



Curriculum

Fachrichtungsbezogener Lernbereich

Fachrichtung Wirtschaft

Stand: 1.8.2021



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für Bildung

Berufsfachschule

An der Erarbeitung des Curriculums haben mitgewirkt:

Frau Boltze	Magdeburg
Frau Klaufß	Burg
Frau Dr. Klemme	Ministerium für Bildung Sachsen-Anhalt (beratend)
Frau Leisenberg	Haldensleben
Frau Lischka	Dessau-Roßlau
Frau Sperling	Halberstadt
Frau Strauch	Dessau-Roßlau (Leitung der Kommission)

Inhaltsverzeichnis

1	Aufgaben des fachrichtungsbezogenen Lernbereiches	5
2	Fachrichtungsbezogener Unterricht	6
2.1	Fachdidaktische Konzeption	6
2.2	Zum Umgang mit dem Curriculum	7
3	Übersicht über die Fächer und Lernfelder mit Zeitrichtwerten.....	8
4	Fächer	9
4.1	Mathematik.....	9
4.2	Angewandte Naturwissenschaften.....	11
5	Lernfelder	13
5.1	Lernfelder der Theorie	13
	Lernfeld 1: Büroprozesse organisieren und gestalten	13
	Lernfeld 2: Verträge schließen	14
	Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten	15
	Lernfeld 4: Buchhalterische Tätigkeiten vorbereiten ..	16
5.2	Lernfelder der Fachpraxis	17
	Lernfeld 5: Ein Büro einrichten	17
	Lernfeld 6: Personal beschaffen und betreuen	18
	Lernfeld 7: Kunden gewinnen	19
	Lernfeld 8: Aufträge bearbeiten	20
	Wahlpflichtangebot A: Mit Kunden kommunizieren	21
	Wahlpflichtangebot B: Verwaltungsangelegenheiten regeln	22

Anlage

Anlage

Abkürzungsverzeichnis

ArbSchG	Arbeitsschutzgesetz
ArbStättV	Arbeitsstättenverordnung
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BildscharbV	Bildschirmarbeitsverordnung
DIN 5008	Schreib- und Gestaltungsregeln für die Text- und Informationsverarbeitung
DSG-VO	Datenschutzgrundverordnung
DGUV	Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung
PC	Personal Computer
W-LAN	Wireless Local Area Network

1 Aufgaben des fachrichtungsbezogenen Lernbereiches

Ziele des Bildungsganges sind insbesondere die Erweiterung, Festigung und Vertiefung der Allgemeinbildung zum Erwerb eines (erweiterten) Realschulabschlusses, die Verbesserung der Ausbildungsreife der Schülerinnen und Schüler und deren Vorbereitung auf die Ausbildung im Bereich Wirtschaft und Verwaltung.

In diesem Bildungsgang eignen sich die Schülerinnen und Schüler kaufmännische Fähigkeiten und Fertigkeiten an, um sich bewusst für eine Ausbildung im Bereich Wirtschaft und Verwaltung zu entscheiden. Parallel dazu soll sich auch die Anzahl der Auszubildenden verringern, die vorzeitig ihre Berufsausbildung im Berufsbereich Wirtschaft und Verwaltung abbrechen oder beenden.

Der Fachpraxisunterricht sollte in den Praxisräumen oder Lernbüros der berufsbildenden Schulen stattfinden.

Die Vermittlung einer beruflichen Grundbildung für kaufmännische Berufe ist für die Fachkräfteentwicklung im Berufsbereich Wirtschaft und Verwaltung von besonderer Bedeutung.

Um eine umfassende Handlungskompetenz anzubahnen, ist die Erweiterung von Fach-, Sozial- und Selbstkompetenz der Schülerinnen und Schüler durch eine handlungsorientierte Unterrichtsgestaltung zu unterstützen. Die Schülerinnen und Schüler sind bei der Weiterentwicklung von Lerntechniken und Lernstrategien zielgerichtet zu unterstützen.

Schülerinnen und Schüler, die diesen Bildungsgang besuchen, werden durch die intensive Verzahnung des theoretischen und fachpraktischen Unterrichts in verschiedene Berufe des Berufsbereiches Wirtschaft und Verwaltung eingeführt und bei ihrer weiteren Berufsfindung unterstützt.

