

CURRICULUM

CURRICULUM

Kaufleute für Büromanagement



INHALT

Erläuterung zum Curriculum

Verteilung der Lernfelder auf die Ausbildungsjahre

Das Curriculum nach Lernfeldern

01 Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	Seite 4
02 Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	Seite 6
03 Aufträge bearbeiten	Seite 9
04 Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen	Seite 12
05 Kunden akquirieren und binden	Seite 16
06 Werteströme erfassen und beurteilen	Seite 18
07 Gesprächssituationen gestalten	Seite 19
08 Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	Seite 21
09 Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten	Seite 24
10 Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern	Seite 25
11 Geschäftsprozesse darstellen und optimieren	Seite 26
12 Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren	Seite 27
13 Ein Projekt planen und durchführen	Seite 28

Erläuterung zum Curriculum

Das vorliegende Curriculum stellt die Richtschnur des Unterrichtens für Kaufleute für Büromanagement an der Feldbergschule dar. Hierbei bestehen zwei Varianten im Hinblick auf die Ausbildungsdauer (2,5 Jahre und 3 Jahre), woraus letztlich zwei Verteilungen der Lernfelder auf die verschiedenen Ausbildungsjahre resultieren.

Als inhaltlicher Ausgangspunkt dienen hierbei sowohl der **Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Büromanagement und Kauffrau für Büromanagement (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 27.09.2013)** als auch der **AkA-Prüfungskatalog für die IHK-Abschlussprüfung Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement der Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen (AkA)**.

Die Zeitrichtwerte der jeweiligen Lernfelder orientieren sich dabei am Rahmenlehrplan.

Inwieweit sich die Inhalte bzw. Themenkreise auf den Rahmenlehrplan (RLP) oder den Prüfungskatalog der Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen (AkA) beziehen, wird sowohl farblich wie auch durch unterschiedliche Aufzählungszeichen gekennzeichnet (siehe nachfolgende Beispiele aus dem Lernfeld 1):





















Wenn Inhalte bzw. Themenkreise sowohl einen Bezug zum Rahmenlehrplan als auch zum AkA-Prüfungskatalog aufweisen, wurde die Formulierung des AkA-Prüfungskatalogs übernommen.

Die Inhalte in der Spalte *Handlungskomplexe* sind in der Regel dem AkA-Prüfungskatalog entnommen. Besteht ein ausschließlicher Bezug zum Rahmenlehrplan wird dies explizit ausgewiesen.

VERTEILUNG DER LERNFELDER AUF DIE VERSCHIEDENEN AUSBILDUNGSJAHRE (AUSBILDUNGSDAUER: 2,5 JAHRE)				
Jahrgangsstufe 10		Jahrgangsstufe 11		Jahrgangsstufe 12
1. Halbjahr	2. Halbjahr	1. Halbjahr	2. Halbjahr	1. Halbjahr
LF 1 (40 Stunden)				Vertiefung Wiederholung Prüfungsvorbereitung
LF 2 (40 Stunden)	LF 2 (40 Stunden)			
LF 3 (60 Stunden)	LF 3 (20 Stunden)			
LF 4 (60 Stunden)	LF 4 (60 Stunden)			
	LF 5 (40 Stunden)	LF 5 (40 Stunden)		
	LF 6 (40 Stunden)	LF 6 (40 Stunden)		
		LF 7 (40 Stunden)		
	LF 8 (40 Stunden)	LF 8 (40 Stunden)		
			LF 9 (80 Stunden)	
			LF 10 (80 Stunden)	
			LF 11 (40 Stunden)	
			LF 12 (40 Stunden)	
200 Stunden	240 Stunden	160 Stunden	240 Stunden	150 Stunden

VERTEILUNG DER LERNFELDER AUF DIE VERSCHIEDENEN AUSBILDUNGSJAHRE (AUSBILDUNGSDAUER: 3 JAHRE)					
Jahrgangsstufe 10		Jahrgangsstufe 11		Jahrgangsstufe 12	
1. Halbjahr	2. Halbjahr	1. Halbjahr	2. Halbjahr	1. Halbjahr	2. Halbjahr
LF 1 (40 Stunden)					
LF 2 (40 Stunden)	LF 2 (40 Stunden)				
LF 3 (80 Stunden)					
	LF 4 (120 Stunden)				
		LF 5 (40 Stunden)	LF 5 (40 Stunden)		
		LF 6 (40 Stunden)	LF 6 (40 Stunden)		
		LF 7 (20 Stunden)	LF 7 (20 Stunden)		
		LF 8 (40 Stunden)	LF 8 (40 Stunden)		
				LF 9 (40 Stunden)	LF 9 (40 Stunden)
				LF 10 (40 Stunden)	LF 10 (40 Stunden)
				LF 11 (20 Stunden)	LF 11 (20 Stunden)
				LF 12 (40 Stunden)	
					LF 13 (40 Stunden)
160 Stunden	160 Stunden	140 Stunden	140 Stunden	140 Stunden	140 Stunden

Lernfeld 1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	Zeitrictwert: 40 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen	<ul style="list-style-type: none">  Berufsbildungsgesetz (Rechte und Pflichten des Auszubildenden und des Ausbildenden)  Berufsausbildungsvertrag (Beginn und Dauer der Berufsausbildung, Dauer der täglichen Ausbildungszeit, Höhe der Ausbildungsvergütung, Dauer des Urlaubs, Dauer der Probezeit, Kündigung) 	
Aufgaben der Beteiligten im dualen System der Berufsausbildung beschreiben	<ul style="list-style-type: none">  Ausbildungsbetrieb (Ausbildender)  Berufsschule  Aufgaben der zuständigen Stellen (Ausbildungsberatung, Schlichtungsstelle, Prüfungswesen) 	
Betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen	<ul style="list-style-type: none">  Verordnung über die Berufsausbildung (Inhalte, Ausbildungsrahmenplan)  Betrieblicher Ausbildungsplan 	
Arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften beachten	<ul style="list-style-type: none">  Betriebsverfassungsgesetz (Jugend- und Auszubildendenvertretung bzw. JAV – Zustandekommen, Aufgaben)  Jugendarbeitsschutzgesetz (Arbeitszeit/Ruhepausen, Berufsschule, Ärztliche Untersuchungen) 	
	<ul style="list-style-type: none">  Tarifrecht  Vertretungsvollmachten 	
Bedeutung lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen sowie den Nutzen beruflicher Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen	<ul style="list-style-type: none">  Formen der Personalförderung: <ul style="list-style-type: none">  Traineeprogramme, Coaching, Mentoring  Fortbildungsmaßnahmen zur Erhaltung und Erweiterung der Qualifikation 	
Vor- und Nachteile verschiedener Präsentationsmedien und –techniken abwägen	<ul style="list-style-type: none">  Präsentationsmedien  Vor- und Nachteile der jeweiligen Medien  Situationsgerechter Medieneinsatz (<i>Kosten, Zeit, Nutzen</i>)  Präsentationstechniken 	























