene Regeln insbesondere zur Konfliktlösung und legen mit Unterstützung ein einfaches Projektinformationssystem nach Abstimmung fest.

Die Schülerinnen und Schüler überprüfen den Projektstatus nach vorgegebenen Kriterien, erstellen einfache Soll-Ist-Vergleiche nach Vorlage, erkennen Abweichungen vom Plan und benennen notwendige Korrekturen.

Die Schülerinnen und Schüler präsentieren ihre Teilergebnisse und reflektieren mithilfe eines vorgegebenen Beobachtungsbogens ihren persönlichen Beitrag zum Projekterfolg sowie ihr individuelles Verhalten und ihr Verhalten im Team.

Sie unterscheiden Fehler durch eigenes Handeln von äußeren Ursachen und übernehmen Verantwortung für ihre eigenen Fehler.

Lesehinweise^{1 2}

fortlaufende Nummer	Kernkompetenz der übergeordneten beruflichen Handlung ist niveaugemessen beschrieben	Angabe des Ausbildungsjahres; Zeitrichtwert
Lernfeld 1:	Die eigene Rolle im Betrieb mit- gestalten und den Betrieb prä- sentieren	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, ihre Rolle innerhalb des Betriebes aktiv zu gestalten und ihren Betrieb adressatengerecht zu präsentieren. Die Schülerinnen und Schüler klären ihren Verantwortungsbereich im Betrieb und identifizieren sich mit ihrer Rolle als Auszubildende und als zukünftige Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die auf unterschiedlichen rechtlichen Grundlagen basieren. Die Schülerinnen und Schüler analysieren ihre eigenen Rechte und Pflichten, informieren sich über Inhalte und Regelungen der Ausbildungsverträge sowie ihre Mitbestimmungsrechte in der Jugend- und Auszubildendenvertretung. Sie informieren sich über geltendes Recht (Berufsbildungsgesetz, Jugendarbeitsschutzgesetz) und das für sie geltende Tarifrecht. Ebenso erkunden sie Möglichkeiten beruflicher Fort- und Weiterbildung. Die Schülerinnen und Schüler recherchieren und bewerten Informationen und deren Quellen zur Darstellung ihres Betriebes, auch mit digitalen Medien, und überprüfen die Validität der Informationen. Sie erschließen das Leistungsspektrum ihres Betriebes, die eingesetzten betriebswirtschaftlichen Produktionsfaktoren, auch unter Berücksichtigung von Aspekten der Nachhaltigkeit. Sie analysieren die Ziele ihres Betriebes sowie dessen Stellung in der Arbeitsmarktsituation und innerhalb des erweiterten Wirtschaftskreislaufes. Sie erfassen ihre Stellung innerhalb des Aufbaus des Betriebes und die wesentlichen Arbeits- und Geschäftsprozesse des Betriebes sowie ihren eigenen Handlungsrahmen (Vertretungsvollmachten). Die Schülerinnen und Schüler entwickeln auf der Grundlage von Rechten und Pflichten ihre Kompetenzen im Betrieb weiter und initiieren eine zielorientierte, auf ständiger Weiterentwicklung basierende Einstellung zum lebenslangen Lernen als engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie setzen sich realistische Ziele. Sie wählen für ihre Ergebnisse eine Präsentationsform, auch digital, und berücksichtigen dabei die Rahmenbedingungen und Präsentationsregeln sowie die Vorschriften zum Datenschutz und zum Urheberrecht. Zur Reflexion und Bewertung von Präsentationen erstellen sie einen Kriterienkatalog. Die Schülerinnen und Schüler werden ihrer Rolle im Betrieb gerecht. Sie beachten und nutzen die gesetzlichen und vertraglichen Regelungen. Sie erledigen ihre Aufgabenstellungen selbstständig und sind bereit mit Kolleginnen und Kollegen zusammenzuarbeiten. Sie nehmen anstehende Arbeiten aufmerksam wahr und erledigen diese unaufgefordert und eigenverantwortlich. Sie präsentieren ihren Betrieb mediengestützt. Sie wenden Arbeitsstrategien (Informationsbeschaffungsstrategie, Elaborationsstrategie) an und finden für einfache und komplexe Aufgaben selbstständig Lösungen. Sie stellen sich schwierigen Situationen und kämpfen gegen innere Widerstände an. Sie zeigen Durchhaltevermögen, um längerfristige Ziele zu erreichen. Sie beurteilen ihre eigene Rolle und das eigene Handeln vor dem Hintergrund der für sie veränderten Rahmenbedingungen sowie die Reaktion der anderen kritisch. Sie kontrollieren kontinuierlich ihre Arbeitsergebnisse und bessern diese selbstständig und eigenverantwortlich nach. Die Schülerinnen und Schüler reflektieren und bewerten ihre Präsentation mit Hilfe des Kriterienkataloges. Sie hinterfragen die eigene Einstellung, respektieren die Vorstellungen anderer und ziehen Schlussfolgerungen für ihr zukünftiges Handeln. Sie nehmen konstruktives Feedback an und beachten dies bei zukünftigen Präsentationen.		
<i>1. Satz enthält generalisierte Beschreibung der Kernkompetenz (siehe Bezeichnung des Lernfeldes) am Ende des Lernprozesses des Lernfeldes</i>		
<i>verbindliche Mindestinhalte sind kursiv markiert</i>		
<i>Komplexität und Wechselwirkungen von Handlungen sind berücksichtigt</i>		
<i>offene Formulierungen ermöglichen den Einbezug organisatorischer und technologischer Veränderungen</i>		
<i>Nachhaltigkeit in Lern- und Arbeitsprozessen ist berücksichtigt</i>		
<i>Datenschutz und Datensicherheit sind berücksichtigt</i>		
<i>offene Formulierungen ermöglichen unterschiedliche methodische Vorgehensweisen unter Berücksichtigung der Sachausstattung der Schulen</i>		
<i>berufssprachliche Handlungssituationen berücksichtigen</i>		
<i>Gesamttext gibt Hinweise zur Gestaltung ganzheitlicher Lernsituationen über die Handlungsphasen hinweg</i>		
<i>Fach-, Selbst-, Sozialkompetenz; Methoden-, Lern- und kommunikative Kompetenz sind berücksichtigt</i>		

¹ Bildungsplan für den Ausbildungsberuf Kauffrau für Büromanagement und Kaufmann für Büromanagement, Runderlass des Ministeriums für Schule und Bildung vom 04.07.2025

² s. www.berufsbildung.nrw.de

3.3 Lernerfolgsüberprüfung

Die Leistungsbewertung in den Bildungsgängen richtet sich nach § 48 des Schulgesetzes NRW (SchulG) und wird durch § 8 der Ausbildungs- und Prüfungsordnung Berufskolleg (APO-BK) und dessen Verwaltungsvorschriften konkretisiert.

Grundsätzliche Funktionen der Lernerfolgsüberprüfung

In der Lernerfolgsüberprüfung werden

- die im Zusammenhang mit dem Unterricht erworbenen Kompetenzen erfasst und
- differenzierte Rückmeldungen zum individuellen Stand der erworbenen Kompetenzen für die Lehrenden und die Lernenden ermöglicht.

Schülerinnen und Schüler erhalten durch Lernerfolgsüberprüfungen ein Feedback, das eine Hilfe zur Selbsteinschätzung sowie eine Ermutigung für das weitere Lernen darstellen soll. Die Rückmeldungen ermöglichen den Lernenden Erkenntnisse über ihren Lernstand und damit über Ansatzpunkte für ihre weitere individuelle Kompetenzentwicklung.

Für Lehrerinnen und Lehrer bieten Lernerfolgsüberprüfungen die Basis für eine Diagnose des erreichten Lernstandes der Lerngruppe und für individuelle Rückmeldungen zum weiteren Kompetenzaufbau. Lernerfolgsüberprüfungen dienen darüber hinaus der Evaluation des Kompetenzerwerbs und sind damit für Lehrerinnen und Lehrer ein Anlass, den Lernprozess und die Zielsetzungen sowie Methoden ihres Unterrichts zu evaluieren und ggf. zu modifizieren.

Lernerfolgsüberprüfungen bilden die Grundlage der Leistungsbewertung.

Anforderungen an die Gestaltung von Lernerfolgsüberprüfungen

Kompetenzorientierung zielt darauf ab, die Lernenden zu befähigen, Problemsituationen aus Arbeits- und Geschäftsprozessen mit Hilfe von erworbenen Kompetenzen zu erkennen, zu beurteilen, zu lösen und ggf. alternative Lösungswege zu beschreiten und zu bewerten.

Kompetenzen werden durch die individuellen Handlungen der Lernenden in Lernerfolgsüberprüfungen beobachtbar, beschreibbar und können weiterentwickelt werden. Dabei können die erforderlichen Handlungen in unterschiedlichen Typen auftreten und sollen entsprechend dem Anforderungsniveau des Bildungsgangs und des Bildungsverlaufes zunehmend auch Handlungsspielräume für die Lernenden eröffnen.

Die bei Lernerfolgsüberprüfungen eingesetzten Aufgaben sind entsprechend der jeweiligen Lernsituationen in einen situativen Kontext eingefügt, der nach dem Grad der Bekanntheit, Vollständigkeit, Determiniertheit, Lösungsbestimmtheit oder der Art der sozialen Konstellation variiert werden kann.

Mit dem Subjektbezug wird die individuelle Sicht auf Kompetenz in den Mittelpunkt gerückt. Wesentlich sind die Annahme der Rolle und die selbstständige subjektive Auseinandersetzung der Lernenden mit den Herausforderungen der Arbeits- und Geschäftsprozesse.

Konkretisierungen für die Lernerfolgsüberprüfung werden in der Bildungsgangkonferenz festgelegt.

3.4 Anlage 1

3.4.1 Entwicklung und Ausgestaltung einer Lernsituation

Bei der Entwicklung von Lernsituationen sind wesentliche Qualitätsmerkmale zu berücksichtigen.

Eine Lernsituation

- bezieht sich anhand eines realitätsnahen Szenarios auf eine beruflich, gesellschaftlich oder privat bedeutsame exemplarische Problemstellung oder Situation
- ermöglicht individuelle Kompetenzentwicklung im Rahmen einer vollständigen Handlung
- hat ein konkretes, dokumentierbares Handlungsprodukt bzw. Lernergebnis und
- schließt angemessene Erarbeitungs-, Anwendungs-, Übungs- und Vertiefungsphasen sowie Erfolgskontrollen ein.¹

Mindestanforderungen an die Dokumentation einer Lernsituation

- Titel (Formulierung problem-, situations- oder kompetenzbezogen)
- Zuordnung zum Lernfeld bzw. Fach
- Angabe des zeitlichen Umfangs
- Beschreibung des Einstiegsszenarios
- Beschreibung des konkreten Handlungsproduktes/Lernergebnisses
- Angabe der wesentlichen Kompetenzen
- Konkretisierung der Inhalte
- einzuführende oder zu vertiefende Lern- und Arbeitstechniken
- erforderliche Unterrichtsmaterialien oder Angabe der Fundstelle und
- organisatorische Hinweise“.¹

Zur Unterstützung der Bildungsgangarbeit wurde im Rahmen der Bildungsplanarbeit ein Beispiel für die Ausgestaltung einer Lernsituation für diesen Ausbildungsberuf entwickelt.² Die dargestellte Lernsituation bewegt sich in ihrer Planung auf einem mittleren Abstraktionsniveau. Sie ist als Anregung für die konkrete Arbeit der Bildungsgangkonferenz zu sehen, die bei ihrer Planung die jeweilige Lerngruppe, die konkreten schulischen Rahmenbedingungen und den Gesamtrahmen der Didaktischen Jahresplanung berücksichtigt.

¹ s. Handreichung „Didaktische Jahresplanung. Pragmatische Handreichung für die Fachklassen des dualen Systems“

² s. www.berufsbildung.nrw.de

3.4.2 Vorlage für die Dokumentation einer Lernsituation¹

Nr. Ausbildungsjahr Bündelungsfach: Titel Lernfeld Nr.: Titel (... UStd.) Lernsituation Nr.: Titel (... UStd.)	
Einstiegsszenario 	Handlungsprodukt/Lernergebnis – ... – ... ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung
Wesentliche Kompetenzen – Kompetenz 1 – Kompetenz 2 – Kompetenz n	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.)