Auch wenn die Fächer Mathematik und Naturwissenschaften in der Studentafel separat ausgewiesen sind, ist eine Vernetzung mit den Lernfeldern der Fächer Wirtschaft-Fachtheorie und Wirtschaft-Fachpraxis erforderlich.

2 Fachrichtungsbezogener Unterricht

2.1 Fachdidaktische Konzeption

Die Zielsetzung der Berufsfachschule erfordert es, den berufsbezogenen Unterricht an einer Pädagogik auszurichten, die Handlungsorientierung betont und junge Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen einer späteren Berufstätigkeit befähigt.

Das Lernen an der Berufsfachschule Wirtschaft ist auf die sich anschließende berufliche Ausbildung ausgerichtet. Dieses Lernen vollzieht sich grundsätzlich in Beziehung auf konkretes berufliches Handeln sowie in vielfältigen gedanklichen Operationen, auch gedanklichem Nachvollziehen von Handlungen anderer. Dieses Lernen ist vor allem an die Reflexion der Vollzüge des Handelns (des Handlungsplans, des Ablaufs, der Ergebnisse) gebunden. Mit dieser gedanklichen Durchdringung beruflicher Arbeit werden die Voraussetzungen für das Lernen in und aus der Arbeit geschaffen. Dies bedeutet, dass – analog den Rahmenlehrplänen des dualen Systems - die Beschreibung der Ziele und die Auswahl der Inhalte berufsbereichsbezogen erfolgt. Das heißt auch, dass die Verzahnung von Theorie und Fachpraxis durchgängiges Prinzip der Unterrichtsgestaltung ist.

Das didaktische Konzept geht von der vollständigen Handlung aus: Informieren, Planen, Entscheiden, Durchführen, Kontrollieren und Bewerten. Dieser Ansatz ist Grundlage dafür, theoretische Inhalte in konkrete praktische Zusammenhänge zu stellen. Ein an den Schülerinteressen orientiertes Handlungsprodukt berücksichtigt rechtliche, ökonomische, ökologische, soziale und berufssprachliche Aspekte.

Die Unterrichtsplanung erfordert zwingend eine zeitnahe, kontinuierliche Abstimmung zwischen den Lehrkräften der fachrichtungsübergreifenden Fächer sowie der Theorie und Fachpraxis im Berufsbereich. Die Aufgabe der Bildungsgangteams ist es, die curricularen Vorgaben unter Einbeziehung der Lernenden und unter Berücksichtigung der Klassensituation, schulspezifischer und regionaler Gegebenheiten in der didaktischen Jahresplanung zu konkretisieren. Die Zusammenarbeit mit Firmen, Betrieben und Verwaltungen liefert dafür wichtige Impulse.

2.2 Zum Umgang mit dem Curriculum

Die Wirtschaft ist darauf ausgerichtet, die Bedürfnisse der Menschen zu befriedigen. Es werden arbeitsteilig Güter erzeugt und verteilt sowie Dienstleistungen erbracht. Zu den Akteuren der Wirtschaft gehören Unternehmen, öffentliche Institutionen und die Verbraucherinnen und Verbraucher.

Im Mittelpunkt der Berufsfachschule Wirtschaft steht das Unternehmen als komplexes ökonomisches und soziales System. Es wird im Spannungsfeld zwischen ökonomischen Notwendigkeiten, ökologischen Anforderungen und sozialen Erwägungen betrachtet.

Ökonomische Abläufe in einzelnen betrieblichen Abteilungen (Einkauf, Verkauf, Personalabteilung, Finanzbuchhaltung usw.) werden definiert und hinterfragt. Dazu gehört die Abbildung betriebswirtschaftlicher Vorgänge, um das betriebswirtschaftliche Ergebnis zu ermitteln und zu optimieren.

Diese allgemeinen Aussagen zum Verständnis der Betriebswirtschaftslehre berücksichtigen fachliche und fachübergreifende Aspekte, die im Unterricht weiter entfaltet werden müssen. Sie prägen jeweils den eng verzahnten theoretischen und fachpraktischen Unterricht.

