

Lernsituationsbeschreibungen

Buchreihe

MEMO – Kaufmann für Büromanagement

Band 1, 2. Auflage

Winklers Verlag Braunschweig

www.winklers.de

Herausgeber: Jürgen Gratzke

Autoren: Jürgen Gratzke, Lennart Gratzke, Harriet Hofmann

Buchnummer: 3589

ISBN: 978-3-8045-3589-3

Copyright: Diese Wordvorlage darf frei, auch auszugsweise, nur in Verbindung mit der Einführung und Verwendung der Fachbuchreihe Memo s.o. im Unterricht und die Quelle/dem Hinweis auf die Buchreihe „Memo- Kaufmann für Büromanagement“ genutzt werden.

Lernfeld 1

Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

In diesem Kapitel ...

... klären Sie ihren Verantwortungsbereich im Betrieb und identifizieren sich mit ihrer Rolle als Auszubildender und als zukünftiger Arbeitnehmer,
... analysieren Sie ihre eigenen Rechte und Pflichten,
... erkunden Sie Möglichkeiten beruflicher Fort- und Weiterbildung,
... suchen und bewerten Sie Informationen zur Darstellung ihres Betriebes,
... erschließen Sie das Leistungsspektrum ihres Betriebes, die eingesetzten betriebswirtschaftlichen Produktionsfaktoren, die Ziele ihres Betriebes sowie dessen Stellung in der arbeitsteiligen Wirtschaft,
... erfassen Sie ihre Stellung innerhalb des Aufbaus des Betriebes und die wesentlichen Arbeits- und Geschäftsprozesse des Betriebes,
... initiieren Sie eine Einstellung zum lebenslangen Lernen als engagierter Mitarbeiter,
... lernen Sie Präsentationen zu erstellen und zu bewerten,
... präsentieren Sie ihren Betrieb mit geeigneten Medien,
... finden Sie für einfache und komplexe Anforderungen selbstständig Lösungen,
... sind Sie in der Lage, sich schwierigen Situationen zu,
... zeigen Sie Durchhaltevermögen, um längerfristige Ziele zu erreichen,
... kontrollieren Sie kontinuierlich ihre Arbeitsergebnisse und bessern diese selbstständig und eigenverantwortlich nach, nehmen konstruktives Feedback an.

Fachkompetenz

- Leitbild des Unternehmens
- Leistungen im Unternehmen
- Organisatorischer Aufbau
- Geschäftsprozesse im Betrieb
- Rechtliche Rahmenbedingungen
- Grundlagen des Wirtschaftens
- Rechte und Pflichten
- Ausbildung im Beruf
- Ausbildungsvertrag
- Tarifliche Regelungen u. a.

Sozialkompetenz

- Kooperations-/Teamfähigkeit
- Höflichkeit, Freundlichkeit
- Konfliktfähigkeit, Toleranz

Selbstkompetenz

- Selbstständigkeit, Ausdauer
- Zuverlässigkeit, Sorgfalt
- Konzentrationsfähigkeit
- Kreativität, Flexibilität, Mobilität
- Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein,
- Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Selbstreflexion

Methodenkompetenz

- Vollständige Handlung
- Präsentationsformen
- Präsentationsregeln
- Methoden für lebenslanges Lernen

Anmerkung: Hier sind aus Platzgründen nur Kurzhinweise zu den Kompetenzen aufgeführt.

Lernfeld 1 - Lernsituation 1

Thema: Den Ausbildungsbetrieb präsentieren

Ausgangssituation:

Sie haben gerade die Ausbildung begonnen und sollen Ihren Ausbildungsbetrieb vorstellen, dabei auch auf die Ziele des Ausbildungsbetriebs, die Stellung in der Gesamtwirtschaft, die Rechtsform, den organisatorischen Aufbau und wesentliche Arbeits- und Geschäftsprozesse eingehen.

Kompetenzen:

Die Schüler/-innen ...

- klären ihren Verantwortungsbereich im Betrieb und identifizieren sich mit ihrer Rolle als Auszubildender und als zukünftiger Arbeitnehmer,
- suchen und bewerten Informationen und deren Quellen zur Darstellung ihres Betriebes,
- erschließen das Leistungsspektrum ihres Betriebes sowie dessen Stellung in der arbeitsteiligen Wirtschaft,
- entwickeln auf der Grundlage von Rechten und Pflichten ihre Kompetenzen im Betrieb weiter,
- erstellen zur Bewertung von Präsentationen einen Kriterienkatalog,
- wählen für ihre Ergebnisse eine geeignete Präsentationsform und berücksichtigen dabei die Rahmenbedingungen und Präsentationsregeln,
- wenden Arbeitsstrategien an und erledigen ihre Aufgabenstellungen selbstständig,
- sind in der Lage, sich schwierigen Situationen zu stellen und situationsgerecht gegen innere Widerstände anzukämpfen,
- präsentieren ihren Betrieb mit geeigneten Medien,
- bewerten ihre Präsentation, hinterfragen ihre eigene Einstellung,
- nehmen konstruktives Feedback an.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts:

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: mit Präsentationen der Kapitel aus der Gruppenarbeit und jeweils folgender gemeinsamer Aufgabenbearbeitung der präsentierten Kapitel.

Vorab: Kennenlernphase

Gruppe 1: Wir informieren über Unternehmensleitbild und Stakeholder

Gruppe 2: Wir unterscheiden Kompetenzen für Ausbildung und Arbeit

Gruppe 3: Organisation und Recht im Betrieb – Was ist für den Einstieg von Bedeutung?

Gruppe 4: Arbeits- und Geschäftsprozesse

Gruppe 5: Präsentieren – aber richtig und mit Kriterienkatalog

Gruppe 6: Präsentieren des Modellunternehmens mit PowerPoint

Begleitend und im Wesentlichen als Hausaufgabe wird die Präsentation des eigenen Ausbildungsbetriebs vorbereitet und je nach Zeit und Vereinbarung in der Klasse vorgetragen und bewertet.

Handlungsprodukte:

z.B. Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches und im Arbeitsheft, z.B. Selbstbewertungsbogen, Protokolle und Ergebnisübersichten aus Umfragen, Erkundungen, Interviews, Mindmaps

Empfohlene Methoden: Partner- und Gruppenarbeit, Umfragen, Erkundungen, Interviews, Mindmapping, thematische Zettelgeschichte, Aufgabenbearbeitung im Fachbuch und Arbeitsheft

Lernfeld 1 - Lernsituation 2

Thema: Wirtschaftliche Grundlagen

Ausgangssituation:

Sie sollen sich die Grundlagen des Wirtschaftens und hierbei insbesondere die Ziele der Betriebe und deren Stellung und Bedeutung für die Gesamtwirtschaft erschließen.

Kompetenzen:

Die Schüler/-innen ...

- erläutern die Abhängigkeit der Nachfrage von Bedürfnissen und Bedarf an Beispielen,
- unterscheiden Güterarten und Produktionsfaktoren an Beispielen,
- stellen die Arten, Vor- und Nachteile der Arbeitsteilung dar und diskutieren Auswirkungen,
- ordnen Wertströme am Wirtschaftskreislauf zu und arbeiten Einflussfaktoren darauf heraus,
- unterscheiden und legen Unternehmensziele fest,
- stellen die Stellung des Betriebes in diesen Zusammenhängen dar,
- legen gemeinsam Gruppenarbeitsthemen fest, planen, realisieren und bewerten Gruppenarbeiten.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts:

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich.

Vorgehensweise arbeitsteilig: Es können verschiedene Gruppenarbeiten diskutiert und geplant werden, z.B. zu Präsentationen der Kapitel und jeweils folgender gemeinsamer Aufgabenbearbeitung (Plenum) der präsentierten Kapitel. Jeder einzelne erarbeitet z.B. für sich als Hausaufgabe eine thematische Übersicht für den Ausbildungsbetrieb (vgl. Handlungsprodukt). Es kann aber auch hierfür eine Gruppenarbeit vorgesehen werden, indem für ausgewählte Betriebe in einer Gruppe arbeitsteilig eine Aufarbeitung und Darstellung erfolgt. Als Präsentationsform wird die Darstellung an einer Stellwand vorgeschlagen. Für die Gruppenarbeit sollen die Regeln für Gruppenarbeit im Anhang beachtet werden.

Übergreifender Kompetenzerwerb: Die Schüler entscheiden sich für eine Vorgehensweise, planen die Gruppenarbeit und den zeitlichen Ablauf zusammen mit der Lehrkraft. Die Art der Aufgabenbearbeitung und die Art der Darstellung des Betriebes werden geklärt. Es wird festgelegt, ob für diese Lernsituation ein Test oder eine Klassenarbeit vorgesehen ist, ob der Übungstest im Arbeitsheft verwendet werden soll. Es wird festgelegt, wie das Handlungsprodukt „Mein Ausbildungsbetrieb, seine Güter, Produktionsfaktoren, Arbeitsteilung, Rolle im Wirtschaftskreislauf und Ziele“ und die Gruppenarbeit bewertet werden sollen.

Handlungsprodukte:

z.B. Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches und im Arbeitsheft, Darstellungen zum Ausbildungsbetrieb, Handlungsprodukt „Mein Ausbildungsbetrieb, seine Güter, Produktionsfaktoren, Arbeitsteilung, Rolle im Wirtschaftskreislauf und Ziele“

Lernfeld 1 - Lernsituation 3

Thema: Wir beschreiben unseren Ausbildungsberuf (kann auch im Fach Politik behandelt werden)

Ausgangssituation:

Sie haben Ihren Ausbildungsvertrag vorliegen und wollen mehr über Ihre Rechte und Pflichten als Auszubildende/r sowie die Prüfungsbedingungen Ihrer Ausbildung erfahren.

Kompetenzen:

Die Schülerinnen und Schüler ...