¹ Zu einer exemplarischen Lernsituation für diesen Ausbildungsberuf: s. www.berufsbildung.nrw.de

3.5 Anlage 2¹

3.5.1 Gegenüberstellung der Beschreibung der Lernfelder: „Fachpraktikerin für Büromanagement und Fachpraktiker für Büromanagement“ und „Kaufrfrau für Büromanagement und Kaufmann für Büromanagement“²

Beschreibung der Lernfelder im Ausbildungsberuf: „Fachpraktikerin für Büromanagement und Fachpraktiker für Büromanagement“			Beschreibung der Lernfelder im Ausbildungsberuf: „Kaufrfrau für Büromanagement und Kaufmann für Büromanagement“ (BP 2025)		
Lernfeld 1:	Die eigene Rolle im Betrieb wahrnehmen und den Betrieb kennenlernen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden	Lernfeld 1:	Die eigene Rolle im Betrieb mit- gestalten und den Betrieb prä- sentieren	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, ihre Rolle innerhalb des Betriebs zu beschreiben und ihren Betrieb anhand vorgegebener Leitfragen zu präsentieren. Die Schülerinnen und Schüler klären unter Anleitung ihren Verantwortungsbereich im Betrieb und die eigene Rolle als Auszubildende. Sie machen sich mit Hilfe vorgegebener Materialien über grundlegende Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag, über Mitbestimmung durch die Jugend- und Auszubildendenvertretung sowie über geltendes Recht (<i>Berufsbildungsgesetz, Jugendarbeitsschutzgesetz</i>) und einschlägige Tarifregelungen vertraut. Die Schülerinnen und Schüler recherchieren mit vorgegebenen Quellen Basisinformationen zum eigenen Betrieb, auch mit digitalen Medien. Sie eignen sich Wissen über das Leistungsspektrum, wichtige Produktions- und Betriebsfaktoren, einfache Aspekte der Nachhaltigkeit und zur Zielsetzung des Betriebs an. Sie erkennen die Einordnung des Betriebs in die arbeitsteilige Wirtschaft.			Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, ihre Rolle innerhalb des Betriebs aktiv zu gestalten und ihren Betrieb adressatengerecht zu präsentieren. Die Schülerinnen und Schüler klären ihren Verantwortungsbereich im Betrieb und identifizieren sich mit ihrer Rolle als Auszubildende und als zukünftige Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die auf unterschiedlichen rechtlichen Grundlagen basieren. Die Schülerinnen und Schüler analysieren ihre eigenen Rechte und Pflichten, informieren sich über Inhalte und Regelungen der Ausbildungsverträge sowie ihre Mitbestimmungsrechte durch die Jugend- und Auszubildendenvertretung. Sie informieren sich über geltendes Recht (<i>Berufsbildungsgesetz, Jugendarbeitsschutzgesetz</i>) und das für sie geltende Tarifrecht. Ebenso erkunden sie Möglichkeiten beruflicher Fort- und Weiterbildung. Die Schülerinnen und Schüler recherchieren und bewerten Informationen und deren Quellen zur Darstellung ihres Betriebes, auch mit digitalen Medien, und		

¹ Erläuterung der Darstellungsweise: In der rechten Spalte beim Ausbildungsberuf werden in rot und durchgestrichen die anderslautenden und weggelassenen Formulierungen im Vergleich zur Fachpraktikerin/zum Fachpraktiker aufgeführt. In der linken Spalte bei der Fachpraktikerin/beim Fachpraktiker werden in blau die ergänzenden und geänderten Formulierungen im Vergleich zum Ausbildungsberuf aufgeführt.

² Sekretariat der ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland: Handreichung für die Erstellung von Lehrplänen für Menschen mit Behinderung nach § 66 BBiG/§42m HwO (Beschluss des Unterausschusses für Berufliche Bildung vom 23.09.2011), S. 39 – 51.

Die Schülerinnen und Schüler erfassen mit Hilfe von Organigrammen die eigene Stellung im Betrieb, wesentliche Arbeits- und Geschäftsprozesse sowie einfache Regelungen zum Handlungsrahmen (Vertretungsvollmachten).

Die Schülerinnen und Schüler planen mit Hilfe Arbeitsschritte zur Darstellung des eigenen Betriebes. Sie wählen aus vorgegebenen Präsentationsformen eine geeignete Variante aus und berücksichtigen dabei vorgegebene Rahmenbedingungen und Präsentationsregeln sowie einfache Vorgaben zum Datenschutz und zum Urheberrecht. Sie setzen sich mit Unterstützung realistische, überschaubare Lern- und Arbeitsziele. Sie sind bereit, mit Kolleginnen und Kollegen zusammenzuarbeiten.

Die Schülerinnen und Schüler entscheiden nach Rücksprache, welche der gesammelten Informationen verwendet werden. Sie legen gemeinsam in der Gruppe Rollen fest und stimmen das weitere Vorgehen ab.

Die Schülerinnen und Schüler präsentieren ihren Betrieb nach vorgegebenen Kriterien und nutzen bereitgestellte Medien.

Die Schülerinnen und Schüler prüfen die eigenen Arbeitsergebnisse an vorgegebenen Maßstäben mit Hilfe des Kriterienkataloges und korrigieren einfache Fehler.

Sie reflektieren mit Unterstützung den Planungsprozess sowie die Präsentation anhand ausgewählter Kriterien. Sie nehmen konstruktives Feedback an, benennen Verbesserungsmöglichkeiten und halten die Ergebnisse für zukünftige Aufgaben fest.

~~überprüfen die Validität der Informationen.~~ Sie erschließen das Leistungsspektrum ihres Betriebes, die eingesetzten betriebswirtschaftlichen Produktionsfaktoren, auch unter Berücksichtigung von Aspekten der Nachhaltigkeit. Sie analysieren die Ziele ihres Betriebes sowie dessen Stellung in der arbeitsteiligen Wirtschaft und innerhalb des erweiterten Wirtschaftskreislaufes.

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

~~Die Schülerinnen und Schüler entwickeln auf der Grundlage von Rechten und Pflichten ihre Kompetenzen im Betrieb weiter und initiieren eine zielorientierte, auf ständiger Weiterentwicklung basierende Einstellung zum lebenslangen Lernen als engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie setzen sich realistische Ziele.~~ Sie wählen für ihre Ergebnisse eine Präsentationsform, auch digital, und berücksichtigen dabei die Rahmenbedingungen und Präsentationsregeln sowie die Vorschriften zum Datenschutz und zum Urheberrecht. ~~Zur Reflexion und Bewertung von Präsentationen erstellen sie einen Kriterienkatalog.~~

Die Schülerinnen und Schüler werden ihrer Rolle im Betrieb gerecht. Sie beachten und nutzen die gesetzlichen und vertraglichen Regelungen. Sie erledigen ihre Aufgabenstellungen selbstständig und sind bereit mit Kolleginnen und Kollegen zusammenzuarbeiten. ~~Sie nehmen anstehende Arbeiten aufmerksam wahr und erledigen diese unaufgefordert und eigenverantwortlich.~~

Sie präsentieren ihren Betrieb mediengestützt. ~~Sie wenden Arbeitsstrategien (Informationsbeschaffungsstrategie, Elaborationsstrategie) an und finden für einfache und komplexe Anforderungen selbstständig Lösungen. Sie stellen sich schwierigen Situationen und kämpfen gegen innere Widerstände an. Sie zeigen Durchhaltevermögen, um längerfristige Ziele zu erreichen.~~

~~Sie beurteilen ihre eigene Rolle und das eigene Handeln vor dem Hintergrund der für sie veränderten Rahmenbedingungen sowie die Reaktion der anderen kritisch. Sie kontrollieren kontinuierlich ihre Arbeitsergebnisse und bessern diese selbstständig und eigenverantwortlich nach.~~ Die Schülerinnen und Schüler reflektieren und bewerten ihre Präsentation mit Hilfe des Kriterienkataloges.

~~Sie hinterfragen die eigene Einstellung, respektieren die Vorstellungen anderer und ziehen Schlussfolgerungen für ihr zukünftiges Handeln. Sie nehmen konstruktives Feedback an und beachten dies bei zukünftigen Präsentationen.~~

Lernfeld 2: Büroprozesse mitgestalten und Arbeitsvorgänge durchführen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, ihre Arbeitsprozesse im Büro weitgehend unter Anleitung zu planen und mitzugestalten. Sie beachten dabei grundlegende gesundheitliche und rechtliche Aspekte. Die Schülerinnen und Schüler machen sich unter Anleitung mit den Anforderungen an bürowirtschaftliche Abläufe vertraut. Sie erkennen ihren Aufgabenbereich und holen bei Bedarf Unterstützung ein. Sie überprüfen ihre digitale Schreibfertigkeit für die anstehenden Aufgaben nach vorgegebenen Kriterien. Die Schülerinnen und Schüler erkunden gesetzliche Vorschriften zur Gestaltung des Arbeitsplatzes und - raumes sowie einfache ergonomische und ökologische Erfordernisse. Sie recherchieren Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung ihrer Gesundheit. Die Schülerinnen und Schüler planen einfache Arbeitsschritte und die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes nach Vorgaben unter ergonomischen, ökologischen und ablauforganisatorischen Gesichtspunkten (<i>Bildschirmhöhe, Beleuchtung, Ordnung</i>). Sie achten auf grundlegende Maßnahmen für Arbeitssicherheit und Gesundheitserhaltung (<i>Bewegung, Ernährung, Suchtprävention</i>) und entwickeln mit Hilfe Maßnahmen zum Umgang mit Belastungen und Konflikten am Arbeitsplatz. Die Schülerinnen und Schüler strukturieren ihre Arbeitsprozesse in bekannten Aufgaben weitgehend unter Anleitung. Sie erkennen einfache Störungen und Zeitprobleme und vermeiden diese. Sie erstellen mit Vorgaben einfache Checklisten für ihre Arbeitsabläufe im Team und nutzen grundlegende, angeleitete Methoden des Zeitmanagements (<i>ABC-Analyse, Eisenhower-Prinzip</i>) sowie einfache Techniken des Selbstmanagements (<i>Selbstbeobachtung, einfache Zielklärung und Überprüfung nach Vorgabe</i>). Die Schülerinnen und Schüler gestalten ihren Arbeitsplatz und -raum im Rahmen der Vorgaben mit und beachten grundlegende Aspekte, die ihre Leistungsfähigkeit und Belastbarkeit im Team unterstützen. Die Schülerinnen und Schüler koordinieren und überwachen Termine nach Vorgabe und tragen diese in vorgegebene digitale Terminpläne ein.	
Lernfeld 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, ihre Arbeitsprozesse im Büro eigenverantwortlich und effizient zu planen und zu gestalten sowie gesundheitliche und rechtliche Aspekte, auch im Umgang miteinander, zu berücksichtigen. Die Schülerinnen und Schüler zeigen die Bereitschaft, die komplexen Herausforderungen ihres Aufgabenbereichs engagiert und verantwortungsbewusst zu bewältigen. Sie analysieren die Anforderungen an die Gestaltung ihrer jeweiligen Arbeitsprozesse sowie ihres Arbeitsplatzes und Arbeitsraumes. Sie überprüfen ihre digitale Schreibfertigkeit, soweit sie für die Erledigung ihrer Aufgaben angemessen ist. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Anforderungen an bürowirtschaftliche Abläufe. Sie erkunden gesetzliche Vorschriften zur Gestaltung des Arbeitsplatzes und - raumes sowie ergonomische und ökologische Erfordernisse. Die Schülerinnen und Schüler recherchieren Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung ihrer Gesundheit. Sie entwickeln Strategien zur Bewältigung von Belastungen am Arbeitsplatz (Stress, Burnout) und Konflikten (Mobbing). Sie planen unter ergonomischen, ökologischen und ablauforganisatorischen Aspekten die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes (<i>Bürraumkonzepte, Homeoffice, mobiles Arbeiten</i>). Sie achten auf die Arbeitssicherheit und die Erhaltung ihrer Gesundheit (<i>Bewegung, Ernährung, Stressregulation, Suchtprävention</i>). Die Schülerinnen und Schüler strukturieren ihre Arbeitsprozesse effizient. Dabei identifizieren sie mögliche Störungen, Zeitdiebe und Zeitfallen und schalten diese aus. Sie erstellen Checklisten für ihre Arbeitsabläufe im Team und nutzen weitere Methoden des Zeitmanagements (<i>ABC-Analyse, Eisenhower-Prinzip</i>) sowie Techniken des Selbstmanagements (<i>Selbstbeobachtung, Zielklärung und -setzung, Selbstkontrolle</i>). Die Schülerinnen und Schüler gestalten ihren Arbeitsplatz und -raum und beachten dabei die Auswirkungen auf ihre Leistungsfähigkeit sowie ihre Resilienz, auch als Team.	