Die berufsbildenden Schulen entscheiden nach den schulinternen und regionalen Besonderheiten, ob sie entweder das

Wahlpflichtangebot A – Mit Kunden kommunizieren

oder das

Wahlpflichtangebot B – Verwaltungsangelegenheiten regeln

unterbreiten.

Bei der Auswahl von Unterrichtsaufträgen sind schulspezifische Bedingungen sowie die individuellen Voraussetzungen der Schülerinnen und Schüler maßgeblich zu berücksichtigen und die Textverarbeitung/Tabellenkalkulation in alle Lernfelder zu integrieren.

3 Übersicht über die Fächer und Lernfelder mit Zeitrichtwerten

Fach	Zeitrichtwert in Stunden
Mathematik	160
Angewandte Naturwissenschaften	80
Lernfelder	
Wirtschaft-Theorie	160
Lernfeld 1 Büroprozesse organisieren und gestalten	40
Lernfeld 2 Verträge schließen	40
Lernfeld 3 Aufträge bearbeiten	40
Lernfeld 4 Buchhalterische Tätigkeiten vorbereiten	40
Wirtschaft-Fachpraxis	360
Lernfeld 5 Ein Büro einrichten	40
Lernfeld 6 Personal beschaffen und betreuen	80
Lernfeld 7 Kunden gewinnen	80
Lernfeld 8 Geschäftsprozesse simulieren	120
Wahlpflichtangebot A oder B	40

4 Fächer

4.1 Mathematik

Thema 1: Angewandtes Fachrechnen

ZRW: 80 Std.

Ziele:

Die Schülerinnen und Schüler beherrschen die formalen Rechengesetze der elementaren Mathematik, wenden diese folgerichtig bei der Lösung von Sachverhalten an und setzen technische Rechenhilfsmittel sowie Tabellenbücher und Formelsammlungen zweckmäßig ein.

Sie verwenden Einheiten sicher, lösen Gleichungen und lineare Gleichungssysteme, beschreiben Veränderungen von Größen mittels Funktionen sowie von geometrischen Formen mittels Berechnungen.

Die Schülerinnen und Schüler erkennen und beschreiben mathematische Zusammenhänge. Sie gehen mit verschiedenen Darstellungsformen um und interpretieren diese. Gemeinsam reflektieren sie ihre Lösungsansätze und Lösungen.

Inhalte:

Zahlen, Zahlenbereiche, Variablen, Einheiten, Überschlagsrechnen

Einheiten für Zeit, Masse, Geld und Länge

Bruchrechnung

Dreisatzrechnung

Vereinfachen von Termen

Lineare und quadratische Gleichungen

Lineare und quadratische Funktionen

Thema 2: Wirtschaftsrelevante Sachaufgaben

ZRW: 80 Std.

Ziele:

Die Schülerinnen und Schüler nutzen die formalen Rechengesetze der elementaren Mathematik für die Lösung wirtschaftsrelevanter Sachverhalte.

Sie lösen Gleichungen algorithmisch, erkennen und beschreiben funktionale Zusammenhänge betriebswirtschaftlicher Vorgänge. Dabei nutzen sie technische Rechenhilfsmittel, auch unter Verwendung eines Tabellenkalkulationsprogrammes. Die Schülerinnen und Schüler erstellen auf dieser Grundlage grafische Darstellungen.

Gemeinsam beurteilen und reflektieren sie ihre Ergebnisse.

Inhalte:

Prozentrechnung

Zinsrechnung

Gewinnermittlung über Kosten-, Ertrags- und Gewinnfunktionen (quadratisch und linear)

Grafische Darstellungen (Liniendiagramm, Säulendiagramm, XY-Diagramm)

4.2 Angewandte Naturwissenschaften

Thema 1: Naturwissenschaftliche Grundzusammenhänge

ZRW: 40 Std.

Ziele:

Die Schülerinnen und Schüler verstehen grundlegende naturwissenschaftliche Vorgänge und verwenden diese zur Beschreibung wirtschaftsrelevanter Sachverhalte.

Sie untersuchen Problemstellungen aus der Arbeitswelt unter naturwissenschaftlichen, ökologischen und technischen Aspekten. Sie entwickeln ein Verständnis für die Umsetzung naturwissenschaftlicher Erkenntnisse in technischen Anwendungen.