- informieren sich über die gesetzlichen Grundlagen, Ziele und Qualifikationen ihrer Berufsausbildung,
- unterscheiden die Aufgaben der Beteiligten im dualen System der Berufsausbildung,
- informieren sich über Inhalte und Regelungen der Ausbildungsverträge,
- stellen ihre Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag fest,
- unterscheiden die verschiedenen Teile und Bereiche der Abschlussprüfung und die Voraussetzungen für ein Bestehen der Prüfung,
- prüfen die Möglichkeiten, Zusatzqualifikationen zu erwerben und prüfen zu lassen,
- nutzen unterschiedliche Medien zur Informationsgewinnung.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts:

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: z.B. mit Präsentationen der Kapitel aus der Gruppenarbeit und jeweils folgender gemeinsamer Aufgabebearbeitung der präsentierten Kapitel. Als Präsentationsform wird die Darstellung mit Hilfe einer Präsentationssoftware vorgeschlagen.

Ergänzend werden Tests und Übungen er- und bearbeitet. Podiumsdiskussionen oder Debatten zu den Zielen der Berufsausbildung sind ebenso möglich wie Rollenspiele zur Prüfungssimulation.

Gruppe 1: Ziele und Qualifikationen der Berufsausbildung

Gruppe 2: Inhalte/Regelungen und Rechte/Pflichten des Ausbildungsvertrages

Gruppe 3: Gestreckte Abschlussprüfung

Gruppen 4-6: ordnen sich einem Thema der Gruppen 1-3 zu und arbeiten Tests oder Übungen parallel zu den von den Gruppen 1-3 zur Verfügung gestellten Präsentationen und Handouts aus. Sie können auch gemeinsam zu diesem Themengebiet eine Lernkartei (vgl. Methodensammlung) entwickeln. Geschickte Kommunikation und gute Kooperation unter den beteiligten Gruppen können geübt werden.

Übergreifender Kompetenzerwerb: Die Schüler entscheiden sich für eine Vorgehensweise, planen die Gruppenarbeit und den zeitlichen Ablauf zusammen mit der Lehrkraft. Die Art der Aufgabebearbeitung, der Zeitrahmen und die Bewertung der Gruppenprodukte sowie der Übungsergebnisse werden geklärt.

Handlungsprodukte:

z.B. Arbeitsprodukte aus der Aufgabebearbeitung des Fachbuches, Präsentationen, Übungsaufgaben, Tests, Lernkartei.

Lernfeld 1 - Lernsituation 4

Thema: Wir beachten Mitbestimmungsrechte und Tarifrecht im Unternehmen (kann auch im Fach Politik behandelt werden)

Ausgangssituation:

Sie wollen abwägen, in welchen Fällen Sie sich im Betrieb an die Jugend- und Auszubildendenvertretung bzw. den Betriebsrat wenden können und analysieren Mitbestimmungsrechte im Betrieb und das Tarifrecht.

Kompetenzen:

Die Schülerinnen und Schüler ...

- stellen wichtige betriebliche Mitbestimmungsgesetze dar,
- unterscheiden individuelles und kollektives Arbeitsrecht,
- wägen ab, in welchen Fällen es sinnvoll ist, sich an den Betriebs-/Personalrat oder die JAV zu wenden,
- bringen Beispiele, wie mithilfe von Einigungsstellen und Betriebsvereinbarungen

Meinungsverschiedenheiten

geklärt werden können,

- stellen die Bedeutung und Regelungen von Tarifverträgen heraus,
- informieren sich über Regelungen im Jugendschutzgesetz,
- filtern für die Fälle von Meinungsverschiedenheiten notwendige Informationen aus Gesetzestexten,
- treten für ihre Rechte ein.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts:

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: z.B. mit Präsentationen der Kapitel aus der Gruppenarbeit und jeweils folgender gemeinsamer Aufgabenbearbeitung der präsentierten Kapitel.

Gruppe 1: Mitbestimmungsgesetze

Gruppe 2: Betriebs-/Personalrat

Gruppe 3: JAV

Gruppe 4: Tarifverträge

Gruppe 5: Jugendarbeitsschutzgesetz

Übergreifender Kompetenzerwerb: Die Schüler entscheiden sich für eine Vorgehensweise, planen die Gruppenarbeit und den zeitlichen Ablauf zusammen mit der Lehrkraft. Die Art der Aufgabenbearbeitung mit der Umsetzung und Bewertung wird geklärt. Es wird festgelegt, ob für diese Lernsituation ein Test oder eine Klassenarbeit vorgesehen ist.

Handlungsprodukte:

z.B. Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches und im Arbeitsheft, Darstellungen als Mindmap, thematische Landkarte, Checklisten, Rollenspiel

Lernfeld 1 - Lernsituation 5

Thema: Wir erkunden Möglichkeiten beruflicher Fort- und Weiterbildung (kann auch im Fach Politik behandelt werden)

Ausgangssituation:

Anforderungen im Beruf ändern sich laufend durch technologische Entwicklungen, betriebsinterne Veränderungen, internationale Verflechtungen, private Gründe und neue Aufgaben. Sie erkunden Möglichkeiten der beruflichen Fort- und Weiterbildung, festigen Ihre Einstellung zum lebenslangen Lernen und verbessern Ihre Personalkompetenz.

Kompetenzen:

Die Schülerinnen und Schüler ...

- entwickeln eine zukunftsorientierte Arbeitshaltung und die Bereitschaft, aktiv zu lernen,
- stellen Einflussfaktoren und Maßnahmen für eine nachhaltige Existenzsicherung heraus und bewerten diese für die eigene Entwicklung,
- stellen den Nutzen beruflicher Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten dar,
- stellen Maßnahmen im Rahmen der Personalentwicklung der Betriebe dar,
- bringen Erwartungen von Mitarbeitern und Arbeitgebern in die Diskussion um betriebliche Qualifizierungsmaßnahmen ein,
- recherchieren differenziert unterschiedliche Arten von Qualifizierungsmaßnahmen im Rahmen der Fort- und Weiterbildung und des Studiums nach einer Berufsausbildung und bewerten diese für das eigene Fortkommen,
- zeigen Möglichkeiten auf, an Berufswettbewerben teilzunehmen,
- stellen Vorteile von Auslandsaufenthalten während der Berufsausbildung heraus und beschreiben europaweite Fördermaßnahmen wie „Erasmus+“ und „europass“,
- zeigen deutsche Fördermaßnahmen für eine berufliche Fort- und Weiterbildung auf,
- verbessern ihre Kommunikationskompetenz, indem sie mit Mitschülern über Möglichkeiten der Fort- und Weiterbildung diskutieren und Ergebnisse der Diskussion präsentieren,
- verbessern ihre Selbstkompetenz, indem sie für sich ein „Fortbildungsprogramm“ erstellen.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts:

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: z.B. über folgende Gruppenarbeit mit Präsentationen und Übungen:

Gruppe 1: Lebenslanges Lernen und Nachhaltige Existenzsicherung

Gruppe 2: Qualifizierungsmaßnahmen während und nach der Berufsausbildung

Gruppe 3: Lernen im Ausland während der Ausbildung, evtl. mit Expertenbefragung

Gruppe 4: Fördermaßnahmen zur beruflichen Fort- und Weiterbildung

Plenum: Präsentation der Gruppenergebnisse mit Aktivitäten zur Einbeziehung der Mitschüler.

Übergreifender Kompetenzerwerb: Die Schüler entscheiden sich für eine Vorgehensweise, planen bei einer Gruppenarbeit Handlungsprodukte, zeitlichen Ablauf und Bewertungskriterien zusammen mit der Lehrkraft. Es wird festgelegt, ob dieses Kapitel Gegenstand einer Klassenarbeit sein soll, wie die sonstigen Leistungen der Schüler bewertet werden sollen.

Handlungsprodukte:

z.B. Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches und im Arbeitsheft, Gruppenpuzzle, Infostellwand zur beruflichen Fort- und Weiterbildung, Karten- und Punktabfrage zu Fortbildungsinteressen in der Klasse, Darstellungen von Diskussionsergebnissen, Darstellung des persönlichen Fortbildungsprogramms.

Lernfeld 2

Lernfeld 2

Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

In diesem Kapitel ...

... analysieren Sie die Anforderungen an die Gestaltung der Arbeitsprozesse sowie des Arbeitsplatzes und Arbeitsraumes.

... erkunden Sie gesetzliche Vorschriften, ergonomische und ökologische Erfordernisse zur Gestaltung von Arbeitsplatz und -raum, berücksichtigen diese bei der Planung.

... beurteilen Sie selbstkritisch Ihr Verhalten im Team, die Gestaltung Ihres Arbeitsplatzes und -raumes sowie Ihre Arbeitsprozesse.

... koordinieren und überwachen Sie Termine, erstellen Sie Terminpläne.

... arbeiten Sie kooperativ im Team und bauen Sie Ihre Kommunikationsfähigkeit aus.

... erstellen Sie Checklisten für bürowirtschaftliche Abläufe.

... nutzen Sie Methoden des Zeitmanagements und Techniken des Selbstmanagements zur Strukturierung Ihrer Arbeitsprozesse und identifizieren Sie mögliche Störungen.

... organisieren Sie Sitzungen und Besprechungen.

... bereiten Sie eingehende Informationen zur innerbetrieblichen Weitergabe auf.

... entscheiden Sie die zweckmäßigste Versandart für ausgehende Informationen.

... wählen Sie Systeme für eine normgerechte Ordnung und Aufbewahrung.

... ermitteln Sie Strategien zur Erhaltung und Förderung Ihrer Gesundheit.

Fachkompetenz

- gesetzliche Vorschriften, ergonomische und ökologische Anforderungen bei der Gestaltung von Arbeitsplatz und -raum analysieren
- Raumarten unterscheiden
- Terminarten voneinander abgrenzen
- Sitzungen/Besprechungen vor- und nachbereiten
- Maßnahmen des Datenschutzes, der Datensicherheit und -pflege spezifizieren
- Informationseingang und -ausgang bearbeiten
- Informationen aufbewahren
- Arbeitssicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz berücksichtigen

Sozialkompetenz

- Kooperations-/Teamfähigkeit
- Höflichkeit, Freundlichkeit
- Konfliktfähigkeit, Toleranz

Selbstkompetenz

- Selbstständigkeit, Ausdauer
- Zuverlässigkeit, Sorgfalt
- adäquates Verhalten
- Konzentrationsfähigkeit
- Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein
- Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen,

Selbstreflexion

- Maßnahmen zur Leistungsfähigkeit am Arbeitsplatz erkennen, durchführen, überprüfen und gestalten
- Methodenkompetenz
- Checklisten erstellen
- Methoden des Zeitmanagements anwenden
- Techniken des Selbstmanagements nutzen
- Hilfsmittel der Terminplanung einsetzen
- Textverarbeitung handhaben

Lernfeld 2 – Lernsituation 1

Thema: Wir gestalten Arbeitsraum, Arbeitsplatz und Arbeitsumgebung

Einstiegssituation

Die Palm KG plant zur Erweiterung ihrer Bürofläche einen Anbau unter Beteiligung der Mitarbeiter/-innen. Sie sollen die Planung unterstützen.