Lernfeld 1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	Zeitrichtwert: 40 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Präsentationen vorgaben und adressatengerecht entwerfen, gestalten und durchführen	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Grundsätze (<i>Zielgruppen, Anlass, Durchführungsregeln</i>) ⊙ Gestaltung von Präsentationen (<i>Gliederung, Inhalte, SIE-Analyse (Situation, Interessen, Einstellungen der Zuhörer)</i>) ⊙ Vorgaben/Design 	
Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen und gesamtgesellschaftlichen Zusammenhang beschreiben	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Ziele des Betriebes (Ökonomische, Ökologische, Sachliche, Soziale) ⊙ Mögliche Zielsetzungskonflikte (Aufgabenfelder, Beschaffung, Lagerhaltung, Produktion, Absatz, Verwaltung) ⊙ Betriebswirtschaftliche Faktoren zur Leistungserstellung im Betrieb ⊙ Stellung des Betriebs (Beziehung und Abgrenzung zu anderen Betrieben, Wirtschaftszweigen und Haushalten, Arbeitsteilung, Erweiterter Wirtschaftskreislauf) 	
Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebes beschreiben	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Leistungserstellung: Industrie, Handwerk, Handel, Sonstige Dienstleister 	
Leistungen des Wirtschaftszweiges darstellen	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Leistungen der Wirtschaftszweige, Wirtschaftssektoren 	
Feedback konstruktiv geben und entgegennehmen	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Notwendigkeit vom Feedback, ⊙ Feedbackregeln 	
Präsentationen reflektieren	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Feedback 	




Lernfeld 2	Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	Zeitrichtwert: 80 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellend und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen	<ul style="list-style-type: none"> AKA Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz AKA Maßnahmen zur Förderung von Gesundheit: <ul style="list-style-type: none"> AKA Bewegung, Ernährung, AKA Stressregulation, Suchtprävention 	
Posteingang und –ausgang bearbeiten	<ul style="list-style-type: none"> AKA Postvollmachten (<i>einfache und besondere Postvollmacht</i>) AKA Posteingangsbearbeitung AKA Postausgangsbearbeitung 	
Dokumente unter Beachtung gesetzlicher und betrieblicher Aufbewahrungsfristen	<ul style="list-style-type: none"> AKA Wertstufen (<i>gesetzliche und betriebliche Aufbewahrungsfristen</i>) AKA Aufbewahrung (<i>Ordnungssysteme, Registraturen, Dokumenten-Management-System (DMS)</i>) AKA Aktenplan, Schriftgutkatalog 	
Textverarbeitungssystem bedarfsgerecht und effizient anwenden	<ul style="list-style-type: none"> AKA Grundlegende Befehle und Funktionen der Textverarbeitung gemäß veröffentlichter Liste AKA Textgestaltung AKA Rationelle Dokumenterstellung (<i>Vordrucke, Dokumentvorlage, Serienbrieffunktion</i>) 	
Texte des internen und externen Schriftverkehrs formulieren, gliedern sowie situationsgerecht und normgerecht erstellen	<ul style="list-style-type: none"> AKA Interne Texte (<i>Kurzmitteilung, Rundschreiben, Interne Mitteilung, Notiz, E-Mail, Protokolle, Bericht, Aushang Fragebogen</i>) AKA Externe Texte AKA DIN 5008 AKA Brief- und E-Mail-Aufbau (<i>Briefkopf, Adressfeld, Infoblock/Bezugszeile, Betreff, Anrede, Textaufbau und- Inhalt, Brief- und E-Mail-Abschluss, Gesellschaftsrechtliche Angaben</i>) 	
Aufgaben im Team planen und bearbeiten	<ul style="list-style-type: none"> AKA Teamarbeit (<i>Zusammenarbeit mit anderen Stellen im Unternehmen, Teambildung, Teamentwicklung, Entscheidungsfindung im Team, Nutzung von Fähigkeiten der Mitarbeiter</i>) 	














Lernfeld 2	Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	Zeitrichtwert: 80 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Interne und externe Termine planen, koordinieren und Überwachen; bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen einleiten	<ul style="list-style-type: none"> AKA Terminarten (<i>Intern/extern, Fest/variabel</i>) AKA Hilfsmittel zur Terminplanung und –überwachung (<i>Terminplanungsprogramm, Kalender, Wiedervorlage, Terminmappe</i>) AKA Terminabweichungen (<i>Terminverschiebung, Kommunikation</i>) 	
Sitzungen und Besprechungen nach sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten sowie betreuen	<ul style="list-style-type: none"> AKA Sitzungen und Besprechung (<i>Arten von Anlässen</i>) AKA Vorbereitung (<i>Einladung, Tagesordnung</i>) AKA Organisation (<i>Veranstaltungsraum, Material, Catering</i>) AKA Nachbereitung (<i>Protokoll (Verlaufs- oder Ergebnisprotokoll, Feedbackbogen)</i>) 	
Betriebliche Kommunikationssysteme auswählen und anwenden	<ul style="list-style-type: none"> AKA Netze (<i>Intranet, Internet</i>) AKA Dienste im Überblick (<i>Sprachkommunikation, Textkommunikation, Dateiübertragungen</i>) AKA E-Mail AKA Soziale Netzwerke AKA Telefax (<i>Voraussetzung, Anwendungsgebiete</i>) AKA Telefon (<i>Leistungsmerkmale, Rufnummer-Service</i>) AKA Wirtschaftliche Gesichtspunkte beim Einsatz der Kommunikationssysteme (<i>Zeit, Zugriffsmöglichkeit, Kosten</i>) 	
Grundfunktionen der Betriebssysteme anwenden	<ul style="list-style-type: none"> AKA Benutzeroberfläche (<i>An- und Abmeldung</i>), Dateiverwaltung, Anwenderprogramme 	
Nutzen des Einsatzes von elektronischen Dokumentenmanagementsystemen aufzeigen	<ul style="list-style-type: none"> AKA Aufgaben von elektronischen Dokumentenmanagementsystemen AKA Vorteile eines elektronischen (<i>Dokumentenmanagementsystems</i>) 	
Nutzen und Risiken von Onlineanwendungen aufzeigen	<ul style="list-style-type: none"> AKA Arten von Onlineanwendungen (<i>Suchmaschinen, Onlineshopping, Onlinebanking, Onlinecommunitys</i>) AKA Nutzen und Risiken (<i>Zeit- und Kostenersparnis, Datenschutz und Datensicherheit</i>) 	