Die Schülerinnen und Schüler dokumentieren die drei Säulen von nachhaltiger Entwicklung, bewerten alternative technische Lösungen und beurteilen gemeinsam deren Wirkung auf den Menschen.

Inhalte:

Eigenschaften von Werkstoffen (Metalle und Nichtmetalle sowie deren Recycling)

Eigenschaften und umweltgerechte Entsorgung von Chemikalien (z. B. Reinigungschemikalien)

Thermodynamische Effekte (Raumtemperatur, Luftdruck und -feuchte)

Schwingungen und Wellen (z. B. W-LAN)

Thema 2: Technologische Prinzipien und bürotechnische Prozesse

ZRW: 40 Std.

Ziele:

Die Schülerinnen und Schüler verstehen naturwissenschaftliche Zusammenhänge an bürotechnischen Beispielen.

Sie erklären die Wirkungsweise berufstypischer Geräte und erkennen sowohl die naturwissenschaftlichen Prinzipien dahinter als auch die Wechselwirkungen zwischen Mensch, Technik und Umwelt.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen im Team einen Büroarbeitsplatz unter technischen, ökologischen, ergonomischen und sozialen Aspekten.

Sie orientieren sich dabei auch an den geltenden Arbeitsschutzbestimmungen und den Auswirkungen auf die Leistungsfähigkeit des Menschen.

Inhalte:

Elektrische Geräte und Anlagen der Bürosystemtechnik und ihre technischen Parameter (z. B. Kopierer, Scanner, Drucker, PC, Bildschirm, Telekommunikationsanlagen mit drahtgebundener und drahtloser Übertragung)

Arbeitsplatz (Arbeits- und Gesundheitsschutz)

Nachhaltigkeit im Büro (z. B. Einsparung Energie und Wasser, Mülltrennung und Müllreduzierung, umweltgerechter Materialeinsatz)

5 Lernfelder

5.1 Lernfelder der Theorie

Lernfeld 1: Büroprozesse organisieren und gestalten	ZRW: 40 Std.
Ziele:	
<p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über externe und interne Informationsflüsse eines Unternehmens sowie über die gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften für die Dauer der Aufbewahrung von Schriftstücken und Daten. Sie recherchieren Möglichkeiten einer effizienten Terminplanung.</p>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler führen den Postein- und -ausgang durch. Dazu bereiten sie eingehende Informationen zur innerbetrieblichen Weitergabe auf. Sie sortieren die ausgehenden Informationen und entscheiden sich jeweils für die zweckmäßigste Versandart unter Berücksichtigung von Sicherheit, Vertraulichkeit, Schnelligkeit, Kosten und Rechtsverbindlichkeit.</p>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren Systeme für eine normgerechte Ordnung und Aufbewahrung von Schriftstücken und elektronischen Dokumenten und beurteilen deren Zweckmäßigkeit. Dabei berücksichtigen sie die Anforderungen des Datenschutzes und der Datensicherheit. Sie achten auf die Einhaltung der gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften zu den Aufbewahrungsfristen.</p>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler koordinieren und überwachen Termine und erstellen digitale Terminpläne unter Berücksichtigung verschiedener Terminarten.</p>	
<p>Sie reflektieren die Notwendigkeit einer effizienten Terminplanung und Einhaltung der Termine für den Erfolg eines Unternehmens. Darüber hinaus beurteilen sie ihre Entscheidungen und Prozessabläufe hinsichtlich Kostenbewusstsein, Genauigkeit sowie Freundlichkeit und Wertschätzung gegenüber Kommunikationspartnern.</p>	
Inhalte:	
Postbearbeitung Schriftgutverwaltung Datenschutz und Datensicherheit Terminplanung Präsentationstechniken	

Lernfeld 2: Verträge abschließen

ZRW: 40 Std.

Ziele:

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Anbahnung und den Abschluss von Rechtsgeschäften auf der Grundlage des BGB.

Sie planen alle für den Abschluss eines Vertrages erforderlichen Tätigkeiten und führen diese selbstständig durch. Sie kommunizieren situationsgerecht und wertschätzend mit ihren Vertragspartnerinnen und Vertragspartnern. Ihre Ergebnisse stellen sie mithilfe geeigneter Präsentationstechniken vor und beurteilen diese gegenseitig.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die Rechtssicherheit ihres Handelns sowohl im betrieblichen als auch im privaten Bereich.