Kompetenzen

Die Schüler/-innen ...

- informieren sich über relevante gesetzliche Vorschriften zur Gestaltung des Arbeitsraumes,
- stellen wichtige Inhalte der Arbeitsstätten- und der Bildschirmarbeitsverordnung dar,
- erkunden und erklären ökonomische, ergonomische, gesundheitliche und ökologische Anforderungen an Büroarbeitsplätze,
- analysieren die Anforderungen an die Gestaltung ihrer jeweiligen Arbeitsprozesse sowie ihres Arbeitsplatzes und Arbeitsraumes,
- erkennen die Bedeutung von Normen und Vorschriften der Berufsgenossenschaften,
- vergleichen unterschiedliche Arten von Büroräumen,
- listen ergonomische und ökologische Aspekte der Arbeitsraum- und Arbeitsplatzgestaltung auf,
- planen ein Raumkonzept unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorschriften sowie ergonomischer und ökologischer Erfordernisse,
- planen die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes unter ergonomischen, ökologischen und ablauforganisatorischen Aspekten,
- überprüfen die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes und -raumes sowie ihrer Arbeitsprozesse anhand von Checklisten und Informationen,
- entwickeln Handlungsmöglichkeiten für die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes und -raumes unter Beachtung der Auswirkungen auf die Leistungsfähigkeit,
- erstellen Informationsblätter zu den wichtigsten gesetzlichen Vorgaben,
- beurteilen die erarbeiteten Bürokonzepte anhand der vereinbarten Kriterien,
- beurteilen selbstkritisch ihr Verhalten im Team, die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes und -raumes sowie ihrer Arbeitsprozesse.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: zum Beispiel mit Präsentationen der Kapitel aus der Gruppenarbeit mit jeweils folgender Aufgabenbearbeitung der präsentierten Kapitel und Hinzuziehung von Arbeitsaufträgen und Vorgehenshinweisen aus dem folgenden Kapitel 1

Gruppe 1: Anforderungen an bürowirtschaftliche Arbeitsprozesse

Gruppe 2: Arten von Büroräumen

Gruppe 3: Gestaltung der Arbeitsräume

Gruppe 4: Ausstattung der Bildschirmarbeitsplätze

Gruppe 5: ökologische Aspekte im Büro

Übergreifender Kompetenzerwerb: Die Schüler/-innen entscheiden sich für eine Vorgehensweise, planen den zeitlichen Ablauf für die Gruppenarbeit sowie die Präsentation zusammen mit der Lehrkraft. Es wird gemeinsam festgelegt, wie die Aufgaben bearbeitet werden und die Bewertung erfolgt. Die Bewertung umfasst schriftliche und mündliche Handlungsprodukte.

Handlungsprodukte: zum Beispiel die Erstellung eines Pflichtenhefts für den Büroanbau anhand der Leitaufgaben, Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches und im Arbeitsheft AH, Darstellungen als Mindmap, Informationsblatt, Checkliste, Rollenspiel, Selbstbewertungsbogen

Lernfeld 2 – Lernsituation 2

Thema: Wir planen Termine und stimmen sie ab

Einstiegssituation

In der Vertriebsabteilung wird die Urlaubsplanung für die Sommermonate durchgeführt. Die Mitarbeiter/-innen haben ihre Wünsche angemeldet. Ein Urlaubsplan soll erstellt und mit den Mitarbeiter/-innen abgestimmt werden.

Kompetenzen

Die Schüler/-innen ...

- informieren sich über feste und variable Termine, die in ihrem jeweiligen Arbeitsbereich zu überwachen sind und unterscheiden nach Prioritäten,
- recherchieren Hilfsmittel zur Planung und Überwachung von Terminen und wählen geeignete Hilfsmittel aus,
- stimmen sich mit den Beteiligten ab, koordinieren bzw. legen Termine fest und tragen diese ein,
- berücksichtigen bei Terminabsprachen Befindlichkeiten und Bedürfnisse der Beteiligten,
- reflektieren die Zufriedenheit der Beteiligten über die Terminauswahl,
- koordinieren und überwachen Termine,
- erstellen digitale Terminpläne unter Berücksichtigung verschiedener Terminarten,
- berücksichtigen bei Entscheidungen die Notwendigkeit von Kompromissen,
- vertreten gegenüber anderen ihre Meinung,
- entwickeln ihre Kommunikationsfähigkeit und ihr Selbstbewusstsein weiter,
- arbeiten kooperativ im Team,
- hinterfragen ihren Beitrag, den sie selbst erbringen können, um ein gelingendes Miteinander im Ausbildungsbetrieb zu gewährleisten,
- respektieren die Wertvorstellungen ihrer Kolleginnen und Kollegen.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: zum Beispiel könnten die Schüler/-innen zunächst in Einzelarbeit die Lernsituation erfassen und zusammen mit der Lehrkraft die Bearbeitung der Lernsituation planen. Das Fachwissen könnte in Gruppen erarbeitet, präsentiert und diskutiert werden. Weitere Hinweise zur Vorgehensweise werden im folgenden Kapitel 2.1 gegeben.

Übergreifender Kompetenzerwerb: Die Schüler/-innen entscheiden zusammen mit der Lehrkraft über eine Vorgehensweise, planen den zeitlichen Ablauf für die Einzel- und Gruppenarbeiten sowie die Präsentationen. Es wird gemeinsam festgelegt, wie die Aufgaben bearbeitet werden und die Bewertung erfolgt. Die Bewertung umfasst schriftliche und mündliche Handlungsprodukte.

Handlungsprodukte: zum Beispiel Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches, Darstellungen der Urlaubsplanungen, Präsentationen der Gruppenarbeiten, Rollenspiele, Informationszusammenstellungen für das Bürohandbuch

Lernfeld 2 – Lernsituation 3

Thema: Wir organisieren ein Meeting unter Berücksichtigung des Zeitmanagements

Einstiegssituation

Die Auszubildenden der Palm KG treffen sich monatlich zu einem Auszubildenden-Meeting. Stefanie Dammer ist für die Organisation des Dezember-Meetings zuständig. Ihre Aufgabe ist es, Stefanie bei ihrer Tagesplanung und der Organisation zu unterstützen.

Kompetenzen

Die Schüler/-innen ...

- informieren sich über die Anforderungen an bürowirtschaftliche Abläufe,
- erstellen To-do-Listen für ihre Arbeitsabläufe,
- nutzen Methoden des Zeitmanagements sowie Techniken des Selbstmanagements,
- strukturieren ihre Arbeitsprozesse effizient,
- identifizieren mögliche Störungen, Zeitdiebe und Zeitfallen und schalten diese aus,
- bereiten Sitzungen und Besprechungen vor,
- begleiten die Durchführung von Sitzungen und Besprechungen,
- bereiten Sitzungen und Besprechungen nach,
- unterscheiden Arten von Protokollen,
- erstellen ein Protokoll mithilfe eines Textverarbeitungsprogramms unter Verwendung einer Vorlage,
- erschließen sich die notwendigen Grundoperationen und Zeichenformatierungen des gewählten Softwareprogrammes,
- überprüfen und optimieren ihre Schreibfertigkeit durch eigenverantwortliches Schreibtraining,
- setzen sich Tagesziele, setzen diese um, schätzen die Erfüllung selbstkritisch ein und ziehen Schlussfolgerungen,
- setzen sich für ihre Tätigkeiten ein Zeitlimit, kontrollieren die Einhaltung selbstständig und ziehen Schlussfolgerungen.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: In Gruppenarbeit können z. B. zunächst die Methoden des Zeitmanagements und Techniken des Selbstmanagements erarbeitet, präsentiert und diskutiert werden. Die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung des Auszubildenden-Meetings könnte in Gruppen erfolgen.

Weitere Hinweise zur Vorgehensweise werden gegeben.

Gruppe 1: Techniken des Selbstmanagements

Gruppe 2: Methoden des Zeitmanagements

Übergreifender Kompetenzerwerb: Sie als Schüler/-innen entscheiden sich für eine Vorgehensweise, planen die Gruppenarbeit, den zeitlichen Ablauf und die Präsentation zusammen mit der Lehrkraft. Es wird gemeinsam festgelegt, wie die Aufgaben bearbeitet werden und die Bewertung erfolgen soll. Die Bewertung umfasst schriftliche und mündliche Handlungsprodukte.

Handlungsprodukte: zum Beispiel die Ausarbeitungen zur Organisation des Meetings anhand der Leitaufgaben, Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches und im Arbeitsheft, To-do-Listen, Checklisten, Reflexionsbogen, Protokoll, Rollenspiel

Lernfeld 2 – Lernsituation 4

Thema: Wir bearbeiten eingehende und ausgehende Informationen

Einstiegssituation

Die Poststelle ist der zentrale Ort, an dem die eingehenden und ausgehenden Informationen der Palm KG bearbeitet werden. Seit einiger Zeit beschweren sich Kolleg/-innen und Kund/-innen, weil unterschiedliche Fehler auftreten. Sie erhalten die Aufgabe, die Arbeitsabläufe in der Poststelle darzustellen, mögliche Fehlerquellen zu identifizieren und Hinweise zur störungsfreien Bearbeitung zu geben.

Kompetenzen

Die Schüler/-innen ...