Lernfeld 2	Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	Zeitrichtwert: 80 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Wege der Informationsbeschaffung beherrschen	<ul style="list-style-type: none"> ⊗ Wege der Informationsbeschaffung (<i>Internetrecherche, Online-Datenbank, Suchmaschinen, Dokumentenmanagementsysteme, Recherche in Papierdokumenten, Textsuche in Dokumenten</i>) ⊗ Kriterien zur Beurteilung der Informationsquelle (<i>Aktualität, Objektivität, Verfügbarkeit, Urheberrecht, sachliche Richtigkeit, Datenschutz</i>) ⊗ Interessengruppen (<i>Verbände, Gewerkschaften, Parteien</i>) 	
Möglichkeiten der Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung unter Berücksichtigung der Umwelt- und Gesundheitsfaktoren und ergonomischer Grundsätze erläutern	<ul style="list-style-type: none"> ⊗ Raumarten (<i>Einzelbüro, Gruppenbüro, Großraumbüro, Raumgröße</i>) ⊗ Arbeitsumgebung (<i>Lichtverhältnisse, Temperatur, Lärmeinwirkung, Luftfeuchtigkeit</i>) ⊗ Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung (<i>Büroarbeitsstisch, Bürostuhl, Bildschirm, Tastatur</i>) ⊗ Software-Ergonomie ⊗ Umwelt- und Gesundheitsfaktoren am Arbeitsplatz (<i>Maßnahmen zur Erhaltung der Gesundheit, Strategie zur Bewältigung von Belastungen am Arbeitsplatz (Stress, Mobbing)</i>) ⊗ Umweltschutz 	
Bürowirtschaftliche Abläufe reflektieren und Verbesserungen vorschlagen	<ul style="list-style-type: none"> ⊗ Arbeitsabläufe (<i>To-do-Liste (Wichtigkeit, Dringlichkeit)</i>) ⊗ Methoden des Zeitmanagements (<i>ABC-Analyse, Eisenhower-Prinzip</i>) ⊗ Methoden des Selbstmanagements (<i>Selbstbeobachtung, Zielerklärung /-setzung, Selbstkontrolle</i>) ⊗ Verbesserung (<i>Strukturierung, Checkliste</i>) 	
Vorschriften für Büroarbeitsplätze beachten	<ul style="list-style-type: none"> ⊗ Betriebliche Gesundheitsförderung ⊗ Arbeitsstättenverordnung ⊗ Arbeitsschutzgesetz ⊗ Bildschirmarbeitsverordnung ⊗ Leitfaden des Berufsgenossenschaft 	

Lernfeld 3	Aufträge bearbeiten	Zeitrichtwert: 80 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Maßnahmen zur Datensicherung und Datenpflege veranlassen	<ul style="list-style-type: none"> AKA Gründe für Datensicherung AKA Speichermedien (<i>Server, Festplatte, USB-Stick, DVD, Cloud</i>) AKA Maßnahmen der Datensicherung (<i>Technisch, Organisatorisch, Programmtechnisch</i>) AKA Gründe für Datenpflege AKA Maßnahmen der Datenpflege 	
Kundenanfragen bearbeiten und bei ihrer Abwicklung mitwirken	<ul style="list-style-type: none"> AKA Anfrage AKA Lieferfähigkeit AKA Bonitätsprüfung AKA Angebot AKA Allgemeine Geschäftsbedingungen 	
Kundenaufträge annehmen, bearbeiten sowie dabei Rechtsvorschriften und Verfahrensregeln beachten	<ul style="list-style-type: none"> AKA Bestellung AKA Auftragsbestätigung AKA Kaufvertrag 	
Auftragsabwicklung mit Kunden festlegen	<ul style="list-style-type: none"> AKA Terminüberwachung AKA Warenbereitstellung AKA Möglichkeiten für den Warenversand AKA Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Mahnwesen, Verzugszinsen, Verjährung) AKA Nachhaltigkeit 	
Daten in Diagrammen darstellen	<ul style="list-style-type: none"> AKA Diagrammtypen (<i>Säulendiagramm, Balkendiagramm, Kreisdiagramm, Linien- bzw. Punktdiagramm</i>) AKA Gestaltung (<i>Titel, Legende, Beschriftung, Skalierung, Layout, Diagrammfläche</i>) AKA Auswertung 	
Tabellen und Diagramme dokumentenübergreifend verwenden	<ul style="list-style-type: none"> AKA Tabellen und Diagramme als integraler Bestandteil von Office-Anwendungen 	
	<ul style="list-style-type: none"> RLP Einfache Preisberechnungen mit einem Tabellenkalkulationsprogramm (Aufbau und Formatierung von Tabellen, Einsatz einfacher Funktionen und Formeln sowie geeignete Zelladressierungen) / Rechenarten: Dreisatz, Prozentrechnen 	