Sie bereiten Sitzungen und Besprechungen **unter Anleitung** vor, auch mit Hilfe digitaler Medien. Sie begleiten die Durchführung und geben bei Bedarf einfache Auskünfte, **unterstützt durch Hilfsmittel**, auch in einer fremden Sprache. **Nach Vorgabe** bereiten sie Sitzungen und Besprechungen nach und dokumentieren diese in einfacher Form. Dabei setzen sie digitale Medien ein und erschließen sich **mit Unterstützung** die hierzu notwendigen Funktionen.

Sie optimieren ihre Schreibfertigkeit **mit angeleiteten Schreibtrainings**.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten **nach Vorgabe** eingehende Informationen für die innerbetriebliche Weitergabe auf. Sie sortieren die ausgehenden Informationen und entscheiden sich **in Standardsituationen** jeweils für **eine** zweckmäßige, ressourcenschonende Versandart unter **Beachtung grundlegender Anforderungen**.

Die Schülerinnen und Schüler wählen **unter Anleitung geeignete** Systeme für eine normgerechte Ordnung und Aufbewahrung von Schriftstücken und elektronischen Dokumenten und verwenden Speichermedien **anhand von bekannten Mustern**. Sie berücksichtigen dabei einfache nachhaltige Optionen.

Die Schülerinnen und Schüler arbeiten kooperativ im Team **und halten sich an Absprachen**. Sie vertreten gegenüber anderen **nachvollziehbar** ihre Meinung **und nehmen Anregungen und Kritik respektvoll an**. Sie entwickeln ihre Kommunikationsfähigkeit (*verbal und nonverbal*) und ihr Selbstbewusstsein. Sie berücksichtigen die **Verschiedenheit im Team** und sind für Aspekte der Inklusion sensibilisiert.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Gestaltung ihrer Arbeitsprozesse **und leiten einfache Verbesserungen ab**.

Sie hinterfragen den Beitrag, den sie **in bekannten Situationen** selbst erbringen können, um ein gelingendes Miteinander im Betrieb zu **unterstützen**. Dabei respektieren sie die Wertvorstellungen ihrer Kolleginnen und Kollegen.

Die Schülerinnen und Schüler koordinieren und überwachen Termine und ~~erstellen digitale Terminpläne~~ unter Berücksichtigung verschiedener Terminarten.

Sie bereiten Sitzungen und Besprechungen, ~~auch in digitalen Formaten~~, vor, begleiten die Durchführung und geben bei Bedarf einfache Auskünfte in einer fremden Sprache. Sie bereiten Sitzungen und Besprechungen nach, dokumentieren diese, insbesondere in Form von Protokollen. Dabei setzen sie digitale Medien ein und erschließen sich ~~selbstständig~~ die hierzu notwendigen Funktionen. Sie optimieren ihre Schreibfertigkeit ~~durch eigenverantwortliches Schreibtraining~~.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten eingehende Informationen zur innerbetrieblichen Weitergabe auf. Sie sortieren die ausgehenden Informationen und entscheiden sich jeweils für ~~die~~ zweckmäßigste und ressourcenschonende Versandart unter ~~Berücksichtigung von Sicherheit, Vertraulichkeit, Schnelligkeit, Kosten und Rechtsverbindlichkeit~~.

Die Schülerinnen und Schüler wählen ~~zweckmäßige~~ Systeme für eine normgerechte Ordnung und Aufbewahrung von Schriftstücken und elektronischen Dokumenten und verwenden ~~gezielt~~ Speichermedien, ~~auch unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit~~. Sie realisieren die Datensicherheit und Datenpflege. Sie achten auf die Einhaltung der gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften für die Dauer der Aufbewahrung der Schriftstücke und Daten sowie die Vorschriften zum Datenschutz.

Die Schülerinnen und Schüler arbeiten kooperativ im Team ~~auch unter Nutzung digitaler Medien, und berücksichtigen bei Entscheidungen die Notwendigkeit von Kompromissen~~. Sie vertreten gegenüber anderen ~~überzeugend~~ ihre Meinung, ~~entwickeln ihre Kommunikationsfähigkeit (verbale und nonverbale Kommunikationstechniken) und ihr Selbstbewusstsein (Selbstwirksamkeit, realistisches Selbstbild)~~. Sie ~~verhalten sich im Umgang miteinander kooperationsbereit und wertschätzend und sind~~ für Aspekte der Inklusion sensibilisiert. ~~Sie interessieren sich für die Verschiedenheit der Teammitglieder und sehen darin Potenziale für ihre eigene Weiterentwicklung und die des Betriebes~~.

Die Schülerinnen und Schüler ~~beurteilen selbstkritisch ihr Verhalten im Team, die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes und -raumes sowie ihre Arbeitsprozesse. Sie reflektieren ihren Beitrag zum Erfolg des Betriebes und zur Gestaltung eines angenehmen Betriebsklimas~~.

	Sie hinterfragen den Beitrag, den sie selbst erbringen können, um ein Gelingen des Miteinanders im Betrieb zu gewährleisten. Dabei respektieren sie die Wertvorstellungen ihrer Kolleginnen und Kollegen.
Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten 1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, einfache Anfragen zu beantworten, einfache Angebote zu erstellen und Aufträge nach festgelegten Regeln anzunehmen. Sie führen die dafür erforderlichen Teilprozesse in einem überschaubaren und störungsfreien Ablauf fachgerecht aus. Die Schülerinnen und Schüler beschreiben den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung in seinen Grundzügen und benennen ihren eigenen Aufgabenbereich sowie ihre vorgegebenen Befugnisse. Sie sind bereit, mit anderen zusammenzuarbeiten und nehmen Kunden und Kundinnen als wichtige Ansprechpersonen wahr. Sie erkennen die Grundstruktur von büroüblichen Applikationen. Die Schülerinnen und Schüler benennen grundlegende betrieblichen Rahmenbedingungen für die Erstellung von Angeboten. Sie informieren sich nach Vorgabe über die Formulierung und normgerechte Gestaltung von Texten des internen und externen Schriftverkehrs. Die Schülerinnen und Schüler wirken unter Anleitung bei der fachgerechten und kundenorientierten Abwicklung von Aufträgen mit und erledigen dabei zugewiesene Teilaufgaben. Sie berücksichtigen Interessen des Betriebes und grundlegende Bedürfnisse der Kunden und Kundinnen sowie einfache Aspekte der Nachhaltigkeit. Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anleitung mit einem Tabellenkalkulationsprogramm (<i>Aufbau und Formatierung von Tabellen, Einsatz einfacher Funktionen und Formeln sowie Zelladressierungen</i>) einfache Preisberechnungen durch. Dabei wenden sie grundlegende kaufmännischen Rechenarten (<i>Dreisatz, Prozentrechnung</i>) an und prüfen die Ergebnisse an vorgegebenen Maßstäben. Sie erstellen mit Hilfe einfache und unverlangte Angebote und nutzen dazu vorhandene Vorlagen. Sie antworten in bekannten Standardsituationen sachgerecht auf einfache fremdsprachliche Anfragen und Aufträge. Sie wirken unter Anleitung bei der Organisation und Überwachung der Auftragsabwicklung mit und erstellen	Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten 1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Anfragen zu beantworten, Angebote zu erstellen und Aufträge anzunehmen sowie störungsfreie Prozesse fachgerecht auszuführen. Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung und ihren Verantwortungsbereich sowie ihre Befugnisse in diesem Prozess. Sie sind bereit, mit anderen zusammenzuarbeiten und nehmen Kunden als wichtige Partner wahr. Sie erschließen sich die Struktur von büroüblichen Applikationen. Die Schülerinnen und Schüler sendieren die betrieblichen Rahmenbedingungen für die Erstellung von Angeboten. Sie informieren sich über die Formulierung und normgerechte Gestaltung von Texten des internen und externen Schriftverkehrs. Die Schülerinnen und Schüler organisieren eine fachgerechte und kundenorientierte Abwicklung von Aufträgen. Sie berücksichtigen dabei die Interessen des Betriebes, unterschiedliche Bedürfnisse der Kunden und die Aspekte der Nachhaltigkeit. Die Schülerinnen und Schüler führen mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms (<i>Aufbau und Formatierung von Tabellen, Einsatz einfacher Funktionen und Formeln sowie Zelladressierungen</i>) einfache Preisberechnungen durch. Dabei wenden sie kaufmännische Rechenarten (<i>Dreisatz, Prozentrechnen</i>) sicher an. Sie formulieren verlangte und unverlangte Angebote. Sie reagieren sachgerecht auch auf fremdsprachliche Anfragen und Aufträge und organisieren und überwachen die Auftragsabwicklung, erstellen alle nötigen Dokumente (<i>Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung</i>). Dabei berücksichtigen sie relevante rechtliche Normen sowie die Gestaltungsaspekte des kaufmännischen Schriftverkehrs (<i>Formatierung, Normen</i>) und das Corporate-Design des Betriebes. Bei der

alle nötigen Dokumente nach Vorgabe (*Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung*). Dabei **beachten sie mit Unterstützung** relevante rechtliche **Grundregeln** sowie die Gestaltungsaspekte des kaufmännischen Schriftverkehrs (*Formatierung, Normen*) und halten das Corporate Design des Betriebs **anhand von Vorlagen** ein.

Bei der Kommunikation mit Kundinnen und Kunden nutzen sie die **Grundfunktionen von Textverarbeitungsprogrammen**, um Formulare nach Vorlagen zu bearbeiten, Textbausteine einzusetzen und einfache Objekte (*Logo, Tabelle*) einzubinden.

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

Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren **in vertrauten Standardsituationen** ziel- und kundenorientiert. Bei Bedarf nutzen sie **einfache, vorgegebene Redemittel** auch in einer fremden Sprache und berücksichtigen **grundlegende interkulturelle Hinweise**. Dabei nutzen sie nach Anleitung analoge und digitale Kommunikationssysteme.

Die Schülerinnen und Schüler prüfen ihre Arbeitsergebnisse nach vorgegebenen Maßstäben in Bezug auf Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit und melden Abweichungen.

Sie reflektieren ihre Arbeitsweise und die Nutzung der eingesetzten Kommunikationssysteme **anhand vorgegebener Kriterien**. **Bei erkannten Abweichungen zwischen erwartetem und tatsächlichem Kundenkontakt überprüfen sie ihre Rolle als Dienstleister, halten vorgegebene Regeln und Normen ein und nehmen Rückmeldungen auf.**

Kommunikation mit Kunden setzen sie die ~~Leistungskomponenten von Textverarbeitungsprogrammen zum bedarfsgerechten und effizienten Entwickeln und Gestalten von Formularen, Verwenden von Textbausteinen und Einbinden von Objekten ein.~~

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

Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren ziel- und kundenorientiert, bei Bedarf ~~auch in einer fremden Sprache, und berücksichtigen interkulturelle Unterschiede.~~ Dabei nutzen sie analoge und digitale Kommunikationssysteme ~~situationsgerecht und ressourcenschonend.~~ ~~Sie kontrollieren den Erfolg ihrer betrieblichen Tätigkeit in Hinblick auf Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit.~~

Sie ~~reflektieren~~ ihre Arbeitsweise und die Nutzung der eingesetzten Kommunikationssysteme. ~~Ausgehend von Diskrepanzerfahrungen beim Vergleich von tatsächlichem und erwartetem Verhalten im Umgang mit Kunden überprüfen die Schülerinnen und Schüler ihre Rolle als Dienstleister. Sie überdenken dabei, inwiefern sie ihrer Rolle gerecht werden und Regeln und Normen einhalten.~~