- bereiten eingehende Informationen zur innerbetrieblichen Weitergabe auf,
- informieren sich über die verschiedenen Arten von eingehenden Informationen,
- fertigen Gesprächs- bzw. Telefonnotizen an,
- leiten die Information/Notiz innerbetrieblich weiter,
- nehmen entsprechend ihrer Vollmacht Post entgegen,
- unterscheiden betriebliche Post, die geöffnet werden darf, und Privatbriefe sowie Sendungen mit Sondervermerken, die ungeöffnet weitergeleitet werden,
- bearbeiten den Posteingang,
- sortieren die ausgehenden Informationen,
- entscheiden sich für die zweckmäßigste Versandart unter Berücksichtigung von Sicherheit, Vertraulichkeit, Schnelligkeit, Kosten und Rechtsverbindlichkeit,
- bearbeiten den Postausgang,
- erstellen Ablaufpläne zur Bearbeitung des Eingangs und des Ausgangs von Informationen,
- ermitteln mögliche Fehlerquellen und deren Vermeidung.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: Zum Beispiel könnten in Gruppenarbeit die Arbeitsabläufe beim Eingang und Ausgang von Informationen (Briefpost, E-Mail, Telefon, persönliches Gespräch, Telefax) erarbeitet, präsentiert und erörtert werden.

Übergreifender Kompetenzerwerb: Schüler/-innen erhalten einen Einblick in die Darstellung von Prozessen, entwickeln ihre sozialen und kommunikativen Kompetenzen weiter.

Handlungsprodukte: zum Beispiel Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches, Ablaufdiagramme, Präsentationen, Übungsaufgaben, Informationszusammenstellungen für das Bürohandbuch

Lernfeld 2 – Lernsituation 5

Thema: Wir ordnen und bewahren Schriftstücke und elektronische Dokumente auf

Einstiegssituation

Mit dem Anbau bei der Palm KG erhält das Archiv einen neuen Standort und soll neu eingerichtet werden. Es ist festzustellen, welche Schriftstücke weiterhin in dem neuen Archiv aufbewahrt werden müssen und welche vernichtet werden können. Zudem sollen Sie das bisherige Aufbewahrungssystem überprüfen und ggf. Alternativen entwickeln. Da die Anzahl der digitalen Schriftstücke steigend ist, wird die Einführung eines Dokumentenmanagementsystems untersucht.

Kompetenzen

Die Schüler/-innen ...

- informieren sich über die gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften für die Dauer der Aufbewahrung von Schriftstücken und Daten,
- unterscheiden zwischen der Registratur und den Möglichkeiten der elektronischen Archivierung,
- nutzen unterschiedliche Ordnungssysteme,
- führen einen Aktenplan/einen Schriftgutkatalog,
- benennen Speichermedien zur Sicherung und Aktualisierung von Datenbeständen und elektronischen Dokumenten,
- erläutern Maßnahmen, um der Verfälschung, dem Verlust, der Zerstörung oder der unzulässigen Weitergabe von Daten, Programmen und Datenträgern vorzubeugen,
- sollen regelmäßig Sicherheitskopien und Backups anlegen,
- kennen die Handhabung des Generationenprinzips.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: zum Beispiel könnten mit der Methode des Gruppenpuzzles die einzelnen Kapitel und Aufgaben erarbeitet werden. Hinweise zur Vorgehensweise werden im folgenden Kapitel 5.1 gegeben.

Übergreifender Kompetenzerwerb: Sie als Schüler/-innen entscheiden sich für eine Vorgehensweise, planen die Gruppenarbeit und den zeitlichen Ablauf zusammen mit der Lehrkraft. Die Art der Aufgabenbearbeitung, der Zeitrahmen und die Bewertung der Gruppenprodukte sowie der Übungsergebnisse werden geklärt.

Handlungsprodukte: zum Beispiel Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches, Präsentationen, Übungsaufgaben, Informationszusammenstellungen für das Bürohandbuch

Lernfeld 2 – Lernsituation 6

Thema: Wir berücksichtigen Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit

Einstiegssituation

Im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements sollen die Schüler/-innen die Planung eines Gesundheitstages unterstützen, indem sie wesentliche Belastungen an Büroarbeitsplätzen erkennen, sich über gesetzliche Schutzvorschriften informieren und betriebliche sowie individuelle Handlungsmöglichkeiten aufzeigen.

Kompetenzen

Die Schüler/-innen ...

- recherchieren Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung ihrer Gesundheit,
- ermitteln Strategien zur Bewältigung von Belastungen am Arbeitsplatz (Stress, Burnout) und Konflikten (Mobbing),
- achten auf die Arbeitssicherheit und die Erhaltung und Förderung ihrer Gesundheit (Bewegung, Ernährung, Stressregulation, Suchtprävention),
- informieren sich über Möglichkeiten, subjektiv empfundene Belastungen im Betrieb abzubauen,
- informieren sich über die Möglichkeiten, konfliktbelastete Kommunikation zu erkennen, Ansprechpartner und Lösungsstrategien zu finden,
- erkennen Über- und Unterforderungen und die Bedeutung eines ausgewogenen Privat- und Arbeitslebens (Work-Life-Balance),
- wählen für sich eine oder eine Kombination mehrerer Möglichkeiten der Stress- bzw. Konfliktbewältigung sowie Gesunderhaltung aus,
- sollen betriebliche Angebote und Einrichtungen sowie Bürogymnastik nutzen,
- informieren sich über geltende Arbeitsschutzvorschriften (Arbeitsschutz-, Arbeitssicherheits- und Arbeitszeitgesetz) und Unfallverhütungsvorschriften und verhalten sich danach (Jugendarbeitsschutzgesetz s. Lernfeld 1, Lernsituation 4),
- erfassen die Einhaltung von Arbeitszeiten, gesetzlichen/betrieblichen Pausenregelungen, Unterbrechung der Bildschirmarbeit sowie die Durchführung regelmäßiger Augenuntersuchungen lt. gesetzlicher Verordnung.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts:

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: zum Beispiel könnten in Gruppen unterschiedliche Vorschläge zur Gestaltung eines Gesundheitstages ausgearbeitet und präsentiert werden.

Übergreifender Kompetenzerwerb: Sie als Schüler/-innen entscheiden sich für eine Vorgehensweise, planen die Gruppenarbeit und den zeitlichen Ablauf zusammen mit der Lehrkraft. Die Art der Aufgabenbearbeitung, der Zeitrahmen und die Bewertung der Gruppenprodukte sowie der Übungsergebnisse werden geklärt. Sie haben die Chance, Ihre persönlichen Kompetenzen insbesondere im Hinblick auf Ihre Anforderungen im beruflichen und privaten Leben zu durchdenken. Ihre fachlichen Kompetenzen (Lernfeld 2, Lernsituation 1) können vertieft und erweitert werden.

Handlungsprodukte: zum Beispiel Erstellung einer Präsentation für die Gestaltung eines Gesundheitstages anhand der Leitfragen, Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches und im Arbeitsheft, Übungsaufgaben, Informationszusammenstellungen für das Bürohandbuch

Lernfeld 3

Lernfeld 3

Aufträge bearbeiten

In diesem Kapitel ...

- ... analysieren Sie den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung und Ihren Verantwortungsbereich,
- ... erschließen Sie sich die Struktur büroüblicher Applikationen,
- ... sondieren Sie die betrieblichen Rahmenbedingungen für die Erstellung von Angeboten,
- ... führen Sie mit der Tabellenkalkulation einfache Preisberechnungen durch, auch unter Einsatz kaufmännischer Rechenarten,
- ... informieren Sie sich über die Formulierung und normgerechte Gestaltung von Texten des internen und externen Schriftverkehrs,
- ... organisieren und überwachen Sie die Auftragsabwicklung,
- ... kontrollieren Sie den Erfolg Ihrer betrieblichen Tätigkeit,
- ... kommunizieren Sie ziel- und kundengerecht,
- ... vervielfältigen Sie Schriftstücke mit unterschiedlichen Geräten und Dateiformaten.

Fachkompetenz

- Absatzprozess analysieren
- Kundenanforderungen wahrnehmen
- büroübliche Applikationen erschließen
- Preiskalkulation durchführen
- Angebotsbestandteile kennen und Kaufvertrag vorbereiten
- Angebote erstellen
- betriebliche Rahmenbedingungen und interkulturelle Unterschiede berücksichtigen
- Dokumentenformatierung nach DIN, Gestaltungsaspekte und Corporate-Design berücksichtigen
- rationale Dokumentenerstellung
- Kommunikationssysteme nutzen
- Vervielfältigungen erstellen
- Dateiformate beschreiben und bearbeiten

Sozialkompetenz

- Kooperations-/Teamfähigkeit
- Höflichkeit, Freundlichkeit
- Konfliktfähigkeit, Toleranz
- Kommunikationsfähigkeit

Selbstkompetenz

- Selbstständigkeit, Ausdauer
- Zuverlässigkeit, Sorgfalt
- adäquates Verhalten
- Konzentrationsfähigkeit
- Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein,
- Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Selbstreflexion

Methodenkompetenz

- Rechenarten anwenden
- Kalkulationsmethoden beherrschen
- Handhabung der Textverarbeitung
- Handhabung der Tabellenkalkulation
- Arbeitsmethoden der vollständigen Handlung einsetzen

Lernfeld 3 - Lernsituation 1

Thema: Wir analysieren den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung

Ausgangssituation:

Sie sollen im Vertrieb eingesetzt werden, für die Auftragsbearbeitung und zunehmend ganzheitlich für bestimmte Kunden zuständig sein. Sie erkunden den Vertriebsprozess durch Sichtung, Aufbereitung und Darstellung der Stammdaten sowie Belege eines bereits erfolgten/durchgeführten Verkaufs.

Kompetenzen:

Die Schülerinnen und Schüler ...

- informieren sich über das Leistungsangebot des Betriebes, unterscheiden unterschiedliche Vertragsarten je nach Leistungsart,
- informieren sich über die Kundenstruktur im Betrieb,
- benennen Zuständigkeiten und Befugnisse (Verantwortungsbereiche) im Absatzprozess,
- stellen mögliche Kundenbeziehungen heraus,
- nehmen Kunden als wichtigen Partner wahr,
- beschreiben den störungsfreien Prozess der Auftragsbearbeitung bis zum Zahlungsverkehr,
- beschreiben Belege der Auftragsbearbeitung mit ihren Stamm- und Bewegungsdaten.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts:

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: Zur Übung werden für die Ermittlung des Leistungsangebots und der Kundenstruktur Aufgaben zu vier Beispielunternehmen gestellt, die in acht Arbeitsgruppen bei Einsatz von vier Kontrollgruppen bearbeitet werden können.