Inhalte:

Rechtsnormen, Rechtsquellen

Natürliche und juristische Personen

Rechts- und Geschäftsfähigkeit

Sachen und Rechte

Zustandekommen von Verträgen (z. B. Kaufvertrag, Mietvertrag)

Vertragsstörungen

Nichtigkeit und Anfechtung

Verbraucherschutz

Präsentationstechniken

Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten

ZRW: 40 Std.

Ziele:

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über betriebliche Rahmenbedingungen für Angebote. Dabei berücksichtigen sie Anfragearten und Angebotsmöglichkeiten. Sie beachten die kaufmännischen Interessen des Betriebes sowie den Aspekt der Nachhaltigkeit. Die Schülerinnen und Schüler erkennen, dass ihre Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartner unterschiedliche Interessen vertreten.

Sie prüfen die Anfragen, planen und erstellen gemeinsam Angebote und berücksichtigen dabei die unterschiedlichen Interessen der Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartner sowie die rechtlichen Normen zur Erstellung eines Angebotes. Die Schülerinnen und Schüler nutzen Textverarbeitungsprogramme sowie Textbausteine zur Bearbeitung der Aufgaben.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Arbeit hinsichtlich Vollständigkeit, Korrektheit und Genauigkeit. Sie überprüfen die Einhaltung der rechtlichen Normen.

Inhalte:

Anfragearten (allgemeine und bestimmte)
Angebotsarten (verlangtes und unverlangtes Angebot)
Bestandteile eines Angebots
Allgemeine Geschäftsbedingungen
Angebotskalkulation (Handel)
Textbausteine

Lernfeld 4: Buchhalterische Tätigkeiten vorbereiten**ZRW: 40 Std.****Ziele:**

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Grundlagen der Finanzbuchhaltung, insbesondere über die rechtlichen Anforderungen einer ordnungsmäßigen Buchführung, über den Zusammenhang zwischen der Inventur, dem Inventar und der Bilanz.

Sie planen die Abläufe in der Finanzbuchhaltung unter Berücksichtigung der sachlichen, zeitlichen und rechnerischen Richtigkeit.

Sie führen arbeitsteilig eine Inventur durch, erstellen auf deren Grundlage gemeinsam ein Inventar sowie eine Bilanz in der gesetzlich festgeschriebenen Struktur.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Tätigkeiten in der Finanzbuchhaltung hinsichtlich Genauigkeit, Vollständigkeit und Korrektheit.

Inhalte:

Buchführungspflicht/Grundsätze der ordnungsmäßigen Buchführung

Zusammenhang zwischen Inventur – Inventar – Bilanz

Geschäftsfall und Belegentstehung

Belegarten

Ablauf der Belegbearbeitung

5.2 Lernfelder der Fachpraxis

Lernfeld 5: Ein Büro einrichten

ZRW: 40 Std.

Ziele:

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über gesetzliche Vorschriften zur Gestaltung des Arbeitsplatzes und -raumes sowie ergonomische und ökologische Erfordernisse. Sie unterscheiden verschiedene Arten von Büroräumen hinsichtlich ihrer Wirkung auf den Unternehmenserfolg.

Sie planen im Team die Einrichtung eines Büroarbeitsplatzes. Sie achten auf die Arbeitssicherheit und die Erhaltung und Förderung ihrer Gesundheit.

Sie erarbeiten ein Raumkonzept als Entscheidungsvorlage unter Einhaltung der vorgegebenen Kriterien. Dabei wägen sie verschiedene Alternativen ab und diskutieren diese.

Sie recherchieren Bezugsquellen unter Verwendung verschiedener Kommunikationswege und Datenquellen. Bei der Auswahl der Büroeinrichtung und Büroausstattung handeln sie kostenbewusst und nachhaltig.

Sie überprüfen Anhand von Qualitätsmaßstäben ihre Arbeitsergebnisse, dokumentieren und präsentieren ihre Raumkonzepte.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren selbstkritisch ihre Handlungsprodukte und entwickeln Lösungsvorschläge zur Beseitigung von Abweichungen. Die Schülerinnen und Schüler beurteilen gemeinsam die Ergebnisse.