Lernfeld 4: Bei der Beschaffung von Sachgütern und Dienstleistungen sowie Verträgen mitwirken 1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 120 Stunden	Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen 1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 120 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, in überschaubaren Situationen einfache Beschaffungsprozesse weitgehend unter Anleitung zu planen, durchzuführen und zu überwachen. Die Schülerinnen und Schüler klären unter Anleitung ihre Zuständigkeit für die Aufgabenbereiche bei der Durchführung von Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen. Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den einfachen Bedarf an Gütern nach vorgegebenen Maßstäben und beachten dabei das ökonomische Prinzip sowie grundlegende Aspekte nachhaltigen Wirtschaftens. Sie recherchieren mit vorgegebenen Quellen und Mustern (Lieferantenlisten, Kataloge, Webshops) und berücksichtigen dabei verschiedene Kommunikationswege. Sie erfassen die wesentlichen Inhalte von Angeboten. Sie erkennen mit Hilfe grundlegende rechtliche und betriebliche Vorgaben bei einfachen Vertragsstörungen. Die Schülerinnen und Schüler legen nach Anleitung Bestell- und Lieferzeitpunkte fest und bestimmen eine einfache Bestellmenge mit Hilfe vorgegebener Rechenbeispiele. Sie wählen nach vorgegebenen Kriterien Möglichkeiten der Lagerung aus. Die Schülerinnen und Schüler schreiben mit Hilfe von Vorlagen eines Textverarbeitungsprogramms Anfragen norm- und sachgerecht. Sie vergleichen eingehende Angebote nach vorgegebenen quantitativen und qualitativen Kriterien; hierfür nutzen sie einfache Tabellenkalkulationsfunktionen (SUMME, einfache WENN-Abfrage) und stellen Ergebnisse übersichtlich dar (einfache Tabelle/Diagramm). Sie bestellen auch online Sachgüter und Dienstleistungen bei ausgewählten Lieferanten nach Vorgabe und helfen beim Abschluss von Verträgen (Kaufvertrag, Mietvertrag, Werkvertrag, Dienstvertrag). Dabei unterscheiden sie Rechtsnormen und deren Wirkung (Nichtigkeit, Anfechtung, Eigentum, Besitz). Sie nutzen Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulationsprogramme nach Anleitung (Vorlagen verwenden, einfache Formeln, einfache Diagramme).	Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Beschaffungsprozesse zu planen, durchzuführen und zu überwachen. Die Schülerinnen und Schüler definieren ihren Verantwortungsbereich bei der Durchführung von Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen. Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Bedarf an betriebsnotwendigen Gütern und beachten dabei das ökonomische Prinzip sowie Aspekte des nachhaltigen Wirtschaftens. Sie recherchieren Bezugsquellen unter Verwendung verschiedener Kommunikationswege und Datenquellen. Sie informieren sich über die Inhalte von Angeboten. Sie identifizieren rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume sowie betriebliche Vorgaben bei Konflikten in Kaufvertragsstörungen. Die Schülerinnen und Schüler bestimmen die erforderlichen Bestell- und Lieferzeitpunkte sowie die optimale Bestellmenge. Sie erstellen mit einem Tabellenkalkulationsprogramm Diagramme und nutzen diese für ihre Entscheidung. Sie wählen kriterienorientiert Möglichkeiten der Lagerung aus. Die Schülerinnen und Schüler schreiben mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms Anfragen norm- und sachgerecht. Sie bewerten und vergleichen eingehende Angebote nach quantitativen und qualitativen Kriterien mit Hilfe der Nutzwertanalyse und setzen dafür ein Tabellenkalkulationsprogramm ein. Dabei nutzen sie notwendige Funktionen wie WENN, ZÄHLENWENN, SUMMEWENN und SVERWEIS. Sie bestellen auch online Sachgüter und Dienstleistungen bei ausgewählten Lieferanten und schließen Verträge (Kaufvertrag, Mietvertrag, Werkvertrag, Dienstvertrag) unter Beachtung von Nutzen und Risiken ab. Dabei beachten sie Rechtsnormen und deren Wirkung (Nichtigkeit, Anfechtung, Eigentum, Besitz) sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Bei Bestellungen und Vertragsformulierungen nutzen sie auch ein Textverarbeitungsprogramm. Die Schülerinnen und Schüler überwachen und prüfen den Wareneingang, lagern die Waren sachgerecht ein und nehmen Dienstleistungen ab. Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren Rechnungen und veranlassen die situationsgerechte Bezahlung (Skontonutzung, Bezahlssysteme).

Die Schülerinnen und Schüler **nehmen Warenlieferungen an, prüfen mit Checklisten** Lieferschein und Bestellung auf Vollständigkeit und sichtbare Mängel. Sie **dokumentieren Abweichungen nach Vorgabe und lagern Waren sachgerecht ein**.

Die Schülerinnen und Schüler **prüfen Rechnungen anhand vorgegebener Kriterien** (Rechenweg, Preise, Skonto-Frist) **und leiten die passende Bezahlart nach Vorgabe ein** (Überweisung, Online-Bezahlsystem).

Die Schülerinnen und Schüler **besprechen bei Störungen des Kaufvertrages** (Nicht-Rechtzeitig-Lieferung, Schlechtleistung) **einfache Lösungsvorschläge im Team und unterstützen bei der Kommunikation** mit den Vertragspartnerinnen und Vertragspartnern.

Die Schülerinnen und Schüler **beschreiben in Grundzügen die Beschaffungsprozesse hinsichtlich einfacher Auswirkungen auf Umwelt und Menschen und beachten dabei vorgegebene Kriterien zur Optimierung**.

Die Schülerinnen und Schüler **durchdenken ihr Verhalten in Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen nach vorgegebenen Fragen** und nennen Verbesserungsmöglichkeiten mit Hilfe einer Checkliste. Sie **erkennen** ihre Mitverantwortung für Menschen und Umwelt im Zusammenhang mit Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozessen.

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

Die Schülerinnen und Schüler **beurteilen die Beschaffungsprozesse hinsichtlich nachhaltiger Wirkungen und zeigen begründete Möglichkeiten ihrer Optimierung auf**.

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

Lernfeld 5: Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren und sie an den Betrieb binden **2. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 80 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler **besitzen die Kompetenz, preis- und kommunikationspolitische Vorgaben für die Kundenbindung zu nutzen**.

Die Schülerinnen und Schüler **verschaffen sich unter Anleitung einen Überblick über die aktuelle Marktsituation des Betriebes auf Basis vorgegebener Markt- und Kundendaten** (Kundenstruktur, Konkurrenz, konjunkturelle Lage). Sie gestalten auf der Basis vorgegebener Elemente einen Fragebogen mit den Anwendungsmöglichkeiten (Formulargestaltung) mit Hilfe digitaler Medien.

Die Schülerinnen und Schüler **klären nach Vorgabe**, auf welchem Markt (Käufer- und Verkäufermarkt) sich ihr Betrieb befindet, **und notieren daraus einfache**

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

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

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

absatzpolitische Ziele. Sie informieren sich über grundlegende Modelle der Preisfestsetzung in vereinfachter Form (vollständige Konkurrenz).

Sie erkennen Kundinnen und Kunden als wichtige Partner und benennen den einfachen Nutzen ausgewählter Produkte und Dienstleistungen.

Im Rahmen einer Werbeplanung bereiten die Schülerinnen und Schüler unter Anleitung eine einfache Werbeaktion vor, bei der Zielgruppe, Streugebiet und Streuzeit nach vorgegebenen Kriterien festgelegt werden. Sie planen mit Hilfe einen möglichen Einsatz in sozialen Netzwerken zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

Die Schülerinnen und Schüler treffen in bekannten Standardsituationen einfache Entscheidungen zum Mix aus Preis- und Kommunikationspolitik nach vorgegebenen Kriterien. Unter Anleitung berücksichtigen sie bereitgestellte Kunden-, Konkurrenz- und Kostensituation ihres Betriebes, nutzen vorgegebene Rechenwege zur einfachen Preisermittlung und prüfen das Ergebnis an vorgegebenen Maßstäben.

Die Schülerinnen und Schüler formulieren mit Vorlagen einen einfachen Werbefried als Serienbrief mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms. Sie gestalten analoge und digitale Werbemittel nach Anleitung. Zur Gewinnung ausländischer Kundinnen und Kunden entwerfen sie einen Brief auch in einer Fremdsprache, unterstützt durch eine Auswahl vorgegebener Textbausteine. Sie beachten interkulturelle Höflichkeitsformen. Sie bereiten den Versand der vorbereiteten Inhalte über die festgelegten Kommunikationswege vor.

Die Schülerinnen und Schüler beachten wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung in Grundzügen. Sie äußern eigene Wertvorstellungen respektvoll und berücksichtigen die Wertvorstellungen anderer.

Sie dokumentieren und präsentieren Ergebnisse nach vorgegebenen Kriterien und beurteilen sie mit Hilfe vorgegebener Maßstäbe.

Die Schülerinnen und Schüler bewerten unter Anleitung den Erfolg der angewendeten Marketingmaßnahmen für den Betrieb anhand bereitgestellter Daten.

Sie überdenken ihre Vorgehensweise bei der Kundenkommunikation und benennen einfache Verbesserungen.

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

Sie ~~nehmen~~ Kundinnen und Kunden als wichtige Partner ~~wahr, ermitteln den spezifischen Nutzen~~ von Produkten und Dienstleistungen für diese und ~~gestalten Kundenbeziehungen. Sie identifizieren Wettbewerbsstrategien, um die absatzpolitischen Ziele des Betriebes zu erreichen.~~

Im Rahmen einer Werbeplanung ~~treffen~~ die Schülerinnen und Schüler ~~Entscheidungen~~ zur Zielgruppe sowie zum Streugebiet und zur Streuzeit. ~~Sie planen dabei den möglichen Einsatz von sozialen Netzwerken zur Optimierung der Unternehmensprofilbildung und der Erhöhung der Kundenzufriedenheit.~~

Die Schülerinnen und Schüler ~~beurteilen die Markt- und Wettbewerbssituation ihres Betriebes und entwickeln innerhalb eines Marketingkonzeptes einen~~ Mix aus Preis- und Kommunikationspolitik. Bei der Festlegung der Preise berücksichtigen sie die Kunden-, Konkurrenz- und Kostensituation ihres Betriebes.

Sie ~~formulieren~~ einen Werbefried als Serienbrief ~~an ihre Kundinnen und Kunden und gestalten diesen und weitere~~ Werbemittel mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms. Zur Gewinnung ausländischer Kundinnen und Kunden ~~verfassen~~ sie einen Brief auch in einer Fremdsprache und ~~unter Berücksichtigung der interkulturellen Vielfalt. Zur Kontaktaufnahme nutzen sie effiziente und kundenorientierte Kommunikationswege im Rahmen der Kommunikationspolitik unter Beachtung der rechtlichen Rahmenbedingungen.~~

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

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

Sie ~~reflektieren~~ ihre Vorgehensweise ~~beim Einsatz von Marketinginstrumenten zur Kundenbindung und -gewinnung. Sie beurteilen die ökonomischen Wirkungen von Marketingmaßnahmen und deren Einfluss auf gesellschaftliche Prozesse.~~

Die Schülerinnen und Schüler schätzen **mit Hilfe von Leitfragen** ein, inwiefern die ausgewählten Maßnahmen der Verantwortung des Betriebes für unterschiedlichen Interessengruppen gerecht werden.

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

Lernfeld 6: Werteströme erfassen

2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Werteströme im Betrieb zu erfassen und ordnungsgemäß zu dokumentieren sowie den Betriebserfolg festzustellen.

Die Schülerinnen und Schüler **ordnen** Belege aus Geschäftsprozessen den Kategorien Güter, Geld und Information zu und **erkennen ihren eigenen Aufgabebereich in der Belegbearbeitung**.

Sie informieren sich über **grundlegende** rechtliche Anforderungen an die ordnungsgemäße Buchführung **in vereinfachter Form** (*Handelsgesetzbuch, Abgabenordnung, Umsatzsteuergesetz*) und **berücksichtigen betriebliche Vorgaben**.

Die Schülerinnen und Schüler kontieren **einfache Geschäftsvorfälle**; Eingangsrechnungen von Sachgütern und Dienstleistungen, **Ausgangsrechnungen und Zahlungsvorgänge einschließlich von Skonto und Rabatt**. Sie beschreiben die **Grundzüge der Umsatzsteuer (Vor- und Umsatzsteuer)** und unterstützen bei der **ordnungsgemäßen Buchung**.

Sie **stellen** Erfolg des Betriebes **fest** und **vollziehen** dessen Auswirkungen für die Bilanz nach.

Sie arbeiten konzentriert, verantwortungsbewusst und sorgfältig.

Die Schülerinnen und Schüler schätzen die Auswirkungen des eigenen Handelns auf den Erfolg des Betriebes ein.

Lernfeld 6: Werteströme erfassen **und beurteilen**

2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden

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

Die Schülerinnen und Schüler ~~identifizieren~~ mit den Kategorien Güter, Geld und Information ~~systematisch Werteströme ihres Betriebes anhand von Belegen, die im Rahmen der Geschäftsprozesse entstehen.~~

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

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

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

~~Die Schülerinnen und Schüler vergleichen die Ergebnisse aus der Finanzbuchhaltung mit den tatsächlichen Bestandswerten und klären den Korrekturbedarf. Sie ermitteln den Erfolg des Betriebes und beurteilen dessen Auswirkungen für die Bilanz. Sie berechnen die Eigenkapitalrentabilität des Betriebes und bewerten mit den gewonnenen Daten die Wirtschaftlichkeit des Betriebes.~~ Sie arbeiten konzentriert, verantwortungsbewusst und sorgfältig.