Lernfeld 3	Aufträge bearbeiten	Zeitrichtwert: 80 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Dokumente pflegen und archivieren	<ul style="list-style-type: none">  Speicherort  Speicherhäufigkeit  Regeln für Dateinamenvergabe  Dateiformate  Vervielfältigen (<i>Kopieren, Drucken, Scannen</i>) 	
Dateien exportieren und importieren	<ul style="list-style-type: none">  Export und Import von Dateien 	
Textverarbeitungssystem bedarfsgerecht und effizient anwenden	<ul style="list-style-type: none">  Grundliegende Befehle und Funktionen der Textverarbeitung gemäß veröffentlichter Liste  Textgestaltung  Rationelle Dokumenterstellung (<i>Vordrucke, Dokumentvorlage, Serienbrieffunktion</i>) 	
	<ul style="list-style-type: none">  Formulierung und normgerechte Gestaltung von Texten des internen und externen Schriftverkehrs.  Corporate-Design  Fremdsprachliche Anfragen und Aufträge organisieren und Auftragsabwicklung  Leistungskomponenten von Textverarbeitungsprogrammen anwenden (bedarfsgerechtes und rationelles Entwickeln und Gestalten von Formularen).  Verwenden von Textbausteinen und Einbinden von Objekten.  Vervielfältigung von Schriftstücke (Kopieren, Drucken, Scannen) und Nutzung geeignete Dateiformate unter Beachtung nachhaltiger Gesichtspunkte. 	
Betriebliche Kommunikationssysteme auswählen und anwenden	<ul style="list-style-type: none">  Netze (<i>Intranet, Internet</i>)  Dienste im Überblick (<i>Sprachkommunikation, Textkommunikation, Dateiübertragung</i>)  Email  Soziale Netzwerke  Telefax (<i>Voraussetzung, Anwendungsgebiete</i>)  Telefon (<i>Leistungsmerkmale, Rufnummer-Service</i>)  Wirtschaftliche Gesichtspunkte beim Einsatz der Kommunikationssystem (<i>Zeit, Zugriffsfunktion, Kosten</i>) 	











Lernfeld 3	Aufträge bearbeiten	Zeitrichtwert: 80 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Grundfunktion des Betriebs- systems anwenden	<ul style="list-style-type: none">  Benutzeroberfläche (<i>An- und Abmeldung</i>)  Dateiverwaltung  Anwenderprogramme 	

Lernfeld 4	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge abschließen	Zeitrichtwert: 120 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Rahmenlehrplan	<ul style="list-style-type: none">  Das ökonomische Prinzip  Wareneingangsprüfung  Güter sachgerecht lagern 	
Begleitdokumente und Rechnungen erstellen	<ul style="list-style-type: none">  Dokumente (<i>Lieferschein, Rechnung</i>) 	
Vor- und Nachkalkulation durchführen und auswerten	<ul style="list-style-type: none">  Kalkulation von Handelswaren (<i>Verkaufskalkulation, Nachkalkulation</i>) 	
Zahlungen unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen vorbereiten	<ul style="list-style-type: none">  Zahlungsarten (Überweisung, Electronic-Banking, Kreditkartenzahlung)  Zahlungsbedingungen (Vorkasse, Sofortzahlung, Zahlungsziel, Skonto)  Kaufmännische Zinsrechnung 	
Beschwerden und Reklamationen bearbeiten	<ul style="list-style-type: none">  Nicht-Rechtzeitig-Lieferung  Schlechtleistung  Fehlerhafte Rechnung  Kosten-Nutzen-Relation  Kulanz 	
Kalkulationstabellen erstellen und Berechnungen durchführen	<ul style="list-style-type: none">  Grundlegende Befehle und Funktionen der Tabellenkalkulation gemäß veröffentlichter Befehlsliste (<i>Datenbasis, Tabellenfunktion, Formeln und Bezüge, Layout</i>) 	
Bedarf an Büromaterial planen, beschaffen und verwalten	<ul style="list-style-type: none">  Bedarfsermittlung  Verbrauchserfassung  Bestellmengen und –häufigkeit  Betriebliche Beschaffungslinien  Büromateriallager 	
















Lernfeld 4	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge abschließen	Zeitrictwert: 120 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Material- und Dienstleistungsbedarf ermitteln	<ul style="list-style-type: none">  Aufgaben der Beschaffungsplanung (<i>Beschaffungsobjekt, Mengenplanung, Zeitplanung, Bezugsquellenplanung</i>)  Bestandsermittlung (<i>digital, Papierform</i>)  Bedarfsermittlung (<i>ABC- Analyse, Bestellzeitpunkt, Lieferzeitpunkt, optimale Bestellmenge</i>)  Nachhaltigkeit 	
	<ul style="list-style-type: none">  Mit einem Tabellenkalkulationsprogramm Diagramme für ihre Entscheidung nutzen 	
Bezugsquellen ermitteln, Auswahl begründen und dabei Beschaffungsrichtlinien sowie Rahmenverträge beachten	<ul style="list-style-type: none">  Interne und externe Bezugsquellen  Beschaffungsrichtlinien  Rahmenverträge mit Lieferanten 	
Angebote einholen, prüfen, vergleichen und Entscheidungen begründen	<ul style="list-style-type: none">  Anfrage  Angebot (<i>Inhalte (Ware/Dienstleistung, Menge, Preis/Preisnachlässe, Bezugskosten, Liefer- und Zahlungsbedingungen, Erfüllungsort, Gerichtsstand, Eigentumsvorbehalt), AGB, Bindungsfristen, verbindlich/unverbindlich</i>)  Angebotsvergleich (<i>Bezugskalkulation, Nutzwertanalyse</i>) 	
	<ul style="list-style-type: none">  Mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms Anfragen norm- und sachgerecht verfassen  Quantitativer und qualitativer Angebotsvergleich mit Hilfe der Nutzwertanalyse / Tabellenkalkulationsprogramm (<i>WENN, ZÄHLENWENN, SUMMEWENN und SVERWEIS</i>) 	