Inhalte:

Arbeitsplatzeinrichtung

Arbeitsergonomie

Arten von Büroräumen

Arbeits- und Gesundheitsschutzvorschriften in Auszügen (ArbSchG, BildscharbV, ArbStättV)

Büroausstattung

Präsentationstechniken

Lernfeld 6: Personal beschaffen und betreuen

ZRW: 80 Std.

Ziele:

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich arbeitsteilig über Berufe und Handlungsfelder im Berufsbereich und präsentieren ihre Ergebnisse.

Sie informieren sich über geeignete Wege der Personalbeschaffung und Personalauswahl. Sie ermitteln die rechtlichen Anforderungen beim Abschluss und bei der Beendigung von unterschiedlichen Arten eines Arbeitsvertrages.

Sie planen praktische Tätigkeiten im Bereich der Personalverwaltung und führen diese gemeinsam durch.

Sie fertigen Bewerbungsunterlagen an und beurteilen diese.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Ergebnisse hinsichtlich ihrer eigenen zukünftigen Bewerbung und präsentieren diese mithilfe geeigneter Präsentationstechniken.

Inhalte:

Berufsbilder im Berufsbereich Wirtschaft und Verwaltung

Personalstatistik

Personalbeschaffungswege (intern, extern)

Personalauswahl (Bewerbungsunterlagen, Kriterien Personalauswahl, Bewerbungsgespräch)

Arbeitsvertrag

Rechte und Pflichten der Vertragsparteien

Personalakte (z. B. Personalstammblatt)

Gehaltsabrechnung

Beendigung von Arbeitsverträgen

Tabellenkalkulation

Präsentationstechniken

Lernfeld 7: Kunden gewinnen

ZRW: 80 Std.

Ziele:

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über den Einsatz von Preis- und Kommunikationspolitik als Grundlage für die Kundengewinnung und -bindung.

Sie planen gemeinsam eine Werbekampagne zur Markteinführung eines neuen Produktes unter Beachtung der Marktsituation.

Im Auftrag des Unternehmens analysieren sie den Markt, beurteilen die Zielgruppe und fertigen erste Werbeangebote an. Die Kunden nehmen sie dabei als wichtige Partner wahr und optimieren ihre Ergebnisse entsprechend den Kundenwünschen.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Vorgehensweise zur Kundenbindung und -gewinnung. Dabei beurteilen sie die ökonomischen Wirkungen von Marketingmaßnahmen sowie die positiven und negativen Seiten der Werbung.

Inhalte:

Marketing-Mix

Methoden der Informationsgewinnung (Primär- und Sekundärforschung, Befragungsarten)

Differenzierung von Kundentypen (Bestands- und Neukunden)

Marktarten/Markttypen/Marktformen

Preisstrategien

Wettbewerbsstrategien (Werbeziele, Zielgruppeneinteilung, Werbebotschaft)

Werbewirksamkeit (Wirtschaftlichkeit, Steigerung des Bekanntheitsgrades, Veränderung des Marktanteils)

Serienbrief

Lernfeld 8: Geschäftsprozesse simulieren

ZRW: 120 Std.

Ziele:

Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten typische Situationen im Büro in Teamarbeit, entwickeln ihre Lösungsstrategien selbstständig und nutzen dabei zielgerichtet verschiedene Medien und Präsentationstechniken.

Sie informieren sich über die normgerechte Gestaltung sowie Formulierung von Schriftstücken.

Sie planen, koordinieren und überwachen ihre Aufgaben selbstständig und reflektieren ihr Handeln. Bei der Umsetzung handlungsorientierter Aufgaben setzen die Schülerinnen und Schüler ihre erworbenen Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse ein.

Sie bearbeiten Aufgaben der allgemeinen Verwaltung. Sie organisieren eine Sitzung/Besprechung, bereiten diese vor und nach und führen Protokoll. Weiterhin erstellen sie normgerechte Schriftstücke und führen Telefongespräche unter Einhaltung der Gesprächsregeln.