	Die Schülerinnen und Schüler durchdenken ihre Tätigkeiten in der Finanzbuchhaltung hinsichtlich Genauigkeit, Vollständigkeit und Korrektheit. In der retrospektiven Konfrontation mit dem Geleisteten hinterfragen sie ihre Konzentrationsfähigkeit und ergreifen bei Bedarf Maßnahmen, diese zu verbessern.
Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten 2. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 40 Stunden	Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten 2. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 40 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, in gängigen Gesprächssituationen weitgehend mit Unterstützung angemessen und sachgerecht zu handeln. Die Schülerinnen und Schüler machen sich mit den unterschiedlichen Anforderungen typischer Gesprächssituationen (<i>Beratung, Beschwerde, Reklamation</i>) vertraut. Sie bereiten mit Hilfe von Vorlagen einen Kriterienkatalog/Leitfaden zur Gesprächsdurchführung und -beobachtung vor. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über betriebliche und einfache rechtliche Regelungen der Kommunikation, wobei sie interkulturelle Besonderheiten berücksichtigen. Sie recherchieren ausgewählte Grundtechniken der Kommunikation (<i>aktives Zuhören, einfache Fragetechniken</i>) und ordnen sie passenden Gesprächssituationen mit Hilfe zu. Die Schülerinnen und Schüler ordnen unter Anleitung die geäußerten Wünsche, erkennbaren Gefühle und Interessen der Gesprächspartner zu und halten die Ergebnisse noch vorgegebenen Maßstäben fest. Die Schülerinnen und Schüler wählen in einfachen, bekannten Situationen geeignete Kommunikationswege nach Anleitung aus. Dabei beachten sie die im Betrieb vorgegebenen Möglichkeiten. Sie achten mit Hilfe eines Leitfadens auf einfache Regeln für eine positive Gesprächsatmosphäre und setzen diese weitgehend unter Anleitung um. Für einen verständnisvollen Umgang mit Gesprächspartnern nutzen sie einfache, vorgegebene Strategien zur Konfliktbewältigung und -vermeidung in bekannten Situationen. Sie beachten dabei grundlegende Hinweise zur Wirkung	Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, in Gesprächssituationen mit Geschäftspartnern angemessen und sachgerecht zu handeln. Die Schülerinnen und Schüler erfassen die unterschiedlichen Anforderungen, die Gesprächssituationen (<i>Beratung, Beschwerde, Reklamation</i>) mit sich bringen. Sie zeigen Bereitschaft und Flexibilität, Gespräche engagiert und verantwortungsbewusst zu führen. Die Schülerinnen und Schüler erkennen mögliche Konflikte und deren Ursachen in Gesprächssituationen. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Möglichkeiten der Kommunikation mit Geschäftspartnern ihres Betriebes. Dazu schätzen sie die jeweilige Kommunikationssituation ein. Sie recherchieren Techniken der Kommunikation sowie rechtliche und betriebliche Regelungen, wobei sie auch interkulturelle Besonderheiten ermitteln. Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die Wünsche, Emotionen und Interessen der Geschäftspartner durch aktives Zuhören und gezielte Fragestellung sowie durch die Analyse von Äußerungen und Verhalten. Die Schülerinnen und Schüler wählen die Kommunikationswege aus, definieren die situationsbezogenen Gesprächsziele und sammeln Argumente für die Gespräche. Sie achten auf eine positive Gesprächsatmosphäre zur Umsetzung ihrer Ziele. Für einen verständnisvollen Umgang mit Geschäftspartnern entwickeln sie Strategien zur Konfliktbewältigung und -vermeidung. Sie berücksichtigen dabei die Wirkung der eigenen Persönlichkeit. Sie sind sich ihrer emotionalen Reaktions-tendenz bewusst und passen diese bei Bedarf zielorientiert an.

des eigenen Auftretens. Sie erkennen mit Hilfe von Rückmeldungen ihre typischen emotionalen Reaktionen und passen ihr Verhalten bei Bedarf in einfachen Schritten nach Anleitung an, um das Gesprächsziel zu unterstützen.

Sie nutzen Leitfäden und Kriterienkataloge zur Beurteilung von Gesprächssituationen, auch unter Berücksichtigung des genutzten Kommunikationswegs.

Die Schülerinnen und Schüler erkennen Geschäftspartner als wichtige Ansprechpersonen. Sie geben ihnen einfache, vorbereitete Informationen weiter und unterstützen bei grundlegenden Rückfragen – auch in einer fremden Sprache mit vorgegebenen Textbausteinen.

Sie vertreten unter Anleitung die Interessen des Betriebs und verhalten sich verantwortungsbewusst den Geschäftspartnern und sich selbst gegenüber. Sie erklären Sachverhalte einfach und verständlich und reagieren in bekannten Situationen angemessen auf verbale und nonverbale Signale. Sie halten einfache Gesprächsregeln ein.

Die Schülerinnen und Schüler überprüfen in einfachen Fällen Beschwerden und Reklamationen auf Plausibilität anhand vorgegebener betrieblicher und rechtlicher Hinweise. Sie agieren mit dem Bewusstsein, die Interessen des Betriebes zu vertreten. Sie wägen die Interessen des Betriebes und die Bedürfnisse der Geschäftspartner gegeneinander ab. Sie beziehen Zusatzangebote und Serviceleistungen des Betriebes in die Kundengespräche ein.

Sie erkennen unter Anleitung Ursachen von Kommunikationskonflikten, wenden grundlegende Gesprächsstrategien zur Deeskalation an. Sie nutzen vorgegebene Schritte des Beschwerdemanagements als Instrument zur Kundenbindung. Sie zeigen dabei Empathie für kulturbedingte Besonderheiten.

Sie werten den Ablauf von Gesprächen anhand des Kriterienkatalogs aus und nehmen Feedback konstruktiv an.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Verhalten in Gesprächssituationen. Sie benennen Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten, und leiten daraus Konsequenzen für sich ab.

Sie erstellen Kriterienkataloge zur Beurteilung von Gesprächssituationen, auch unter Berücksichtigung des gewählten Kommunikationsweges.

Die Schülerinnen und Schüler nehmen Geschäftspartner als wichtige Partner wahr. Sie informieren und beraten diese auch in einer fremden Sprache.

Sie vertreten die Interessen des Betriebes und verhalten sich verantwortungsvoll den Geschäftspartnern und sich selbst gegenüber. Sie artikulieren verständlich den Sachverhalt und reagieren situativ angemessen auf verbale und nonverbale Äußerungen der Geschäftspartner. Sie halten situationsangemessen Gesprächsregeln ein und berücksichtigen die Wirkung ihrer eigenen Persönlichkeit. Sie entwickeln ein Gespür für die emotionale Lage des Gesprächspartners und verwenden Techniken, mit den Emotionen sinnvoll umzugehen, ohne sich und anderen zu schaden.

Die Schülerinnen und Schüler überprüfen Beschwerden und Reklamationen auf Rechtmäßigkeit und berücksichtigen dabei betriebliche und gesetzliche Regelungen. Sie wägen die Interessen des Betriebes und die Bedürfnisse der Geschäftspartner gegeneinander ab. Zu Geschäftspartnern bauen sie ein Vertrauensverhältnis auf, zeigen Einfühlungsvermögen und agieren selbstbewusst (realistisches Selbstbild, Reaktion auf Kritik). Sie nutzen ihre Argumente entsprechend den Kundenbedürfnissen und begegnen überzeugend Kundeneinwänden. Sie beziehen Zusatzangebote und Serviceleistungen des Betriebes in die Kundengespräche ein.

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

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

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

Lernfeld 8: Bei personalwirtschaftlichen Aufgaben mitwirken	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz einfache Aufgaben bei Beschaffung, Verwaltung und Entwicklung von Personal sowie bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen zu unterstützen. Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich unter Anleitung einen Überblick über den Personalbestand in Zahlen und Aufgabenbereichen. Dabei beachten sie unter Anleitung einfache wirtschaftliche Rahmenbedingungen (Demografie) und gesellschaftliche Verantwortung (Inklusion, Migration). Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die rechtlichen Anforderungen (Gesetze, Tarifverträge, Betriebsvereinbarungen) beim Abschluss und der Beendigung eines Arbeitsvertrages und über die gesetzlichen Bestimmungen des sozialen Arbeitsschutzes (Mutterschutzgesetz) sowie über die Erfordernisse der Inklusion. Die Schülerinnen und Schüler wirken bei personalwirtschaftlichen Verwaltungsaufgaben mit. Sie wenden grundlegende Aspekte der Personalplanung an und berücksichtigen dabei die verschiedenen Arten von Arbeitsverhältnissen. Sie legen nach Vorgabe Personalakten an und führen diese unter besonderer Beachtung der rechtlichen Vorgaben des Datenschutzes. Sie wirken bei der Erstellung einfacher Stellenanzeigen nach Vorlage mit und kennen zu berücksichtigende arbeitsrechtliche Vorschriften (Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz). Die Schülerinnen und Schüler berechnen einfache Brutto- und Nettoentgelte nach vorgegebenem Schema und führen Arbeitszeiterfassungs- und Urlaubslisten. Bei der Erstellung von Standard Schreiben im Personalbereich (Abmahnung, Kündigung, Arbeitszeugnis) wirken sie mit. Sie beachten bei der Dokumentation die besonderen Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit. Die Schülerinnen und Schüler wirken bei dem Ablauf des Auswahl- und Einstellungsverfahrens einschließlich der erforderlichen Arbeitspapiere und des Schriftverkehrs mit. Sie wirken beim Erstellen von Arbeitsverträgen mit. Sie überwachen nach Vorgaben wichtige arbeitsrechtliche Fristen (Probezeit, Mutterschutz, Entgeltfortzahlung, Kündigung).	Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen 2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, bei der Beschaffung, Verwaltung und Entwicklung von Personal sowie bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen mitzuwirken. Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Personalbestand in quantitativer und qualitativer Hinsicht, um personalwirtschaftliche Entscheidungen vorzubereiten. Dabei berücksichtigen sie die konjunkturelle Situation und gesamtwirtschaftliche Faktoren (Demografie, außenwirtschaftliche Entwicklungen) und gesellschaftliche Verantwortung (Inklusion, Migration). Die Schülerinnen und Schüler bestimmen den quantitativen und qualitativen Personalbedarf unter Berücksichtigung der betrieblichen Ziele. Sie informieren sich bei einer Unterdeckung über Wege der Personalbeschaffung (intern, extern), über die Kompetenzanforderungen sowie die organisatorische Einbindung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die rechtlichen Anforderungen (Gesetze, Tarifverträge, Betriebsvereinbarungen) beim Abschluss und der Beendigung von unterschiedlichen Arten eines Arbeitsvertrages. Sie informieren sich über die gesetzlichen Bestimmungen des sozialen Arbeitsschutzes (Mutterschutzgesetz) sowie über die Erfordernisse der Inklusion. Die Schülerinnen und Schüler sondieren für die zu besetzenden Stellen Modelle der Arbeitsmodelle (Arbeitszeit, Arbeitsort) und berücksichtigen die Formen des betrieblichen Entgelts. Sie organisieren den Ablauf des Auswahl- und Einstellungsverfahrens einschließlich der erforderlichen Arbeitspapiere und des Schriftverkehrs. Die Schülerinnen und Schüler formulieren Stellenanzeigen auf der Grundlage einer vorliegenden Stellenbeschreibung, die auch Bewerberinnen und Bewerber im Ausland ansprechen. Zur Gewinnung von Mitarbeitenden wählen sie zielgruppenbezogen auch digitale Medien aus. Sie wirken bei der Durchführung von Auswahlverfahren mit und beachten dabei, dass die Arbeitsmarktsituation und arbeitsrechtliche Vorschriften (Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz) die Auswahlmöglichkeiten beeinflussen. Sie prüfen, ob bei personalrechtlichen Entscheidungen die Rechte der Arbeitnehmervertretung (Betriebsrat, Personalrat) eingehalten werden. Sie wirken beim Erstellen von Arbeitsverträgen mit und

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln im Team Ideen zur Förderung von Auszubildenden und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Sie schlagen Verbesserungsmöglichkeiten vor (*Förderung von Fortbildungsmaßnahmen, Lebenslanges Lernen*).