Übergreifender Kompetenzerwerb: Die Schüler erhalten einen Einblick in die Anfrage- und Auftragsbearbeitung. In folgenden Lernfeldern und Lernsituationen erfolgt eine Vertiefung. Übergreifend sind auch Kompetenzen in der Erstellung von Tabellen, Übersichten und Prozessdarstellungen von Bedeutung.

Handlungsprodukte:

z.B. Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches, Präsentationen, Übungsaufgaben, Übersichten, tabellarische Darstellungen zur Kundenstruktur, zu Kundenbeziehungsprozessen, zum Geschäftsprozess der Anfrage- und Auftragsbearbeitung in unterschiedlichen Darstellungen, zu Verantwortungsbereichen und Befugnissen, Informationszusammenstellungen für das Bürohandbuch

Lernfeld 3 - Lernsituation 2

Thema: Wir erschließen büroübliche Applikationen der EDV-Anlage

Ausgangssituation:

Die Schülerinnen und Schüler wollen sich über die büroüblichen EDV-Applikationen informieren und sich wichtige Basisinformationen und Einsteigerkenntnisse erarbeiten.

Kompetenzen:

Die Schülerinnen und Schüler ...

- erschließen sich die Struktur der betrieblichen EDV-Anlage,
- verschaffen sich einen Überblick über die eingesetzten betrieblichen Programme,
- unterscheiden Betriebssystem, Standard- und Branchensoftware sowie ERP-Software,
- wählen betriebliche Kommunikationssysteme anwendungsbezogen aus,
- unterscheiden Internet und Intranet sowie die vom Netzwerkadministrator vergebenen Zugriffsrechte,
- wenden Grundfunktionen des Betriebssystems an,
- zeigen Nutzen und Risiken von Online-Anwendungen auf,
- beherrschen Wege der Informationsbeschaffung.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts:

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: z.B. mit Präsentationen der Kapitel aus der Gruppenarbeit, der Erarbeitung von Unterlagen für das Bürohandbuch und jeweils folgender gemeinsamer Aufgabenbearbeitung der präsentierten Kapitel. Im ersten Kapitel der der Lernsituation werden weitere Planungsvorschläge und Hinweise zum möglichen Einsatz von Arbeitstechniken gegeben.

Übergreifender Kompetenzerwerb: Die Schüler entscheiden sich für eine Vorgehensweise, planen die Gruppenarbeit und den zeitlichen Ablauf zusammen mit der Lehrkraft. Die Art der Aufgabenbearbeitung, der Zeitrahmen und die Bewertung der Gruppenprodukte sowie der Übungsergebnisse werden geklärt. Übergreifende Bezüge der Kompetenzen sind zu einem evtl. PC-Unterricht sowie zu den Fächern Deutsch und Politik (Datenschutz) gegeben.

Handlungsprodukte:

z.B. Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches und des Arbeitsheftes, Präsentationen, Übungsaufgaben, Tests, Lernkartei, Ergänzungen zum Bürohandbuch

Lernfeld 3 – Lernsituation 3

Thema: Wir berechnen Preise mit Taschenrechner und über Tabellenkalkulation

Einstiegssituation

Die Schüler/-innen wollen mathematische Grundrechenarten im Verkaufsprozess anwenden, mit der Tabellenkalkulation unterschiedliche Preise und Margen kalkulieren.

Kompetenzen

Die Schüler/-innen ...

- testen ihr Wissen im Umgang mit dem Taschenrechner sowie der Dreisatz- und Prozentrechnung und planen ihr Lernprogramm zur Verminderung der Defizite,
 - bearbeiten manuell Dreisatzaufgaben und Prozentrechnungsaufgaben im Verkaufsprozess,
 - erarbeiten sich die Benutzeroberfläche des eingesetzten Tabellenkalkulationsprogramms,
 - beherrschen grundlegende Funktionen des Tabellenkalkulationsprogramms,
 - bearbeiten Preiskalkulationen mit der Tabellenkalkulation,
 - ermitteln Verkaufspreise, z. B. an und für Preislisten,
 - führen die Zuschlagskalkulation mithilfe der Tabellenkalkulation durch,
 - berechnen manuell und mithilfe der Tabellenkalkulation Handelsspanne und Kalkulationszuschlag und
- wenden diese Kalkulationsgrundlagen an.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts

Vorgehensweise arbeitsteilig: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig oder arbeitsteilig mit eigenem Übungs- und Lernplan und evtl. eigenen Handlungsprodukten nach dem Prinzip der vollständigen Handlung:

- a) Feststellung der Handlungsprodukte der Preiskalkulation und der Defizite im Umgang mit dem Taschenrechner, im kaufmännischen Rechnen und in der Tabellenkalkulation,
- b) Information und selbstständiges Üben der Arbeitstechniken,
- c) Planung und Durchführung von Preisberechnungen für ein Modellunternehmen mit festgelegten Handlungsprodukten, Lernplan, Festlegung der Bewertungskriterien,
- d) Bewertung und Reflektion der erreichten Kompetenzen.

Übergreifender Kompetenzerwerb: übergreifende Arbeitstechniken und Selbstkompetenzen, Mathematik, EDV-Kenntnisse

Handlungsprodukte: zum Beispiel Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches, Präsentationen, Übungsaufgaben, Preislisten, Kalkulationstabellen, Tests, Klassenarbeit, Lernkartei

Lernfeld 3 – Lernsituation 4

Thema: Wir erstellen Angebote und bearbeiten Aufträge

Einstiegssituation

Die Schüler/-innen sollen fachgerecht Angebote handschriftlich, mit der Tabellenkalkulation und einer Unternehmenssoftware erstellen, zusätzliche Angebotsbestandteile nach Kundenwünschen berücksichtigen und die nötigen Dokumente eines Auftrags erstellen.

Kompetenzen

Die Schüler/-innen ...

- ordnen die Angebotserstellung aus rechtlicher Sicht in den Absatzprozess ein,
- informieren sich über Inhalte und rechtliche Anforderungen der Angebote,
- sondieren die betrieblichen Rahmenbedingungen für die Erstellung von Angeboten,
- setzen situationsbezogen richtige Angebotsarten und -formen ein,
- überprüfen die Realisierbarkeit eines Auftrags,
- beschreiben und prüfen Angebotsbestandteile,
- erläutern die Erstellung von Auftragsdokumenten einer Unternehmenssoftware,
- prüfen rechtliche Verpflichtungen durch Angebote und aufgeführte Bedingungen,
- prüfen die Interessen der Kunden bei der Angebotserstellung,
- sorgen für den ordnungsgemäßen Versand der Ware oder für die Durchführung der Dienstleistung,
- erstellen Ausgangsrechnungen und überwachen den Zahlungseingang,
- erfragen und erfassen zur Kontrolle ihrer Tätigkeit die Kundenreaktionen und leiten daraus Optimierungsmöglichkeiten für die zukünftige Auftragsbearbeitung ab.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: Zum Beispiel erarbeiten sich die Schüler/-innen zunächst die Informationen zur Angebotserstellung gemeinsam, prüfen und entscheiden dann, ob und wie Möglichkeiten bestehen, die betriebliche Angebotserstellung im Betrieb zu erkunden und gemeinsam für eine Präsentation und Auswertung aufzubereiten. Zum Beispiel könnten Bildschirmausdrucke (Screenshots in Word, kopiert, bearbeitet, beschriftet, gespeichert und ausgedruckt) von Angeboten, die durch Unternehmenssoftware erstellt wurden, ausgewertet werden. Um den gesetzten Zeitrahmen einzuhalten, ist ein genauer Arbeits- und Zeitplan zu erstellen.

Übergreifender Kompetenzerwerb: Die Schüler verbessern ihre übergreifenden Kompetenzen der Informationsverarbeitung, wenden Arbeitstechniken (z. B. Kopfstandmethode) an und arbeiten mit Gesetzestexten.

Handlungsprodukte: zum Beispiel Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches, Präsentationen, Top-Ten-Liste, Übungsaufgaben, Angebote und andere Belege der Auftragsbearbeitung, Tests, Glossar, Lernkartei

Lernfeld 3 – Lernsituation 5

Thema: Wir bereiten externen und internen Schriftverkehr vor

Einstiegssituation

Die Schüler/-innen sollen externe und interne Schriftstücke im Rahmen der Auftragsbearbeitung inhaltlich und formell korrekt erstellen.

Kompetenzen

Die Schüler/-innen ...

- informieren sich über die Formulierung und normgerechte Gestaltung von Texten des internen und externen geschäftlichen Schriftverkehrs,
- beherrschen Grundoperationen des Textverarbeitungsprogramms, Zeichen-, Absatz- und Dokumentenformatierung und gestalten Tabellen mit dem Programm,
- arbeiten mit Textvorlagen,
- erstellen innerbetriebliche Mitteilungen und Rundschreiben,
- erstellen verschiedene Arten von Angeboten und Zusatzschreiben adressaten- und normgerecht,
- erstellen und prüfen Geschäftsbriefe nach DIN 5008,
- berücksichtigen Anforderungen des Corporate Designs,
- reagieren sachgerecht auf fremdsprachliche Anfragen und Aufträge,
- berücksichtigen in der Anfrage- und Auftragsbearbeitung interkulturelle Unterschiede,
- prüfen Ihre Kompetenzen im Tastschreiben, Schriftverkehr und in der Textverarbeitung.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: Die Schüler/-innen erhalten zunächst die Aufgabe, sich das Tastschreiben nach einer kurzen Einführung in den nächsten Wochen und Monaten selbstständig anzueignen. Darüber hinaus erschließen sie sich die Grundlagen im Umgang mit Microsoft Office Word anhand des Zusatzbandes „Memo – Informationsverarbeitung“. Arbeitsteilig können Sie durch die Erarbeitung von Präsentationen und durch gemeinsames Üben folgende Themenbereiche bearbeiten:

Gruppe 1: Aufbau des Geschäftsbriefs nach DIN 5008,

Gruppe 2: Anschriftfelder, Bezugs- und Infofelder nach DIN 5008 gestalten,

Gruppe 3: Texte modern und richtig formulieren,

Gruppe 4: Geschäftsbriefe entsprechend dem Corporate Design gestalten,

Gruppe 5: unverlangte Angebote erstellen,

Gruppe 6: fremdsprachliche Anfrage- und Auftragsbearbeitung durchführen.