Die Schülerinnen und Schüler nehmen sowohl die Rolle der Käuferin/des Käufers als auch die Rolle der Verkäuferin/des Verkäufers ein. Sie bearbeiten dabei Anfragen, Angebote, Bestellungen, Rechnungen und Lieferungen. Als Verkäuferin/Verkäufer schreiben die Schülerinnen und Schüler selbstständig Angebote und Rechnungen und überprüfen Bestellungen und Lieferungen. Als Käuferin/Käufer vergleichen sie Angebote nach kaufmännischen Gesichtspunkten und wählen das passende Angebot aus. Sie überprüfen Bestellungen, Lieferungen und Rechnungen auf ihre Richtigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Handeln und optimieren gemeinsam Lösungen.

Inhalte:

Sitzungen und Besprechungen (Organisation, Durchführung und Nachbereitung, Protokollführung)

normgerechte Schriftstücke (DIN 5008, Geschäftsbrief)

Telefongespräche (Gesprächsregeln, Telefonnotizen)

Beleggeschäftsgang (Anfragen, Angebote, Bestellungen, Rechnungen und Lieferscheine)

Angebotsvergleich (quantitativ und qualitativ)

Rechnungsprüfung

Textverarbeitung und Tabellenkalkulation

Wahlpflichtangebot A: Mit Kunden kommunizieren

ZRW: 40 Std.

Ziele:

Die Schülerinnen und Schüler nehmen Kundinnen und Kunden als wichtige Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner wahr. Sie informieren sich über die Grundlagen der Kommunikation und erfassen die unterschiedlichen Anforderungen, die Gesprächssituationen mit sich bringen. Sie zeigen Bereitschaft und Flexibilität, Gespräche engagiert und verantwortungsbewusst zu führen. Sie verhalten sich im Umgang mit anderen wertschätzend.

Sie unterscheiden die verschiedenen Formen der Kommunikation hinsichtlich ihrer Einsatzmöglichkeiten und Wirkung. Dabei wenden sie Techniken und Regeln der Gesprächsführung situationsgerecht an.

Sie bauen die Fähigkeit aus, Sprache und nonverbale Kommunikationsmittel situations- und adressatengerecht einzusetzen und situativ angemessen zu reagieren.

Sie vertreten die Interessen des Betriebes und erkennen, dass eine gut funktionierende Kommunikation Voraussetzung für ein erfolgreiches und effektiv arbeitendes Unternehmen ist.

Sie untersuchen und klassifizieren Konfliktursachen in der Kommunikation, wenden Strategien zur Lösung von möglichen Konflikten in Gesprächssituationen an und beurteilen diese gemeinsam.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren selbstkritisch ihr Kommunikationsverhalten insbesondere im Hinblick auf die Kundenbindung und leiten daraus Konsequenzen ab.

Inhalte:

Grundlagen der Kommunikation

Gesprächssituationen und -arten

Ebenen der Kommunikation

Formen der Kommunikation

Kommunikationsmodelle (z. B. nach Friedemann Schulz von Thun)

Techniken und Regeln der Gesprächsführung (z. B. Aktives Zuhören, Fragetechniken, Ich-Botschaften, Argumentation, Gesprächsregeln)

Kommunikationsstörungen und ihre Vermeidung

Präsentationstechniken

Wahlpflichtangebot B: Verwaltungsangelegenheiten regeln

ZRW: 40 Std.

Ziele:

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über den Aufbau einer Verwaltung. Sie kennen die Aufgaben einer Verwaltung und deren Handlungsabläufe und unterscheiden zwischen öffentlicher Verwaltung und Privatwirtschaft.

Sie stellen Arbeitsabläufe in einer Verwaltung nach, formulieren Anträge und füllen Formulare aus und nehmen ihre Mitwirkungsmöglichkeiten in verschiedenen Formen wahr.

Die Schülerinnen und Schüler stellen ihre Mitwirkungsmöglichkeiten mithilfe geeigneter Präsentationstechniken vor und reflektieren diese gemeinsam.

Inhalte:

Vergleich öffentliche Verwaltung – Privatwirtschaft

Verwaltungsorganisation

Aufgaben der öffentlichen Verwaltung (markt- und nichtmarktfähige Leistungen, angebots- und nachfrageorientierte Leistungen)

Verwaltungsaufbau

Arbeitsabläufe in der Verwaltung (z. B. Kfz-Zulassung, Personalausweis)

Ordnungswidrigkeiten