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Arbeitsprozesse hinsichtlich eingehaltener Sorgfalt, Vertraulichkeit und Objektivität.

~~berücksichtigen dabei arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtliche Auswirkungen.~~

~~Die Schülerinnen und Schüler legen Personalakten an und führen diese unter besonderer Berücksichtigung der Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit.~~

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

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

~~Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Ideen zur Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbetreuung sowie zur Personalförderung als eine wichtige Aufgabe zur Erhaltung der Leistungsmotivation und zur Bindung an den Betrieb. Sie schlagen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Fortbildungsmaßnahmen vor, die lebenslanges Lernen ermöglichen und zur Sicherung des Arbeitsplatzes beitragen. Sie wirken bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen, dem Erstellen von Abmahnungen, Kündigungsschreiben und Arbeitszeugnissen mit. Sie dokumentieren diese Maßnahmen und handeln bei der Durchführung umsichtig.~~

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

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

~~Die Schülerinnen und Schüler hinterfragen, inwieweit sie auf Problemstellungen im personalwirtschaftlichen Bereich sachgerecht reagieren und entwickeln Strategien, um Lösungsansätze aufzuzeigen. Hierbei vergegenwärtigen sie sich ihrer eigenen Position als Arbeitnehmerin und Arbeitnehmer im Betrieb und den daraus resultierenden Konfliktpotenzialen.~~

Lernfeld 9: Liquidität beobachten und Finanzierung unterstützen	3. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 80 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, die Bedeutung der Liquidität ihres Betriebes einzuschätzen und bei Finanzierungen nach Vorgaben weitgehend unter Anleitung einen Beitrag zu leisten. Die Schülerinnen und Schüler klären unter Anleitung ihre Zuständigkeit im Aufgabenbereich. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über grundlegende Maßnahmen zur Sicherung der Liquidität des Betriebes in überschaubaren Standardsituationen. Sie informieren sich über die Erfassung von Zahlungsströmen und Zahlungsstörungen. Sie erkunden die grundlegenden Regelungen der Rechtsformen von Betrieben (Einzelunternehmung, Kommanditgesellschaft, Gesellschaft mit beschränkter Haftung) im Hinblick auf Vertretung, Geschäftsführung, Haftung und Gewinnverteilung. Die Schülerinnen und Schüler überwachen unter Anleitung den Liquiditätsstatus des Betriebes. Sie unterstützen bei der anlassbezogenen Bonitätsprüfung und wählen nach Anleitung passende Bezahlssysteme aus. Sie überwachen Zahlungseingänge anhand von vorbereiteten Listen und erkennen einen Zahlungsverzug. Die Schülerinnen und Schüler berechnen Verzugszinsen und erstellen mit Hilfe von Vorlagen einfache Mahnschreiben. Sie mahnen in einfachen Fällen unter Beachtung der Verzugszinsen sowie der Kundenbeziehung und beachten rechtliche und betriebliche Regelungen. Die Schülerinnen und Schüler wägen ab, ob aus Kulanzgründen alle Maßnahmen, die rechtlich möglich wären, tatsächlich eingeleitet werden. Je nach Vorgabe leiten sie den Vorgang zur weiteren Bearbeitung weiter. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Alternativen der Außen- und Innenfinanzierung (Lieferantenkredit, Kontokorrentkredit, Darlehen, Selbstfinanzierung, Beteiligungsfinanzierung) und mögliche Sicherheiten (einfacher, verlängerter und erweiterter Eigentumsvorbehalt, selbstschuldnerische Bürgschaft, Sicherungsübereignung, Grundpfandrecht). Sie führen einfache Zinsberechnungen im Rahmen der Finanzierung durch.	
Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten	3. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 80 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die Liquidität ihres Betriebes zu sichern und Finanzierungsentscheidungen für Investitionen unter Berücksichtigung der Rechtsform des Betriebes vorzubereiten. Die Schülerinnen und Schüler analysieren mögliche Maßnahmen für den Betrieb, um liquide zu bleiben. Sie sondieren ihren Handlungsspielraum bei der Sicherung der Liquidität. Sie klären die Vorgaben für die Finanzierung von geplanten Anschaffungen des Betriebes und ihren jeweiligen Verantwortungsbe- reich. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Möglichkeiten der anlassbezogenen Bonitätsprüfung sowie über die Erfassung von Zahlungsströmen. Sie ermitteln Zahlungsstörungen und bestimmen eine liquiditäts- und kundenorientierte Reaktion darauf. Sie eruieren auch mit Hilfe digitaler Medien Alternativen der Finanzierung von Investitionen. Sie erkunden die Regelungen zur Vertretung, Geschäftsführung, Haftung und Gewinnverteilung in Abhängigkeit von der Rechtsform des Unternehmens (Einzelunternehmung, Kommanditgesellschaft, Gesellschaft mit beschränkter Haftung). Sie informieren sich über die grundsätzliche Vorgehensweise bei der Beantragung von Krediten und deren Sicherungen. Die Schülerinnen und Schüler planen mit Budgets und ordnen die künftigen Einnahmen und Ausgaben des Betriebes nach deren Fälligkeit. Die Schülerinnen und Schüler treffen Maßnahmen, um einen Liquiditätsengpass zu vermeiden. Sie überwachen den Liquiditätsstatus des Betriebes und sorgen für den Zahlungseingang durch die Kunden. Dazu veranlassen sie gegebenenfalls Bonitätsprüfungen und mahnen im Fall der Nicht Rechtzeitig Zahlung kaufmännisch unter der Beachtung von Kundenbeziehungen und berechnen Verzugszinsen. Die Schülerinnen und Schüler wägen ab, ob aus Kulanzgründen bei Kunden alle Maßnahmen, die rechtlich möglich wären, tatsächlich eingeleitet werden. Bei Bedarf beantragen sie das gerichtliche Mahnverfahren. Sie wirken drohender Verjährung entgegen.	

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren, dass sie mit ihrem sorgfältigen Handeln einen direkten Beitrag zur Liquiditätssicherung ihres Ausbildungsbetriebes leisten.

Die Schülerinnen und Schüler ~~schlagen ausgehend von der Rechtsform ihres Unternehmens für geplante Investitionen~~ Alternativen der Außen- und Innenfinanzierung (*Lieferantenkredit, Kontokorrentkredit, Darlehen, Selbstfinanzierung, Beteiligungsfinanzierung*) und mögliche Sicherheiten (*einfacher, verlängerter und erweiterter Eigentumsvorbehalt, selbstschuldnerische Bürgschaft, Sicherungsübereignung, Grundpfandrecht*) ~~vor.~~

~~Sie bereiten die Beantragung von Krediten und deren Sicherungen vor.~~ Sie führen einfache Zinsberechnungen im Rahmen der Finanzierung durch ~~und entscheiden über die Inanspruchnahme von Skonto. Sie berücksichtigen bei ihren Vorschlägen auch Leasing und Factoring als Alternativen.~~

~~Die Schülerinnen und Schüler bewerten die Liquidität des Betriebes (Liquidität 2. Grades). Sie schätzen ihre Vorschläge zur Finanzierung von Investitionen auf Realisierbarkeit in ihrem Betrieb ein. Sie bewerten die Qualität ihrer Arbeitsergebnisse, bessern selbstständig nach und beurteilen den Arbeitsprozess hinsichtlich der Effektivität.~~

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

Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse ~~erfassen und darstellen~~

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, **in bekannten stabilen Situationen weitgehend unter Anleitung mit grundlegenden Daten der Kosten- und Leistungsrechnung zu arbeiten. Sie bereiten einfache Berechnungen vor, führen sie nach Vorgabe durch und beurteilen Ergebnisse in Grundzügen.**

Die Schülerinnen und Schüler **machen sich mit grundlegenden Kosten- und Leistungsbegriffen vertraut und ordnen einfache Beispiele aus ihrem Betrieb (Einzel- und Gemeinkosten, fixe und variable Kosten) zu.**

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich **unter Anleitung** über die **grundlegenden** Kostenarten des Betriebes und bereiten **die dafür benötigten Daten** für die Kostenarten- und Kostenstellenrechnung **nach vorgegebenen Kriterien** geordnet auf.

Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse ~~erfolgsorientiert steuern~~

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

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

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

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Kostenarten des Betriebes. Die Schülerinnen und Schüler bereiten **alle Daten für die Durchführung der Kostenarten- sowie der Kostenstellenrechnung vor.**

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

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln **weitgehend unter Anleitung** das Betriebsergebnis mit Hilfe **einer vorgegebenen** Ergebnistabelle, indem sie Aufwendungen und Erträge **nach Vorgaben** abgrenzen und die **vorgegebenen** kalkulatorischen Kosten (*kalkulatorischer Unternehmerlohn, kalkulatorische Abschreibungen*) berücksichtigen.

Die Schülerinnen und Schüler **strukturieren mit Hilfe von Vorlagen** die notwendigen Schritte für **einfache Kostenarten- und Kostenstellenrechnungen**. Sie wählen **vorgegebene Tabellenkalkulationsvorlagen und Rechenwege** für die anstehenden Aufgaben aus.

Sie errechnen **unter Anleitung** im Rahmen einer Kostenträgerrechnung auf Vollkostenbasis Selbstkosten und kalkulieren Angebotspreise für die ihres Betriebes.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln mit Hilfe einer Ergebnistabelle ein einfaches Betriebsergebnis anhand vorgegebener Zahlen.

Sie beurteilen in Grundzügen die Ergebnisse einer Nachkalkulation und benennen einfache Einflussfaktoren auf die Kostenentwicklung. Sie beschreiben mit **Anleitung**, wie zum Beispiel der Beschäftigungsgrad Kosten beeinflussen kann, und leiten einfache Folgerungen für den Arbeitsalltag ab.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Mitverantwortung für Kosten und Leistungen **im eigenen Aufgabenbereich**, nehmen Rückmeldungen an und schlagen kleine, umsetzbare Verbesserungen vor.

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

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

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

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

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

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und beschreiben

3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, **in bekannten stabilen Situationen einfache** Arbeits- und Geschäftsprozesse **ihres Betriebes zu erkunden, weitgehend unter Anleitung an deren Optimierung mitzuwirken und zu grundlegender Qualitätssicherung beizutragen**.

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich **unter Anleitung einen Überblick** über die Geschäftsprozesse des Betriebs und **unterscheiden einfache Kern- und Unterstützungsprozesse in Grundzügen**.

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren

3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, die Arbeits- und Geschäftsprozesse **des Betriebes darzustellen, zu optimieren und zur Qualitätssicherung sowie zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beizutragen**.

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

Sie informieren sich über die Bedeutung von Schnittstellen bei der Vorgangsbearbeitung und Informationsweitergabe und **erkennen typische Schnittstellen im eigenen Arbeitsbereich**. Dabei nutzen sie Handbücher, Verfahrensanweisungen und digitale Leitfäden **nach Vorgabe, um Abläufe und Zuständigkeiten nachzuvollziehen**.

Sie recherchieren **mit Anleitung einfache** Darstellungsformen von Geschäfts- und Arbeitsprozessen.

Die Schülerinnen und Schüler stellen den organisatorischen Aufbau des Betriebs **in vereinfachter Form nach Vorlage** dar (*Bereiche, Aufgaben, Zuständigkeiten, Leitung*).

Sie **planen** eine **einfache Ist-Aufnahme** ausgewählter Arbeits- bzw. Geschäftsprozesse. **Benötigte Informationen, beteiligte Stellen und Reihenfolge der Schritte** werden nach Vorgabe festgelegt.

Sie entwickeln im Team **einfache, realistische Verbesserungsvorschläge innerhalb vorgegebener Rahmenbedingungen** und dokumentieren diese **mit Hilfen**. Dabei **beschreiben** sie die Informations- und Entscheidungswege sowie Schnittstellen.

Die Schülerinnen und Schüler schätzen **mit Anleitung** die Realisierbarkeit und Akzeptanz ihrer unterbreiteten Vorschläge ein. Sie beurteilen **in Grundzügen mögliche Auswirkungen** auf die Kosteneinsparung, den Ressourceneinsatz, die Arbeitsplatzsicherheit sowie auf die Kundenzufriedenheit.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre **Mitarbeit im Team, benennen eigene Stärken und Verbesserungsbedarfe** und **leiten einfache** Maßnahmen zur Optimierung ihrer Arbeitsweise **ab**.

Sie informieren sich über die Bedeutung von Schnittstellen bei der Vorgangsbearbeitung und Informationsweitergabe. Sie ~~identifizieren Schnittstellen zwischen den Prozessen~~. Dabei nutzen sie Handbücher, Verfahrensanweisungen und digitale Leitfäden.