Lernfeld 4	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge abschließen	Zeitrichtwert: 120 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Bestellung durchführen	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ AKA Bestellung (<i>Aufbau und Inhalt, Onlinebestellung</i>) ⊙ AKA Vertragsarten (<i>Werkvertrag, Mietvertrag, Dienstvertrag</i>) ⊙ AKA Kaufvertrag (<i>Willenserklärung, Antrag, Annahme, Zustandekommen, Nichtigkeit/ Anfechtung</i>) 	
	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ RLP Allgemeine Geschäftsbedingungen ⊙ RLP Bestellungen und Vertragsformulierungen mit einem Textverarbeitungsprogramm erstellen 	
Liefertermine überwachen und bei Verzug mahnen	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ AKA Just-in-time-Methode ⊙ AKA Nicht-Rechtzeitige Lieferung (<i>Voraussetzung, Rechte, Konkreter/abstrakter Schaden</i>) 	
Bestellungen mit den Wareneingangunterlagen vergleichen, Dienstleistungen annehmen, bei Abweichung Differenz klären	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ AKA Dienstleistungsabnahme ⊙ AKA Warenannahme (<i>Tätigkeiten, Lagerung, Lagerort</i>) ⊙ AKA Schlechtleistung (<i>Mängelarten, Reklamationsfristen, Gewährleistungsfristen, Rechte des Käufers, Kulanz, Garantie</i>) 	
Mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ AKA Ursachen und Quellen von Umweltbelastungen (<i>Eigenverbrauch, Belastende Materialien, Müllerzeugung</i>) 	
Für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ AKA Gesetze und Verordnungen zum Umweltschutz (<i>Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetz, Verpackungsverordnung</i>) ⊙ AKA Umweltkonzepte und Umweltschutzpolitik ⊙ AKA Umweltzeichen und Entsorgungszeichen 	

Lernfeld 4	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge abschließen	Zeitrichtwert: 120 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendungen nutzen	 Nachhaltiges Wirtschaften <i>(Verwendung von umweltfreundlichen Produkten, Reduzierung des Energieverbrauchs, Umweltschonende Produktionsverfahren, Rationelle Ressourcenverwendung, Fair Trade)</i>	
Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen	 Umweltschonende Entsorgung <i>(Maßnahmen der Abfallvermeidung, Trennung und Recycling von Abfällen)</i>	
Berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden	 Berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften	
Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten	 Verhaltensweisen bei Unfällen	
Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	 Vorschriften zum vorbeugenden Brandschutz  Verhaltensweisen bei Bränden  Maßnahmen zur Brandbekämpfung	


















Lernfeld 5	Kunden akquirieren und binden	Zeitrictwert: 80 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Kundendaten zusammenstellen, aufbereiten und auswerten	<ul style="list-style-type: none">  Primär- und Sekundärforschung Fragetechniken (offen/geschlossene Fragen, Entscheidungs-, Kontroll-, Suggestivfragen)  Kundendateien  Kundentypen (ABC-Kunden, Bestands- und Neukunden) 	
	<ul style="list-style-type: none">  Gestaltung eines Fragebogens auf Basis vorgegebener Elemente mit den Anwendungsmöglichkeiten eines Textverarbeitungsprogrammes (<i>Formulargestaltung</i>)  Kundenorientierung: Wahrnehmung des Kunden als wichtigsten Partner Ermittlung spezifischer Nutzen von Produkten oder Dienstleistungen 	
Markt- und Wettbewerbssituation des Ausbildungsbetriebes darstellen	<ul style="list-style-type: none">  Markt als Zusammentreffen von Angebot und Nachfrage  Marktpreisbildung (Modell der vollständigen Konkurrenz (Gleichgewichtspreis), Angebotsüberhang bzw. Nachfragerückgang, Hochpreis- und Niedrigpreisstrategie)  Arten von Märkten (Käufermarkt bzw. Verkäufermarkt, Monopol, Oligopol, Polypol) 	
	<ul style="list-style-type: none">  Geeignete Wettbewerbsstrategien identifizieren zur Erreichung absatzpolitischer Ziele des Betriebes  Markt- und Wettbewerbssituation in Abhängigkeit vom Konjunkturverlauf (Konjunkturzyklen, Konjunkturphasen, Trend) 	

Lernfeld 5	Kunden akquirieren und binden	Zeitrictwert: 80 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
<i>Rahmenlehrplan</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="555 371 1816 403"> RLP Festlegung der Preise unter Berücksichtigung betrieblicher Kunden-, Konkurrenz- und Kostensituation <li data-bbox="555 443 2101 580"> RLP Entwicklung eines Marketingkonzepts aus einem Mix aus Preis- und Kommunikationspolitik (Einen Werbebrief und weitere Werbemittel mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms gestalten, Gewinnung ausländischer Kunden durch Verfassen eines Briefes in einer Fremdsprache, Nutzung von Möglichkeiten aktueller Kommunikationswege im Rahmen der Kommunikationspolitik <li data-bbox="555 624 1211 655"> RLP Werbeplanung (Zielgruppe, Streugebiet, Streuzeit) <li data-bbox="555 695 1800 727"> RLP Wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung, Wertevorstellungen (eigene/andere) <li data-bbox="555 767 1178 799"> RLP Angewendete Marketingmaßnahmen bewerten <li data-bbox="555 839 1357 871"> RLP Maßnahmen zur Kundenbindung (Information, Serviceleistung) <li data-bbox="555 879 1464 911"> RLP Einsatz von Marketinginstrumenten zur Kundenbindung und-gewinnung <li data-bbox="555 919 1386 951"> RLP Kundenzufriedenheit (Kundendialog, Kontrollabfrage/Bewertung) <li data-bbox="555 959 2107 991"> RLP Einsatz von sozialen Netzwerken zur Optimierung der Unternehmensprofilbildung und der Erhöhung der Kundenzufriedenheit 	