Dazu müssen sich die Schüler/-innen selbstständig die Inhalte der Kapitel erschließen, sich anhand von Zusatzmaterial weitergehend informieren und geeignete Vorlagen und Schriftstücke erstellen oder zeigen können. Über einen gemeinsamen Test stellen die Schüler/-innen zum Schluss ihren Kompetenzzuwachs fest.

Übergreifender Kompetenzerwerb: Die Schüler/-innen entscheiden sich für eine Vorgehensweise, planen die Gruppenarbeit und den zeitlichen Ablauf zusammen mit der Lehrkraft. Die Art der Aufgabenbearbeitung, der Zeitrahmen und die Bewertung der Gruppenprodukte sowie der Übungsergebnisse werden geklärt. Übergreifender Kompetenzerwerb besteht insbesondere zum Fach Deutsch und zur Datenverarbeitung.

Handlungsprodukte: zum Beispiel Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches, Präsentationen, Übungsaufgaben, Tippergebnisse aus dem Tastschreibprogramm, diverse Handlungsprodukte des internen und externen Schriftverkehrs.

Lernfeld 3 – Lernsituation 6

Thema: Wir nutzen Kommunikationssysteme situationsgerecht.

Einstiegssituation

Die Schüler/-innen sollen für eine ziel- und kundenorientierte Kommunikation vorbereitet werden und wichtige Kommunikationssysteme schwerpunktmäßig in der Anfrage- und Auftragsbearbeitung einsetzen.

Kompetenzen

Die Schüler/-innen ...

- kommunizieren ziel- und kundenorientiert,
- nutzen Kommunikationssysteme situationsgerecht,
- erarbeiten Kommunikationsmöglichkeiten zur Anfrage- und Auftragsbearbeitung mittels Internet und Intranet, stellen deren Einsatzbereiche sowie Vor- und Nachteile heraus,
- erfahren die zunehmende Bedeutung sozialer Netze für Kundenerschließung und -bindung,
- sehen Einsatzbereiche sowie Vor- und Nachteile für Videokonferenzsysteme mit besonderem Bezug auf die Anfrage- und Auftragsbearbeitung,
- berücksichtigen die Bedeutung sowie Vor- und Nachteile von E-Mails in der Anfrage- und Auftragsbearbeitung,
- erstellen geschäftliche E-Mails nach DIN 5008,
- unterscheiden verschiedene Signaturen in E-Mails,
- beschreiben das Verfahren zur Übermittlung von Dokumenten mit qualifizierter Signatur,
- unterscheiden verschiedene E-Mail-Nachrichten- oder Dateiformate,
- beschreiben De-Mail mit Vor- und Nachteilen,
- erläutern Datenkomprimierung und -verschlüsselung sowie ihre Einsatzmöglichkeiten,
- setzen den Abwesenheitsassistenten bei E-Mails ein,
- beachten rechtliche Einschränkungen für Werbe-E-Mails,
- beachten bei E-Mails die Netiquette,
- unterscheiden verschiedene Faxsysteme und ihre Einsatzmöglichkeiten,
- kennen häufig verwendete Leistungsmerkmale von Telefonanlagen,
- beachten Regeln für ein geschäftliches Telefongespräch,
- sondieren wichtige Informationen für die Aufnahme in das Bürohandbuch,
- überprüfen ihre Kenntnisse betrieblicher Kommunikationssysteme.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: zum Beispiel mit selbstständiger Erarbeitung o. a. Kompetenzen und Präsentationen wichtiger Arbeitsergebnisse im Rahmen einer selbstorganisierten Gruppenarbeit.

Im Rahmen der Vorbereitungen wird der zur Verfügung stehende Zeitrahmen ermittelt und ein Arbeits- und Lernplan erstellt. Es wird entschieden, welche Maßnahmen zur Reflexion und Bewertung der erreichten Kompetenzen am besten geeignet sind.

Übergreifender Kompetenzerwerb: Die Lernsituation hat Bezüge zu anderen Lernsituationen und Lernfeldern sowie zum übergreifenden Bereich der Informationsverarbeitung.

Handlungsprodukte: zum Beispiel Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches, Präsentationen, Übungsaufgaben, Tests, Beiträge bzw. Vorlagen zur Übernahme in das Bürohandbuch oder in die Lernkartei.

Lernfeld 3 – Lernsituation 7

Thema: Wir erstellen bedarfsgerecht und rationell Dokumente.

Einstiegssituation

Die Schüler/-innen sollen für einen rationellen Betriebsablauf benötigte Schriftstücke und Texte erstellen können.

Kompetenzen

Die Schüler/-innen ...

- setzen die Leistungskomponenten des Textverarbeitungsprogramms zum bedarfsgerechten und rationellen Entwickeln und Gestalten von Geschäftsbriefen ein,
- informieren sich über verschiedene Varianten der Erstellung von Geschäftsbriefen,
- kennen und beachten Anforderungen an Geschäftsbriefe,
- nutzen Funktionen des Textverarbeitungsprogramms für eine rationelle Briferstellung,
- binden Objekte in Dokumente ein,
- gestalten und erstellen Vordrucke und Vorlagen für die Hand- und Onlinebeschriftung,
- setzen Vordrucke und Vorlagen als Hilfsmittel zur Informationserfassung und -verarbeitung in der Auftragsbearbeitung ein,
- konzipieren und formulieren Textbausteine und verwenden diese zur rationellen Dokumentenerstellung,
- nutzen, erstellen, erweitern und aktualisieren ein Texthandbuch,
- überprüfen die Qualität ihrer Schriftstücke,
- reflektieren ihre schriftliche Kommunikation mit Kunden.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: zum Beispiel mit der Präsentation aus der Gruppenarbeit und jeweils folgender gemeinsamer Bearbeitung der Aufgaben aus den einbezogenen Kapiteln. Mögliche Arbeitsgruppen sind sinnvoll zu den Themen:

- Wordfunktionen für eine rationelle Dokumentenerstellung,
- Varianten der Briferstellung,
- Formularerstellung,
- Vorlagennutzung und -erstellung,
- Erstellung und Verwendung eines Texthandbuches,
- Serienbriferstellung.

Übergreifender Kompetenzerwerb: Sie als Schüler/-innen entscheiden sich für eine Vorgehensweise und beachten die Hinweise im ersten Kapitel, planen evtl. die Gruppenarbeit und den zeitlichen Ablauf zusammen mit der Lehrkraft. Die Art der Aufgabenbearbeitung, der Zeitrahmen und die Bewertung der Gruppenprodukte sowie der Übungsergebnisse werden geklärt. Der Einsatz des Zusatzbandes „Memo – Informationsverarbeitung“ wird besprochen.

Handlungsprodukte: zum Beispiel Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches, Präsentationen, Protokolle oder Checklisten zur Bewertung der Handlungsprodukte und Aufgabenbearbeitung. Verschiedene Geschäftsbriefvarianten, Formulare (z. B. Kurzmitteilung, Schreibauftrag), Briefvorlagen, ein Texthandbuch und Serienbriefe werden erstellt.

Lernfeld 3 – Lernsituation 8

Thema: Wir vervielfältigen Schriftstücke und versenden Dateien.

Einstiegssituation

Die Schüler/-innen sollen verschiedene Dokumente vervielfältigen oder als Dateien versenden.

Kompetenzen

Die Schüler/-innen ...

- vervielfältigen Schriftstücke,
- vergleichen und verwenden unterschiedliche Druckerarten,
- vergleichen die Druckkosten unterschiedlicher Drucker,
- erstellen eine Übersicht der betrieblich genutzten Scanner und beschreiben wichtige Funktionen,
- vergleichen verschiedene Kopierer und nutzen Kopierer für Vervielfältigungen,
- vergleichen unterschiedliche Papierarten nach dem Verwendungszweck,
- beschreiben Vervielfältigungsaufgaben,
- verwenden für die Weiterleitung von Dateien unterschiedliche Dateiarten,
- wenden situationsangemessene Schutzmechanismen vor der Weiterleitung von Dateien an,
- beachten Nachhaltigkeit und Gesundheitsaspekte beim Einsatz von Geräten,
- prüfen Geräte und Verbrauchsmaterialien auf Umweltverträglichkeit (Vorhandensein von Umweltzeichen)
- reflektieren ihre Arbeitsweise und sind sich stets ihrer Verantwortung für eine sachgemäße, nachhaltige und wirtschaftliche Vorgehensweise bewusst.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: In den Ausbildungsbetrieben fallen unterschiedliche Vervielfältigungsaufgaben an. Schüler/-innen könnten die folgenden Gruppenarbeitsthemen so wählen, dass möglichst viele Erfahrungen aus dem Ausbildungsbetrieb eingebracht werden:

- Druckerarten im Vergleich und ihr Einsatz an Beispielen,
- Druckkostenvergleiche,
- Scanner und die Beschreibung der Scanfunktionen,
- Kopierer und Beschreibung des Einsatzes im Betrieb,
- unterschiedliche Dateiarten für Anlagen in E-Mails,
- Schützen von Dokumenten vor der Weiterversendung.

Alle Schüler/-innen fertigen für ihr Bürohandbuch betriebsbezogene Informationen zur Vervielfältigung.

Übergreifender Kompetenzerwerb: Sie als Schüler/-innen entscheiden sich für eine Vorgehensweise, planen die Gruppenarbeit und den zeitlichen Ablauf zusammen mit der Lehrkraft. Die Art der Aufgabenbearbeitung, der Zeitrahmen und die Bewertung der Gruppenprodukte sowie der Übungsergebnisse werden geklärt.