Sie recherchieren **mögliche** Darstellungsformen von Geschäfts- und Arbeitsprozessen.

Die Schülerinnen und Schüler stellen den organisatorischen Aufbau des Betriebes ~~mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten und dessen Leitungssystem~~ dar. Sie ~~fertigen~~ eine Ist-Aufnahme ~~der Prozesse an~~, um die Geschäfts- und Arbeitsprozesse (~~Ablaufdiagramme, ereignisgesteuerte Prozesskette~~) ~~darzustellen und identifizieren Schwachstellen~~. Sie entwickeln im Team ~~Vorschläge zur Optimierung der Abläufe im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung von Kern- und Unterstützungsprozessen~~ und dokumentieren diese. Dabei ~~berücksichtigen~~ sie die Informations- und Entscheidungswege sowie Schnittstellen.

Die Schülerinnen und Schüler schätzen die Realisierbarkeit und Akzeptanz ihrer unterbreiteten Vorschläge ein. Sie beurteilen ~~diese im Hinblick~~ auf die Kosteneinsparung, den Ressourceneinsatz, die Arbeitsplatzsicherheit sowie auf die Kundenzufriedenheit.

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

Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen unterstützen	3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Veranstaltungen und Geschäftsreisen nach Vorgaben weitgehend unter Anleitung zu planen, bei der Durchführung mitzuwirken und mithilfe vorgegebener Muster zu dokumentieren. Die Schülerinnen und Schüler zeigen Bereitschaft bei der Organisation von Veranstaltungen und Geschäftsreisen zu unterstützen. Die Schülerinnen und Schüler machen sich unter Anleitung mit Zielsetzungen und Anforderungen der jeweiligen Veranstaltungsart vertraut (Sitzung, Konferenz, Videokonferenz, Kongress, Messe, Seminar, Webinar, Tagung). Sie erfassen Rahmenbedingungen und einfache Wünsche der Reisenden an die Geschäftsreisen und sondieren Angebote für die Verkehrsmittel sowie die Unterkunft für die Reise aus vorgegebenen Quellen. Die Schülerinnen und Schüler helfen bei der Vorbereitung von Veranstaltungen. Sie stellen nach Vorgabe das Programm und die Tagesordnung zusammen und planen Zeit- und Arbeitsabläufe mit einfachen Checklisten. Die Schülerinnen und Schüler wählen nach vorgegebenen Kriterien Verkehrswege, -mittel und Übernachtungsmöglichkeiten für die Geschäftsreise. Sie beachten dabei nach Absprache die Dauer, Entfernungen und örtliche Gegebenheiten des Reiseziels und den Aspekten der Nachhaltigkeit. Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Durchführung einer Veranstaltung mit. Sie unterstützen bei der Betreuung der Teilnehmenden und beachten den Zeitplan. Bei Abweichungen halten sie Rücksprache und setzen Rückmeldungen um. Bei Bedarf verwenden sie einfache fremdsprachige Höflichkeits- und Standardsätze. Sie achten auf ihr Auftreten und ihr äußeres Erscheinungsbild. Sie helfen bei der Nachbereitung von Veranstaltungen. Die Schülerinnen und Schüler unterstützen bei der Organisation von Geschäftsreisen, bereiten entsprechende Buchungen vor und fertigen Dokumente (Reiseplan, Reiseunterlagen) nach vorgegebenem Muster an. Sie wirken unter Anleitung bei der Reisekostenabrechnung mit, beachten dabei betriebliche Anweisungen, nutzen vorgegebene digitale Werkzeuge und prüfen ihre Eingaben nach Vorgaben.	
Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren	3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Veranstaltungen und Geschäftsreisen eigenverantwortlich und effizient zu planen, mit zu gestalten und zu dokumentieren. Die Schülerinnen und Schüler zeigen Bereitschaft und Flexibilität, Veranstaltungen und Geschäftsreisen engagiert und verantwortungsbewusst zu organisieren. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Zielsetzungen und Anforderungen ihrer jeweiligen Veranstaltungsart (Sitzung, Konferenz, Videokonferenz, Kongress, Messe, Seminar, Webinar, Tagung). Sie erfassen die Rahmenbedingungen und Wünsche der Reisenden an die Geschäftsreisen und sondieren Angebote für die Verkehrsmittel sowie die Unterkunft für die Reise. Die Schülerinnen und Schüler bereiten Veranstaltungen vor. Sie stellen gemäß dem Anlass das Programm und die Tagesordnung zusammen. Sie sorgen für die notwendigen Ressourcen, wie die Bereitstellung der Räume, der Medien und des Caterings. Sie verfassen Einladungsschreiben, auch in einer Fremdsprache. Sie erstellen Zeit- und Arbeitspläne ihrer Veranstaltung. Sie nutzen digitale inner- und außerbetriebliche Kommunikationssysteme. Die Schülerinnen und Schüler wählen Verkehrswege, -mittel und Übernachtungsmöglichkeiten für die Geschäftsreise. Sie beachten dabei die Dauer, Entfernungen und örtliche Gegebenheiten des Reiseziels und den Aspekten der Nachhaltigkeit. Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Durchführung einer Veranstaltung mit. Sie kommunizieren bei Bedarf in einer fremden Sprache. Sie achten auf die Einhaltung der Planungen und finden bei Abweichungen kreative Lösungen. Sie agieren als Ansprechpartnerin und Ansprechpartner gegenüber den Teilnehmenden und gehen konstruktiv mit Kritik um. Sie berücksichtigen kulturelle Gegebenheiten, Sitten und Gebräuche. Sie achten auf ihr Auftreten und ihr äußeres Erscheinungsbild. Sie bereiten Veranstaltungen nach und dokumentieren diese.	

Die Schülerinnen und Schüler arbeiten im Team, **nehmen Anregungen und Kritik konstruktiv auf und passen ihre Arbeitsweise entsprechend an.**

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen **mit Anleitung** den Verlauf von Veranstaltungen und Geschäftsreisen **hinsichtlich Zielerreichung, Organisation, Kundenzufriedenheit/Teilnehmerfeedback sowie Ressourceneinsatz und Nachhaltigkeit.**

Sie leiten kleine Verbesserungen für künftige Planungen ab.

Die Schülerinnen und Schüler ~~organisieren~~ Geschäftsreisen, ~~nehmen~~ entsprechende Buchungen vor und fertigen Dokumente (*Reiseplan, Reiseunterlagen*) an.

Sie ~~erstellen~~ die Reisekostenabrechnung auch unter Beachtung betriebsinterner Anweisungen. Dabei nutzen sie digitale Medien.

Die Schülerinnen und Schüler arbeiten im Team und ~~verhalten sich im Umgang miteinander kooperationsbereit und wertschätzend.~~

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen den Verlauf von Veranstaltungen und Geschäftsreisen und ~~reflektieren die Auswirkungen ihrer Planungen und Vorbereitungen auf das Ergebnis der Veranstaltung. Sie setzen den Organisationsaufwand in Relation zum Erfolg der Veranstaltung unter Beachtung der Aspekte der Nachhaltigkeit.~~

Die Schülerinnen und Schüler ~~leiten aus der Evaluation der Planung, Durchführung und Dokumentation von Veranstaltungen und Geschäftsreisen neue Handlungsmuster für ihr künftiges Handeln ab.~~

Lernfeld 13: An einem Projekt **mitwirken**

3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, **im Team projektbezogen mitzuarbeiten.**

Die Schülerinnen und Schüler **erkunden den Projektauftrag und formulieren angeleitet einfache Projektziele für ihren Arbeitsbereich.**

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die für das Projekt erforderliche Projektorganisation (*Struktur, Gestaltung, systematische Durchführung, Hilfsmittel*) und leiten daraus **ihnen zugewiesene** Arbeitspakete ab.

Die Schülerinnen und Schüler **arbeiten in einem vorgegebenen Projektteam mit, erstellen unter Anleitung einfache Übersichten zur Projektstruktur sowie Ablauf-, Termin-, Kapazitäts- und Qualitätspläne mithilfe vorgegebener Vorlagen.**

Sie **erläutern die Pläne in einfacher Form, nehmen Rückmeldungen auf und stimmen sich mit dem Team zur Umsetzung ab.**

Lernfeld 13: Ein Projekt **planen und durchführen**

3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden

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

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

Sie informieren sich über die für das Projekt erforderliche Projektorganisation (*Struktur, Gestaltung, systematische Durchführung, Hilfsmittel*), ~~sondieren zielorientierte Maßnahmen, entscheiden sich für eine Projektmanagementmethode~~ und leiten daraus ~~die notwendigen~~ Arbeitspakete ab.

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

Sie ~~argumentieren überzeugend für den Plan, stellen sich möglicher Kritik und gewinnen das Team für die Umsetzung des Plans.~~ Sie **legen** Regeln insbesondere zur Konfliktlösung und das Projektinformationssystem **fest.**

Die Schülerinnen und Schüler übernehmen vorgegebene Regeln insbesondere zur Konfliktlösung und legen mit Unterstützung ein einfaches Projektinformationssystem nach Abstimmung fest.

Die Schülerinnen und Schüler überprüfen den Projektstatus nach vorgegebenen Kriterien, erstellen einfache Soll-Ist-Vergleiche nach Vorlage, erkennen Abweichungen vom Plan und benennen notwendige Korrekturen.

Die Schülerinnen und Schüler präsentieren ihre Teilergebnisse und reflektieren mithilfe eines vorgegebenen Beobachtungsbogens ihren persönlichen Beitrag zum Projekterfolg sowie ihr individuelles Verhalten und ihr Verhalten im Team. Sie unterscheiden Fehler durch eigenes Handeln von äußeren Ursachen und übernehmen Verantwortung für ihre eigenen Fehler.

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

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen ihre Planung der Arbeitsabläufe. Sie bewerten mit Hilfe eines Soll-Ist-Vergleichs die Durchführung des Projekts hinsichtlich der Einhaltung der Projektziele und des Zeit- und Arbeitsplans. Sie entwickeln Strategien zur Optimierung der Projektabläufe. Sie stellen fest, welche Fehler durch ihr eigenes Handeln oder durch äußere Ursachen entstanden sind, und übernehmen Verantwortung für ihre eigenen Fehler.

Die Schülerinnen und Schüler hinterfragen ihr Vorgehen während des Projekts und beziehen dabei Verfahren der Fremdreflexion ein. Sie berücksichtigen dabei auch ihr individuelles Verhalten und ihr Verhalten im Team.

3.5.2 Gegenüberstellung der Beschreibung der Bündelungsfächer: „Fachpraktikerin für Büromanagement und Fachpraktiker für Büromanagement“ und „Kaufrau für Büromanagement und Kaufmann für Büromanagement“