Lernfeld 6	Werteströme erfassen und beurteilen	Zeitrictwert: 80 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Planung, Steuerung und Kontrolle an Beispielen anwenden	<ul style="list-style-type: none">  Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung (GoB)  Rechtlichen Anforderungen an eine ordnungsgemäße Buchführung (Handelsgesetzbuch, Abgabenordnung, Umsatzsteuergesetz)  Reduzierter IKR  Inventur / Inventar  Korrekturbuchungen von Inventurdifferenzen  Lineare Abschreibung  Gewinn- und Verlustrechnung (GuV) (<i>Auswirkungen auf die Bilanz, Eigenkapitalrentabilität (Vergleich mit Bankzinssatz</i> 	
Einflussfaktoren auf die Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungserstellung beachten	<ul style="list-style-type: none">  Aufwendungen / Erträge  Auswirkungen des Betriebserfolges 	
Belege unterscheiden, den jeweiligen Geschäftsvorgängen zuordnen, rechnerisch und sachlich prüfen	<ul style="list-style-type: none">  Debitoren, Kreditoren  Belegprüfung (<i>Eigenbelege / Fremdbelege, Eingangs- / Ausgangsrechnung</i>)  Bestands- und Erfolgskonten (<i>Einkauf von Dienstleistungen, Anlagegütern, Einkauf von Handelswaren (aufwandsrechnerisches Verfahren), Verkauf von Handelswaren</i>)  Skonto- und Rücksendungsbuchungen bei Handelswaren  Vorsteuer und Umsatzsteuerbuchungen (<i>Zahllast, Vorsteuerüberhang</i>)  Kontierung von Zahlungsausgängen und -eingängen 	















Lernfeld 7	Gesprächssituationen gestalten	Zeitrichtwert: 40 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Zur Konfliktlösung im eigenen Arbeitsumfeld beitragen	<ul style="list-style-type: none"> AKA Konfliktursachen (Wertekonflikt, Zielkonflikt, Beziehungskonflikt) AKA Konfliktgespräche (Gruppen-/Einzelgespräche, Coach/Moderator, Eisbergmodell, Gewaltfreie Kommunikation) AKA Konfliktvermeidung (Kommunikationsregeln, Gesprächsführung) 	
Eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen; situationsgerecht und kundenorientiert Auskunft geben und beraten; Anlässe und Arten mündlicher und schriftlicher Kommunikation berücksichtigen; Gesprächsführungs- und Fragetechniken anwenden; ziel- und kundenorientierte Gespräche führen, Ergebnisse zusammenfassen; soziokulturelle Unterschiede in der Kommunikation berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none"> AKA Kundenorientiert AKA Unterschiedliche Gesprächssituationen AKA Gesprächsregeln AKA 4-Ohren-Modell AKA Kommunikationsziel AKA Argumentationstechniken (<i>Einwandsvorwegnahme, Einwandsumkehr, Relativierung, Polarisierung</i>) AKA Fragetechniken (<i>Offene oder geschlossene Fragen, Entscheidungs-, Kontroll-, Suggestivfragen</i>) AKA Nonverbale Kommunikation AKA Gesprächsnotiz 	
Informationen kundengerecht aufbereiten	<ul style="list-style-type: none"> AKA Adressatengerechte Produkt- und Dienstleistungsinformationen 	
Bedeutung von Kundenservice für die Kundenzufriedenheit erkennen und berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none"> AKA Maßnahmen zur Kundenbindung (<i>Information, Serviceleistungen</i>) AKA Kundenzufriedenheit (<i>Kundendialog, Kontrollabfrage/ Bewertung</i>) AKA Reflektion des eigenen Verhaltens AKA Beschwerdemanagement 	













Lernfeld 7	Gesprächssituationen gestalten	Zeitrichtwert: 40 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
<p><i>Rahmenlehrplan</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> RLP Gesprächssituationen erfassen (Beratung, Beschwerde, Reklamation) <input type="checkbox"/> RLP Gespräche flexibel, engagiert und verantwortungsbewusst führen. <input type="checkbox"/> RLP Kommunikationstechniken <input type="checkbox"/> RLP Interkulturelle Besonderheiten. <input type="checkbox"/> RLP Situationsbezogene Gesprächsziele, Argumente sammeln <input type="checkbox"/> RLP Zielorientiert Gesprächsatmosphäre schaffen <input type="checkbox"/> RLP Mit Geschäftspartnern (auch in einer fremden Sprache) kommunizieren. <input type="checkbox"/> RLP Einen Kriterienkatalog zur Beurteilung von Gesprächssituationen erstellen <input type="checkbox"/> RLP Angemessene Reaktion auf verbale und nonverbale Äußerungen der Geschäftspartner <input type="checkbox"/> RLP Gesprächsabläufen auswerten <input type="checkbox"/> RLP Annahme konstruktiver Rückmeldungen <input type="checkbox"/> RLP Überprüfung von Beschwerden und Reklamationen auf Rechtmäßigkeit unter Berücksichtigung betrieblicher und gesetzlicher Regelungen (Abwägung der Interessen des Betriebes und die Bedürfnisse der Geschäftspartner) <input type="checkbox"/> RLP Zusatzangebote und Serviceleistungen anbieten. <input type="checkbox"/> RLP Wünsche, Emotionen und Interessen der Geschäftspartner durch aktives Zuhören ermitteln. <input type="checkbox"/> RLP Analyse von Äußerungen und Verhalten, Entwicklung von Techniken mit Emotionen des Gesprächspartners sinnvoll umzugehen <input type="checkbox"/> RLP Ein Vertrauensverhältnis zum Geschäftspartner aufbauen 	













Lernfeld 8	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	Zeitrictwert: 80 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit erkennen	<ul style="list-style-type: none">  Rolle der Mitarbeitenden für den betrieblichen Erfolg  Notwendigkeit von Wertschätzung, Respekt und Vertrauen  Instrumente zur Feststellung der Mitarbeiterzufriedenheit 	
Personaleinsatzplanung unterstützen und Arbeitszeitregelungen berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none">  Quantitative und qualitative Personalbedarfsplanung (<i>Ersatzbedarf, Zusatzbedarf, Neubedarf, Personalabbau</i>)  Personalbeschaffung (<i>intern, extern</i>)  Personalauswahl  Arbeitszeitmodelle (<i>Gleitzeit, Vertrauensarbeitszeit, Schichtarbeit, Teilzeit, Home-Office</i>)  Urlaubsplanung 	
	<ul style="list-style-type: none">  Personalbestandsanalyse: Berücksichtigung der konjunkturellen und gesamtwirtschaftlichen Faktoren (Demografie, außerwirtschaftliche Entwicklungen) und gesellschaftliche Verantwortung (Inklusion, Migration)  Personalbeschaffung: Kompetenzanforderungen, Einbindung neuer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen 	
Bei der Bearbeitung von Mitarbeiterdaten Regelungen zu Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten; Datenpflege durchführen	<ul style="list-style-type: none">  Datenschutz/Datenschutzbeauftragter  Datensicherung  Datenpflege  Personalakte  Einsichtnahme durch den Mitarbeiter 	
Bereichsbezogene Personalstatistiken führen und auswerten	<ul style="list-style-type: none">  Personalbestand  Fehlzeitenerfassung (<i>Urlaub, Krankheit, Arbeitsunfälle</i>) 	



