Handlungsprodukte: zum Beispiel Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches, Präsentationen, Übungsaufgaben, Informationen (Beschreibungen) für das Bürohandbuch zum Einsatz der betrieblichen Drucker, Scanner, Kopierer

Lernfeld 4

Lernfeld 4

Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

In diesem Kapitel ...

- ... definieren Sie Ihren Verantwortungsbereich bei Beschaffungs- und Lagerprozessen,
- ... ermitteln Sie den Bedarf an betriebsnotwendigen Gütern,
- ... bestimmen Sie Bestell-/Lieferzeitpunkte und die optimale Bestellmenge,
- ... erstellen Sie mit einem Tabellenkalkulationsprogramm geeignete Diagramme,
- ... recherchieren Sie Bezugsquellen auf verschiedenen Kommunikationswegen,
- ... erstellen Sie Anfragen norm- und fachgerecht,
- ... informieren Sie sich über Inhalte von Angeboten und die Rechtsnormen und deren Wirkung,
- ... bewerten und vergleichen Sie eingehende Angebote,
- ... beurteilen Sie die Beschaffungsprozesse hinsichtlich nachhaltiger Wirkungen,
- ... bestellen Sie off-/online und schließen Verträge, nehmen Dienstleistungen ab,
- ... wählen Sie geeignete Lagermöglichkeiten aus und lagern Waren sachgerecht ein,
- ... durchdenken Sie Ihr Verhalten in Lagerprozessen und prüfen Verbesserungsmöglichkeiten,
- ... identifizieren Sie Vertragsstörungen und kommunizieren sach- und normgerecht,
- ... identifizieren Sie rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume bei Konflikten,
- ... prüfen Sie Rechnungen und veranlassen die situationsgerechte Bezahlung.

Fachkompetenz

- Beschaffungs-/Lagerprozess
- Beschaffungsplanung
- Bedarfsermittlung
- Bezugsquellenermittlung
- Beschaffungsrichtlinien
- Anfragenerstellung
- Angebotsvergleiche
- Bestellungen, Verträge, Rechtsnormen
- Abnahme von Waren und Dienstleistungen
- Störungen im Beschaffungsprozess
- Rechnungsprüfung und -begleichung

Sozialkompetenz

- Kooperations-/Teamfähigkeit
- Höflichkeit, Freundlichkeit
- Toleranz, Wertschätzungsfähigkeit
- Kommunikations- und Ausdrucksfähigkeit

Selbstkompetenz

- Selbstständigkeit, Ausdauer
- Zuverlässigkeit, Sorgfalt
- angemessenes Verhalten
- Konzentrationsfähigkeit
- soziale und ökologische Mitverantwortung
- Kritikfähigkeit, Selbstbewusstsein, Selbstreflexion
- nachhaltiges Verhalten

Methodenkompetenz

- Rechenarten
- Kalkulationsmethoden
- Handhabung der Textverarbeitung
- Handhabung der Tabellenkalkulation
- Präsentationsmethoden
- Lern- und Arbeitstechniken

Lernfeld 4 – Lernsituation 1

Thema: Wir ermitteln den Bedarf an Sachgütern und Dienstleistungen.

Einstiegssituation

Die Schüler/-innen sollen den Bedarf an Sachgütern und Dienstleistungen für das Büro ermitteln und Bestellmengen planen.

Kompetenzen

Die Schüler/-innen ...

- verschaffen sich einen Überblick über den Beschaffungsprozess,
- informieren sich über die Aufgaben der Beschaffungsplanung,
- definieren ihren Verantwortungsbereich bei der Durchführung von Beschaffungsprozessen,
- informieren sich über die Verwaltung der Lagerbestände,
- informieren sich über die Sortiments- und Programmplanung,
- erfragen betriebliche Regelungen zur Bedarfsermittlung,
- ermitteln den Bedarf an betriebsnotwendigen Gütern in Modellrechnungen,
- berücksichtigen bei der Bedarfsermittlung das ökonomische Prinzip und Aspekte des nachhaltigen Wirtschaftens,
- bestimmen die erforderlichen Bestell- und Lieferzeitpunkte sowie die optimale Bestellmenge,
- erstellen mit einem Tabellenkalkulationsprogramm geeignete Diagramme und nutzen diese für ihre Entscheidung,
- beurteilen die Bedeutung der optimalen Bestellmenge und reflektieren die Anwendungsmöglichkeiten,
- diskutieren mögliche Bedarfsentscheidungen im Team und treffen eine begründete Entscheidung,
- reflektieren ihre Vorgehensweise.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: Nach einer gemeinsamen Information über den Beschaffungsprozess und die Beschaffungsplanung wird eine Ist-Aufnahme der Beschaffungsaufgaben und -mengen für das Büro erarbeitet, deren Ergebnisse nach den Gruppenpräsentationen vorliegen und ausgewertet werden sollen. Die Gruppen erarbeiten Präsentationen zu folgenden Themen:

- Lagerbestandsgrößen,
- Bestellmengenplanung,
- Bestellpunktverfahren,
- Bestellrhythmusverfahren,
- optimale Bestellmenge,
- qualitative Anforderungen bei Bestellungen.

Nach der Präsentation der Themen mit Arbeitsaufträgen für alle Schüler/-innen werden die Verfahren gemeinsam auf Anwendbarkeit im Bürobereich besprochen und Lösungsvorschläge für die Bedarfsermittlung erarbeitet.

Übergreifender Kompetenzerwerb: Erwerb von Selbst- und Sozialkompetenzen sowie Festigung und Erweiterung der Kompetenzen in der Bearbeitung von Tabellen und Diagrammen mit einem Tabellenkalkulationsprogramm.

Handlungsprodukte: zum Beispiel Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches, Präsentationen, Übungsaufgaben, Tabellen und Diagramme zu Bestellverfahren und zur Bedarfsermittlung, Handlungsempfehlung zur Beschaffung für das Bürohandbuch

Lernfeld 4 – Lernsituation 2

Thema: Wir recherchieren Bezugsquellen nach Beschaffungsrichtlinien.

Einstiegssituation

Die Schüler/-innen sollen für ihren Arbeitsbereich einen Entwurf für Einkaufsrichtlinien und eine Liste besonders geeigneter Bezugsquellen erstellen.

Kompetenzen

Die Schüler/-innen ...

- informieren sich über die Beschaffungsrichtlinien des Betriebes,
- informieren sich über bestehende Rahmenverträge mit Lieferanten,
- nutzen verschiedene Kommunikationswege, um Bezugsquellen zu ermitteln,
- informieren sich über mögliche Lieferanten,
- nutzen interne und externe Bezugsquellen,
- ordnen die gewonnenen Informationen und Rechercheergebnisse,
- entscheiden sich für Bezugsquellen,
- bereiten Lieferantenbewertungen vor,
- archivieren und speichern Rechercheergebnisse und Informationen für weitere Beschaffungsprozesse,
- reflektieren ihr Vorgehen und erkennen, dass sie bei anderen Voraussetzungen auch zu anderen Ergebnissen gekommen wären.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: Die Schüler/-innen erarbeiten in Arbeitsgruppen mit Präsentationen folgende Themenbereiche und arbeiten gemeinsam am zentralen Handlungsprodukt:

- Beschaffung-/Einkaufsrichtlinien,
- Rahmenverträge,
- interne Bezugsquellen,
- externe Bezugsquellen.

Gemeinsam: Planung, Erstellung, Kontrolle und Reflexion eines Musterentwurfs für eine Beschaffungs-/ Einkaufsrichtlinie zum Bürobereich, eine Übersicht interner und externer Bezugsquellen zum Beschaffungsfall und eine Tabelle zur Lieferantenbewertung.

Übergreifender Kompetenzerwerb: Sie als Schüler/-innen entscheiden sich für eine Vorgehensweise, planen die Gruppenarbeit und den zeitlichen Ablauf zusammen mit der Lehrkraft. Die Art der Aufgabenbearbeitung, der Zeitrahmen und die Bewertung der Gruppenprodukte sowie der Übungsergebnisse werden geklärt.

Handlungsprodukte: zum Beispiel Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches, Präsentationen, Übungsaufgaben, Entwurf einer gemeinsamen Einkaufs-/Beschaffungsrichtlinie, Bezugsquellenübersicht, Lieferantenbewertungsformular

Lernfeld 4 – Lernsituation 3

Thema: Wir erstellen Anfragen

Einstiegssituation

Die Schüler/-innen sollen verschiedene Anfragen erstellen.

Kompetenzen

Die Schüler/-innen ...

- informieren sich über die rechtliche Wirkung einer Anfrage,
- informieren sich über unterschiedliche Anfragearten,
- formulieren mit einem Textverarbeitungsprogramm Anfragen unter Einhaltung von Schreib- und Gestaltungsregeln,
- erarbeiten gleichlautende Anfragen an mehrere Anbieter als Serienbrief,
- prüfen Anfragen per Fax, E-Mail oder persönlich, z. B. per Telefon,
- vergleichen die verschiedenen Anfragearten,
- reflektieren ihre Vorgehensweise.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: Die Schüler/-innen bearbeiten Kapitel 3.1 gemeinsam und die weiteren Kapitel nach folgenden Themenbereichen in Gruppenarbeit mit Präsentationen und weiterer gemeinsamer Anfragerstellung zur Vertiefung und Übung.

Arbeitsgruppen

- Anfragen über Geschäftsbriefvorlage
- Anfragen über Formular
- Anfragen über Bausteinbrief
- Anfragen per Serienbrief erstellen
- Anfragenvergleich verschiedener Kommunikationswege

Übergreifender Kompetenzerwerb: Sie als Schüler/-innen entscheiden sich für eine Vorgehensweise, planen evtl. die Gruppenarbeit und den zeitlichen Ablauf zusammen mit der Lehrkraft. Die Art der Aufgabenbearbeitung, der Zeitrahmen und die Bewertung der Gruppenprodukte werden geklärt. Englischkenntnisse und Kompetenzen in Informationsverarbeitung werden gefördert.

Handlungsprodukte: zum Beispiel Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches, insbesondere Entwürfe für Anfragen, Präsentationen, Informationen für das Bürohandbuch

Lernfeld 4 – Lernsituation 4

Thema: Wir prüfen und vergleichen Angebote

Einstiegssituation

Die Schüler/-innen sollen Angebote vergleichen.