Beschreibung der Bündelungsfächer im Ausbildungsberuf „Fachpraktiker/-in für Büromanagement“	Beschreibung der Bündelungsfächer im Ausbildungsberuf „Kaufrau für Büromanagement/Kaufmann für Büromanagement“ (BP 2025)
Die Beschreibung der Bündelungsfächer verdeutlicht den Zusammenhang der Arbeits- und Geschäftsprozesse in gleichen oder affinen beruflichen Handlungsfeldern, die konstituierend für die jeweiligen Lernfelder sind. Büroprozesse Das Bündelungsfach <i>Büroprozesse</i> fasst die Lernfelder zusammen, in deren Mittelpunkt die grundlegende Klärung der Rolle der Auszubildenden und Mitarbeitenden, verbunden mit der Mitgestaltung von Büroprozessen und der Durchführung von Arbeitsvorgängen, der Mitwirkung bei personalwirtschaftlichen Aufgaben sowie die Darstellung und Organisation betrieblicher Geschäftsprozesse einschließlich der Unterstützung von Veranstaltungen und Geschäftsreisen. Im ersten Ausbildungsjahr beschreiben die Schülerinnen und Schüler ihre Rolle als Auszubildende und informieren sich über ihre Rechte und Pflichten anhand grundlegender gesetzlicher Vorschriften. Anhand bereitgestellter Unterlagen und vorgegebener Leitfragen bereiten sie eine Präsentation ihres Betriebes vor und führen diese mit Unterstützung durch. Sie berücksichtigen dabei die Zuständigkeiten im Betrieb und überprüfen ihre Arbeitsergebnisse anhand eines vorgegebenen Kriterienkataloges auf Vollständigkeit und Angemessenheit. Darüber hinaus erkunden sie die Anforderungen an ihre Arbeitsprozesse sowie an ihren Arbeitsplatz und -raum. Sie planen ihre Arbeitsaufgaben und koordinieren Termine mithilfe digitaler Medien. Sie erstellen Checklisten für ihre Arbeitsabläufe im Team, fertigen Protokolle nach Vorlage an und legen Schriftstücke sowie Dateien nach vorgegebenem Ordnungssystem ab. Dabei prüfen sie die Einhaltung von Datenschutz- und Aufbewahrungsvorschriften (LF 1, LF 2). Im zweiten Ausbildungsjahr wirken die Schülerinnen und Schüler bei personalwirtschaftlichen Verwaltungsaufgaben mit. Sie unterstützen einfache Aufgaben	Büroprozesse Das Bündelungsfach <i>Büroprozesse</i> fasst die Lernfelder zusammen, in deren Mittelpunkt die grundlegende Klärung der Rolle der Auszubildenden steht, verbunden mit einer Einführung in die elementaren Grundfunktionen des Ausbildungsbetriebes. Im ersten Ausbildungsjahr stellen die Schülerinnen und Schüler den Ausbildungsbetrieb vor und klären dabei ihre eigene Rolle, indem sie sich über die Rechte und Pflichten in ihrem Ausbildungsberuf informieren und den Ausbildungsbetrieb adressatengerecht präsentieren. Die Schülerinnen und Schüler erweitern ihre Kompetenzen, indem sie ihre Arbeitsprozesse sowie ihren Arbeitsplatz und Arbeitsraum unter Einsatz von digitalen Medien eigenverantwortlich planen und gestalten. Dabei beachten sie die Vorschriften zum Datenschutz. Sie berücksichtigen gesundheitliche, ökologische und rechtliche Aspekte, auch im Umgang miteinander. (LF 1, LF 2)

bei der Beschaffung, Verwaltung und Entwicklung von Personal sowie der Beendigung von Arbeitsverhältnissen. Sie informieren sich über die Erfordernisse des sozialen Arbeitsschutzes und der Inklusion und beachten besondere Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit sie mit (LF 8).

Im dritten Ausbildungsjahr erkunden die Schülerinnen und Schüler die Geschäftsprozesse (Kern- und Unterstützungsprozesse) ihres Betriebes und informieren sich über die Bedeutung von Schnittstellen bei der Vorgangsbearbeitung. Mithilfe einfacher Darstellungsmittel (Ablaufdiagramm, Checkliste) stellen sie Ist-Abläufe dar und identifizieren Schwachstellen nach vorgegebenem Beobachtungsbogen. Sie formulieren Vorschläge zur kontinuierlichen Verbesserung und prüfen diese hinsichtlich Kosteneinsparung, Ressourceneinsatz und Umsetzbarkeit. Darüber hinaus erwerben sie die Kompetenz, Veranstaltungen und Geschäftsreisen weitgehend unter Anleitung zu planen und bei der Durchführung mitzuwirken. Sie planen Veranstaltungen nach Checklisten, bereiten Tagesordnungen und Einladungsschreiben nach Vorlage vor und wählen Verkehrsmittel sowie Unterkünfte für Geschäftsreisen nach vorgegebenen Kriterien aus. Sie wirken bei der Durchführung von Veranstaltungen mit, erstellen Reisekostenabrechnungen und werten den Verlauf der Veranstaltungen aus (LF 11, LF 12).

Geschäftsprozesse

Im Bündelungsfach *Geschäftsprozesse* sind alle Aktivitäten des Ausbildungsbetriebes zusammengefasst, die auf den Markt hin orientiert sind. Es umfasst die Bearbeitung von Aufträgen, die Mitwirkung bei Beschaffungsprozessen, die Nutzung preis- und kommunikationspolitischer Maßnahmen zur Kundenbindung, die Gestaltung von Gesprächssituationen mit Geschäftspartnern sowie die projektbezogene Arbeit im Team.

Im ersten Ausbildungsjahr beantworten die Schülerinnen und Schüler Anfragen, erstellen Angebote und nehmen Aufträge an. Sie vollziehen den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung nach, kennen ihre Befugnisse in diesem Prozess und bearbeiten einfache Aufträge sowie den zugehörigen kaufmännischen Schriftverkehr mithilfe vorgegebener Vorlagen, Textbausteinen und Normen. Einfache Preisberechnungen führen sie auch mit büroüblichen Applikationen

Im zweiten Ausbildungsjahr ~~erwerben die Schülerinnen und Schüler die Kompetenz, bei der Beschaffung, Verwaltung und Entwicklung von Personal sowie bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen mitzuwirken~~ (LF 8).

Im dritten Ausbildungsjahr ~~erwerben die Schülerinnen und Schüler die Kompetenz, die Arbeits- und Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes darzustellen, im Hinblick auf Kosteneinsparungen und Ressourceneinsatz zu optimieren und zur Qualitätssicherung sowie zur Verbesserung von Arbeitsprozessen beizutragen. Zudem erwerben sie die Kompetenz, Veranstaltungen und Geschäftsreisen eigenverantwortlich und effizient zu planen, durchzuführen und nachzubereiten. Sie nutzen digitale inner- und außerbetriebliche Kommunikationssysteme~~ (LF 11, LF 12).

Geschäftsprozesse

Im Bündelungsfach *Geschäftsprozesse* sind alle Aktivitäten des Ausbildungsbetriebes zusammengefasst, die auf den Markt hin orientiert sind.

Im ersten Ausbildungsjahr ~~erwerben die Schülerinnen und Schüler die Kompetenz, Anfragen mithilfe von digitalen Medien zu beantworten, Angebote zu erstellen und Aufträge anzunehmen sowie störungsfreie Prozesse fachgerecht auszuführen. Sie erwerben dazu die Kompetenz, Beschaffungsprozesse zu planen, durchzuführen und zu überwachen, auch im Hinblick auf Nachhaltigkeit~~ (LF 3, LF 4).

durch. Sie beantworten einfache Anfragen schriftlich und erstellen Angebote, Auftragsbestätigungen, Lieferscheine und Rechnungen mithilfe eines Textverarbeitungsprogramms. Darüber hinaus bereiten sie Beschaffungsprozesse für einfache Bürogüter und Dienstleistungen vor und führen diese nach Vorgabe durch. Sie ermitteln den Bedarf, recherchieren Bezugsquellen und holen Angebote ein. Dazu nutzen sie verschiedene Kommunikationswege und reflektieren diese und achten auf Aspekte der Nachhaltigkeit. Angebote vergleichen sie nach vorgegebenen quantitativen und qualitativen Kriterien. Den Wareneingang prüfen und quittieren sie nach Checkliste und kontrollieren Rechnungen auf Richtigkeit. Kaufvertragsstörungen erkennen sie und leiten nach Anleitung die betrieblich vorgesehenen Maßnahmen ein (LF 3, LF 4).

Im zweiten Ausbildungsjahr nutzen die Schülerinnen und Schüler preis- und kommunikationspolitische Vorgaben des Betriebs für die Kundenbindung. Sie informieren sich anhand betrieblicher Daten zum Leistungsangebot, wirken mit Unterstützung bei einfachen Werbemaßnahmen mit und erstellen Serienbriefe sowie einfache Werbetexte nach Vorlagen. Sie berücksichtigen dabei rechtliche, wirtschaftliche und ethische Grenzen der Werbung. Zudem erwerben die Schülerinnen und Schüler die Kompetenz, in Gesprächssituationen mit Geschäftspartnern angemessen und sachgerecht zu handeln. Sie erfassen die unterschiedlichen Anforderungen von Beratungs-, Beschwerde- und Reklamationssituationen und bereiten entsprechende Gespräche mithilfe vorgegebener Gesprächsleitfäden vor und beachten Gesprächsregeln. Beschwerden und Reklamationen prüfen sie auf Rechtmäßigkeit und nutzen das Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung (LF 5, LF 7).

Im dritten Ausbildungsjahr besitzen die Schülerinnen und Schüler die Kompetenz, im Team projektbezogen zu arbeiten. Sie erkunden einen Projektauftrag und formulieren mit Unterstützung die Projektziele. Sie informieren sich über die für das Projekt erforderliche Projektorganisation und leiten ihnen zugewiesene Arbeitspakete daraus ab. Sie führen ihre Aufgaben verantwortungsbewusst und zuverlässig aus, halten Vereinbarungen ein, kommunizieren angemessen und dokumentieren Arbeitsergebnisse strukturiert nach Vorlage. Den Projektstatus überprüfen sie nach vorgegebenen Kriterien, erstellen einfache Soll-Ist-Vergleiche, erkennen Abweichungen vom Plan und benennen notwendige Korrekturen. Sie präsentieren ihre Teilergebnisse und reflektieren ihren persönlichen Beitrag zum Projekterfolg sowie ihr Verhalten im Team (LF 13).

Im zweiten Ausbildungsjahr ~~nutzen die Schülerinnen und Schüler die Preis- und Kommunikationspolitik zur Kundengewinnung und Kundenbindung. Zudem erwerben die Schülerinnen und Schüler die Kompetenz, in Gesprächssituationen mit Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern angemessen und sachgerecht zu kommunizieren unter Berücksichtigung des Kommunikationsweges~~ (LF 5, LF 7).

~~Im dritten Ausbildungsjahr führen die Schülerinnen und Schüler selbstständig und eigenverantwortlich ein branchenbezogenes Projekt durch und werten es aus~~ (LF 13).

Steuerung und Kontrolle

Das Bündelungsfach *Steuerung und Kontrolle* identifiziert die Werteströme des Ausbildungsbetriebes. Es umfasst die prozessbegleitende Erfassung und Dokumentation betrieblicher Geschäftsvorfälle, die Sicherung der Liquidität sowie die Analyse der Wertschöpfungsprozesse auf Grundlage von Daten der Kosten- und Leistungsrechnung.

Im zweiten Ausbildungsjahr erfassen die Schülerinnen und Schüler Werteströme im Betrieb und dokumentieren diese ordnungsgemäß. Sie kennen die grundlegenden rechtlichen Anforderungen an die Buchführung und wenden diese an. Sie kontieren einfache Geschäftsvorfälle: Eingangsrechnungen von Sachleistungen und Dienstleistungen, Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsvorgänge. Sie beschreiben die Grundzüge der Umsatzsteuer (Vor-/Umsatzsteuer) und buchen diese ordnungsgemäß. Den Erfolg des Betriebes ermitteln sie und vollziehen dessen Auswirkungen für die Bilanz nach (LF 6).

Im dritten Ausbildungsjahr schätzen die Schülerinnen und Schüler die Bedeutung der Liquidität ihres Betriebes ein und leisten einen Beitrag bei Finanzierungen nach Vorgaben weitgehend unter Anleitung. Sie ermitteln grundlegende Maßnahmen zur Sicherung der Liquidität und überwachen Zahlungseingänge anhand von vorbereiteten Listen und erkennen einen Zahlungsverzug. Sie erstellen einfache Mahnschreiben, berechnen Verzugszinsen und unterstützen bei anlassbezogenen Bonitätsprüfungen. Sie kennen mögliche Sicherheiten und führen einfache Zinsberechnungen durch. Darüber hinaus erkunden sie Kosten- und Erlösarten ihres Betriebes und informieren sich über die Bedeutung der Kostenrechnung für betriebliche Entscheidungen. Sie identifizieren Einzel- und Gemeinkosten sowie fixe und variable Kosten. Sie errechnen unter Anleitung im Rahmen einer Kostenträgerrechnung auf Vollkostenbasis Selbstkosten kalkulieren Angebotspreise für Produkte ihres Betriebes (LF 9, LF 10).

Steuerung und Kontrolle

Das Bündelungsfach *Steuerung und Kontrolle* identifiziert die Werteströme des Ausbildungsbetriebes.

Im zweiten Ausbildungsjahr erfassen die Schülerinnen und Schüler die Werteströme im Betrieb prozessbegleitend und dokumentieren diese ordnungsgemäß ~~sowie beurteilen die Auswirkungen auf den Betriebserfolg~~ (LF 6).

Im dritten Ausbildungsjahr ~~erwerben die Schülerinnen und Schüler ausgehend von der Rechtsform ihres Betriebes die Kompetenz, die Liquidität ihres Betriebes zu sichern und Finanzierungsentscheidungen für Investitionen vorzubereiten. Zudem werden die Wertschöpfungsprozesse des Betriebes auf Grundlage von Daten der Kosten- und Leistungsrechnung analysiert, erfolgsorientiert gesteuert und beurteilt~~ (LF 9, LF 10).