Lernfeld 8	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	Zeitrictwert: 80 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende tarif- und beamtenrechtliche Vorschriften beachten	<p>AKA Rechtsgrundlagen</p> <p><i>(Bürgerliches Gesetzbuch, Tarifvertrag, Betriebsvereinbarung, Bundesurlaubsgesetz, Arbeitszeitgesetz, Betriebsverfassungsgesetz/Personalvertretungsgesetz, Teilzeitbefristungsgesetz, Kündigungsschutzgesetz, Entgeltfortzahlungsgesetz, Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz, Mutterschutzgesetz, Bundeselterngeld- und Elternzeitgesetz, Schwerbehindertenrecht nach SGB)</i></p>	
Arbeitsverträge unter Berücksichtigung arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtlicher Auswirkungen unterschrieben	<p>AKA Einzelarbeitsvertrag (EAV) <i>(Befristet, Unbefristet, Teilzeit)</i></p> <p>AKA Nachweisgesetz</p> <p>AKA Gesetzliche und tarifliche Regelungen</p>	
Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden und Gewerkschaften beschreiben	<p>AKA Wirtschaftsorganisationen, Finanzamt, Berufsgenossenschaft (BG), Sozialversicherungsträger, Arbeitgeberverband, Gewerkschaft, Agentur für Arbeit</p>	
Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären	<p>AKA Lohnsteuerklassen und steuerliche Abzüge</p> <p>AKA Entgeltabrechnung <i>(Vermögenswirksame Leistungen, Zulagen/Zuschläge)</i></p> <p>AKA Gesetzliche Sozialversicherung <i>(Träger, Beiträge, Beitragsbemessungsgrenzen)</i></p>	




















Lernfeld 8	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	Zeitrichtwert: 80 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
<i>Rahmenlehrplan</i>	<ul style="list-style-type: none">  Auswahl- und Einstellungsverfahren  Arbeitspapiere  Stellenbeschreibung erstellen, Stellenanzeige formulieren (Bewerberinnen und Bewerber im Ausland berücksichtigen)  Auswahlverfahren  Arbeitsverträge erstellen Berücksichtigung von arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtliche Auswirkungen  Überwachung wichtiger arbeitsrechtlicher Fristen (Probezeit, Mutterschutz, Entgeltfortzahlung, Kündigung)  Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbetreuung, Personalförderung, Fortbildungsmaßnahmen, Lebenslanges Lernen  Beendigung von Arbeitsverhältnissen: Erstellen von Abmahnungen, Kündigungsschreiben, Arbeitszeugnisse  Erstellung und Auswertung von Personalstatistiken mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms, Arbeitsprozess bewerten  Auftreten und Verhalten gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Rückmeldungen selbstkritisch annehmen 	

Lernfeld 9	Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten	Zeitrictwert: 80 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Investitionen und Finanzierung an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern	<ul style="list-style-type: none">  Zusammenhang zwischen Investition und Finanzierung  Finanzierungsarten (Lieferantenkredit, Kontokorrentkredit, Darlehen, Selbstfinanzierung, Beteiligungsfinanzierung, Leasing, Factoring)  Kreditsicherung und deren Vor- und Nachteile (Einfacher Eigentumsvorbehalt, Selbstschuldnerische Bürgschaft, Sicherungsübereignung, Lombardkredit, Grundpfandrecht) 	
Rechtsform des Ausbildungsbetriebes erläutern	<ul style="list-style-type: none">  Übersicht über wesentliche privatrechtliche Unternehmensformen (<i>Einzelunternehmung, Personengesellschaft, Kapitalgesellschaft</i>)  Regelungen zur Vertretung, Geschäftsführung, Haftung und Gewinnverteilung bei der (<i>Einzelunternehmung, Kommanditgesellschaft, GmbH</i>) 	
<i>Rahmenlehrplan</i>	<ul style="list-style-type: none">  Bonitätsprüfung  Erfassung von Zahlungsströmen  Regelungen zur Vertretung, Geschäftsführung, Haftung und Gewinnverteilung in Abhängigkeit von der Rechtsform des Unternehmens (<i>Einzelunternehmung, Kommanditgesellschaft, Gesellschaft mit beschränkter Haftung</i>)  Künftige Einnahmen und Ausgaben des Betriebes nach Fälligkeit ordnen  Den Liquiditätsstatus des Betriebes überwachen Zahlungseingänge von Kunden kontrollieren  Nicht-Rechtzeitig-Zahlung: Verzugszinsen berechnen; Kulanz, Gerichtliche Mahnverfahren, Verjährung  Alternativen der Außen- und Innenfinanzierung (Lieferantenkredit, Kontokorrentkredit, Darlehen, Selbstfinanzierung, Beteiligungsfinanzierung)  Zinsberechnungen im Rahmen der Finanzierung durchführen und über die Inanspruchnahme von Skonto entscheiden.  Liquidität des Betriebes 	

Lernfeld 10	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern	Zeitrichtwert: 80 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Planung, Steuerung und Kontrolle an Beispielen anwenden	<ul style="list-style-type: none">  Handelskalkulation (Vorwärts- und Rückwärtskalkulation, Kalkulationszuschlag/-faktor)  Einfacher BAB I  Kostenstellen, Kostenträger (Kostenarten-, Kostenstellenrechnung)  Vollkostenrechnung (Kalkulation der Selbstkosten, Vergleich Istkosten/Normalkosten, mögliche Ursachen von Kostenüber- und -unterdeckung)  Einstufige Deckungsbeitragsrechnung (Gewinnschwelle, Preisuntergrenze, Zusatzauftrag, Gesetz der Massenproduktion (Fixkostendegression)) 	
Kosten- und Leistungsstruktur berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none">  Aufwand/Kosten, Ertrag/Leistung  Betriebsergebnis  Gesamtergebnis  Einzelkosten  Gemeinkosten (Material-, Fertigungs-, Verwaltungs- und Vertriebsgemeinkosten)  Fixe und variable Kosten <p data-bbox="555 1086 1709 1118"> kalkulatorische Kosten (kalkulatorischer Unternehmerlohn, kalkulatorische Abschreibungen)</p>	

Lernfeld 11	Geschäftsprozesse darstellen und optimieren	Zeitrichtwert: 40 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
<p>Organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten erläutern und Zusammenwirken der einzelnen Funktionsbereiche erklären</p>	<ul style="list-style-type: none">  Aufgaben und Ziele betrieblicher Organisation  Organisatorischer Aufbau des Betriebes: Arten von Stellen <ul style="list-style-type: none"> -Ausführende Stelle -Instanz -Stabstelle  Vollmachten: Einzelprokura/Gesamtprokura, Handlungsvollmachten, Allgemeine Handlungsvollmacht, Artvollmacht, Einzelvollmacht  Leitungssysteme: Linien-, Stablinien-, Projektorganisation, Matrixorganisation  Arbeits- und Geschäftsprozesse: Kern- und Unterstützungsprozesse  Ist-Aufnahme der Prozesse: Beobachtung, Befragung, Selbstaufschreibung  Darstellungsformen der Prozesse: Ablaufdiagramm, Ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK) 	
	<ul style="list-style-type: none">  Abläufe optimieren  Kontinuierliche Verbesserung von Kern- und Unterstützungsprozessen und Dokumentation  Informations- und Entscheidungswege sowie Schnittstellen berücksichtigen  Kosteneinsparung, Ressourceneinsatz, Arbeitsplatzsicherheit  Kundenzufriedenheit zur Bewertung der Optimierungs- bzw. Lösungsvorschläge. 	

Lernfeld 12	Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren	Zeitrictwert: 40 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Dienstreiseanträge und Reisekostenabrechnung vorbereiten	<ul style="list-style-type: none">  Antrag für Geschäftsreise/Dienstreise  Reisekostenabrechnung 	
<i>Rahmenlehrplan</i>	<ul style="list-style-type: none">  Über Zielsetzungen und Anforderungen der jeweiligen Veranstaltungsart (Sitzung, Konferenz, Videokonferenz, Kongress, Messe, Seminar, Webinar, Tagung) informieren  Rahmenbedingungen und Wünsche der Reisenden erfassen  Angebote sondieren (Verkehrsmittel, Unterkunft)  Veranstaltungen vorbereiten (Programm, Tagesordnung, Räume, Medien, Catering, Einladungsschreiben - auch in einer Fremdsprache)  Zeit- und Arbeitspläne erstellen  Moderne innen- und außenbetriebliche Kommunikationssysteme und Standardsoftware nutzen  Auswahl geeigneter Verkehrswege, -mittel und Übernachtungsmöglichkeiten für die Geschäftsreise, Beachtung der Dauer, Entfernungen und örtliche Gegebenheiten des Reiseziels und den Gesichtspunkt der Nachhaltigkeit  Durchführung einer Geschäftsreise: Kommunikation gegebenenfalls in einer fremden Sprache.  Einhaltung der Planungen und evtl. Findung von kreativen Lösungen, Kommunikation mit den Teilnehmern, Umgang mit konstruktiver Kritik, Berücksichtigung kultureller Gewohnheiten, Sitten und Gebräuche.  Auf Auftreten und äußeres Erscheinungsbild achten  Nachbereitung von Veranstaltungen und Dokumentation  Organisation von Geschäftsreisen: Buchungen und Dokumente (Reiseplan, Reiseunterlagen)  Reisekostenabrechnung erstellen  Veranstaltungs- und Geschäftsreisenverlauf beurteilen  Reflexion der Auswirkungen über die Planungen und Vorbereitungen auf das Ergebnis der Veranstaltung, Setzung des Organisationsaufwand in Relation zum Erfolg der Veranstaltung  Evaluation der Planung, Durchführung und Dokumentation von Veranstaltungen und Geschäftsreisen, Ableitung neuer Handlungsmuster für künftiges Handeln 	

Lernfeld 13	Ein Projekt planen und durchführen	Zeitrichtwert: 40 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Interne und externe Kooperationsprozesse gestalten	<ul style="list-style-type: none">  Zusammenarbeit mit Kollegen, Vorgesetzten, Untergebenen  Beziehungen und Lieferanten, Kunden und Institutionen  Chancen und Risiken der Zusammenarbeit von Unternehmen 	
Bei der Planung, Durchführung und Kontrolle von Projekten mitwirken	<ul style="list-style-type: none">  Projektorganisation (<i>Struktur, Gestaltung, Systematische Durchführung, Hilfsmittel</i>)  Projektteam (<i>Regeln</i>)  Projektkontrolle (<i>Abweichungsanalyse, Projektevaluation</i>)  	
<i>Rahmenlehrplan</i>	<ul style="list-style-type: none">  Sondierung der Zielerreichung  Geeignete Maßnahmen und Ableitung der notwendigen Arbeitspakete  Organisation in einem Projektteam  Erstellung eines Projektstrukturplans  Projektablauf- und Terminpläne, Kapazitäts- und Qualitätspläne  Konfliktlösung und Projektinformationssystem  Projektstatus kontrollieren, Abweichungsanalysen, Korrekturen umsetzen  Dokumentation von Projektsitzungen  Nutzung von geeigneter Software  Verantwortungsübernahme, Vereinbarungen einhalten, angemessene Kommunikation  Soll-Ist-Vergleichs, Projektziele, Zeit- und Arbeitsplan  Projektabläufe optimieren 	