Kompetenzen

Die Schüler/-innen ...

- informieren sich über wesentliche Bestandteile eines Angebots,
- informieren sich über die Begriffe Besitz und Eigentum,
- erstellen eine Übersicht der in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelten Sachverhalte,
- untersuchen Regelungen in den AGB hinsichtlich ihrer rechtlichen Zulässigkeit,
- wägen wirtschaftliche Vor- und Nachteile bei der Nutzung der AGB ab,
- vergleichen Angebote mit einer Bezugskalkulation,
- setzen die Wenn-Dann-Funktion, auch verschachtelt, bei der Bezugskalkulation ein,
- bestimmen qualitative Vergleichskriterien für den Angebotsvergleich,
- berücksichtigen bei der qualitativen Analyse auch soziale und ökologische Kriterien,
- bewerten und vergleichen eingehende Angebote nach quantitativen und qualitativen Kriterien mithilfe einer Nutzwertanalyse,
- argumentieren bei der Gewichtung der Kriterien sachlich und nachvollziehbar,
- ermitteln und bewerten das Ergebnis,
- wählen einen Lieferanten aus,
- reflektieren ihr Vorgehen und identifizieren andere Ergebnisse und Verbesserungsmöglichkeiten.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: Die Schüler/-innen bereiten in fünf Arbeitsgruppen die Kapitel nach folgenden Themen vor, tragen dazu im Plenum vor und bearbeiten Aufgaben nach Wahl der Arbeitsgruppen

gemeinschaftlich:

- Angebotsbestandteile prüfen,
- allgemeine Geschäftsbedingungen einbeziehen,
- Bezugskalkulationen durchführen,
- quantitative Angebotsvergleiche anstellen,
- Nutzwertanalysen erstellen.

Übergreifender Kompetenzerwerb: Sie als Schüler/-innen planen die Vorgehensweise und Bewertungskriterien zusammen mit der Lehrkraft. Kenntnisse aus der Tabellenkalkulation sowie rechtliche Kenntnisse werden eingebracht und vertieft.

Handlungsprodukte: zum Beispiel Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches, Präsentationen, Übungsaufgaben, insbesondere Bezugskalkulationen, Angebotsvergleiche ohne und mit Nutzwertanalyse

Lernfeld 4 – Lernsituation 5

Thema: Wir bestellen Sachgüter und Dienstleistungen

Einstiegssituation

Die Schüler/-innen sollen die in Angebotsvergleichen ausgewählten Sachgüter und Dienstleistungen bestellen.

Kompetenzen

Die Schüler/-innen ...

- informieren sich über das Zustandekommen von Verträgen,
- recherchieren wesentliche Bestandteile von Kauf-, Miet-, Werk- und Dienstverträgen und grenzen diese voneinander ab,
- beachten Rechtsnormen und deren Wirkung (Nichtigkeit, Anfechtung),
- analysieren den Aufbau und die Inhalte einer Bestellung,
- formulieren und gestalten mithilfe eines Textverarbeitungsprogramms normgerecht Bestellungen,
- stimmen mit Lieferanten schriftlich oder telefonisch Vertragsinhalte ab,
- entwerfen und gestalten Verträge im Rahmen ihres Verantwortungsbereichs und verwenden dabei ein Textverarbeitungsprogramm,
- schreiben auf Vordruckmasken und binden Tabellen in Texte ein,
- informieren sich über rechtliche Besonderheiten bei Fernabsatzverträgen,
- bestellen Sachgüter und Dienstleistungen,
- identifizieren fehlerhafte Willenserklärungen und kommunizieren selbstbewusst, zielorientiert und verantwortungsvoll bei der Erklärung der Anfechtung,
- erarbeiten Verhaltensregeln, um zukünftig nichtige Vertragsinhalte und Fehler bei der Abgabe von Willenserklärungen zu vermeiden,
- reflektieren und beurteilen ihren Bestellvorgang.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: entsprechend dem in Kapitel 5.1 aufgeführten Advance Organizer und den dazu in den folgenden Kapiteln zu erarbeitenden Kompetenzen und Aufgaben einigen sich die Schüler/-innen über eine Gruppenarbeit einerseits hinsichtlich der Themen, andererseits nach Präsentation der Themen hinsichtlich der zu fertigenden Bestellungen bei Auswahl besonders geeigneter Bestellarten.

Zum Schluss der Lernsituation erfolgt mit Unterstützung von Kapitel 5.7 eine umfassende Bewertung und Reflexion der Unterrichtsleistungen dieser Lernsituation.

Übergreifender Kompetenzerwerb: Sie als Schüler/-innen entscheiden sich für eine Vorgehensweise, planen die Gruppenarbeit und den zeitlichen Ablauf zusammen mit der Lehrkraft. Die Art der Aufgabenbearbeitung, der Zeitrahmen und die Bewertung der Gruppenprodukte sowie der Übungsergebnisse werden geklärt.

Handlungsprodukte: zum Beispiel Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches und des Arbeitsheftes AH, Präsentationen, Übungsaufgaben, Informationen (Beschreibungen), Bestellungen, Vertragsinhalte, Verhaltensregelungen für das Bürohandbuch

Lernfeld 4 – Lernsituation 6

Thema: Wir nehmen Waren an sowie Dienstleistungen ab und lagern Waren.

Einstiegssituation

Die Schüler/-innen sollen bei Lagerarbeiten mitarbeiten, Waren eigenverantwortlich an- und Dienstleistungen abnehmen.

Kompetenzen

Die Schüler/-innen ...

- verschaffen sich einen Überblick über Warenannahme und Lagerung,
- planen den Lagerort,
- informieren sich über die Tätigkeiten der Warenannahme,
- überwachen den Wareneingang,
- prüfen in Anwesenheit des Frachtführers die Lieferung,
- kommunizieren angemessen mit dem Frachtführer,
- prüfen in Abwesenheit des Frachtführers die Lieferung auf Mängel,
- kontrollieren bei Dienstleistungen die ordnungsgemäße Durchführung,
- lagern die Waren sachgerecht ein,
- durchdenken ihr Verhalten in Lagerhaltungsprozessen und prüfen Verbesserungsmöglichkeiten,
- implementieren Funktionen wie SVERWEIS, ZÄHLENWENN und SUMMEWENN in der Tabellenkalkulation für das Controlling,
- reflektieren ihre Mitverantwortung für Menschen und Umwelt im Zusammenhang mit Lagerhaltungsprozessen.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: Zunächst wird gemeinsam Kapitel 6.1 besprochen. In Gruppen werden folgende Themen bearbeitet und präsentiert, danach die Aufgaben der passenden Kapitel und das letzte Kapitel gemeinsam bearbeitet. Arbeitsgruppenthemen:

- Sendungsverfolgung (Tracking),
- Warenannahme,
- Lagerarten,
- Lagerkosten,
- Tabellenkalkulation mit SVERWEIS, ZÄHLENWENN, SUMMEWENN,
- Dienstleistungen abnehmen,
- Gesundheits- und Umweltschutz im Lager.

Übergreifender Kompetenzerwerb: Sie als Schüler/-innen entscheiden sich für eine Vorgehensweise, planen die Gruppenarbeit und den zeitlichen Ablauf zusammen mit der Lehrkraft. Die Art der Aufgabenbearbeitung, der Zeitrahmen und die Bewertung der Gruppenprodukte sowie der Übungsergebnisse werden geklärt.

Handlungsprodukte: zum Beispiel Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches, Präsentationen, Übungsaufgaben, Informationen (Beschreibungen) für das Bürohandbuch

Lernfeld 4 – Lernsituation 7

Thema: Wir bearbeiten Schlechtleistungen.

Einstiegssituation

Die Schüler/-innen sollen unterschiedliche Fälle von Schlechtleistung der Lieferanten bearbeiten.

Kompetenzen

Die Schüler/-innen ...

- definieren ihren Verantwortungsbereich bei identifizierbaren Vertragsstörungen,
- stellen bei der Anlieferung der Waren Mängel fest und unterscheiden verschiedene Mängelarten,
- informieren sich über ihre Pflichten und Rechte bei Schlechterfüllung,
- entwickeln, auch im Team, Lösungsvorschläge bei identifizierten Vertragsstörungen,
- rügen schriftlich unter Einhaltung der Rügefrist und machen ihre Rechte geltend,
- kommunizieren bei der Umsetzung von Vorschlägen sachlich angemessen und wertschätzend mit den Vertragspartnern,
- identifizieren rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume sowie betriebliche Vorgaben bei Konflikten in Kaufvertragsstörungen,
- reflektieren ihr Verhalten bei der Bearbeitung von Schlechtleistungen der Lieferanten und zeigen begründete Möglichkeiten der Optimierung auf.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln und Kapitel 7.1 gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: Es werden entsprechend Kapitel 7.1 arbeitsteilig verschiedene Ausgangsfälle zur Schlechtleistung von den Teams bearbeitet, Pflichten und Rechte geklärt, Bearbeitungsvorschläge unter Berücksichtigung rechtlicher und ökonomischer Handlungsspielräume sowie betrieblicher Vorgaben erarbeitet, das richtige Kommunikationsverhalten festgelegt, im Plenum präsentiert und bewertet. Dazu sollen im Plenum begründete Möglichkeiten der Optimierung aufgezeigt werden. Gemeinsam soll geprüft werden, ob für das Bürohandbuch ein Ablaufplan zur Ablaufsteuerung der Bearbeitung von Schlechtleistungen erarbeitet werden sollte.

Übergreifender Kompetenzerwerb: Sie als Schüler/-innen entscheiden sich für eine Vorgehensweise, planen die Teamarbeit und den zeitlichen Ablauf zusammen mit der Lehrkraft. Die Art der Aufgabenbearbeitung, der Zeitrahmen und die Bewertung der Gruppenprodukte sowie der Übungsergebnisse werden geklärt.

Handlungsprodukte: zum Beispiel Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches, Präsentationen zur Fallbearbeitung, Übungsaufgaben, Kurzmitteilungen zur Fallbearbeitung an Vorgesetzte, Mängelanzeige, Lieferantenbewertung, Ablaufplan zur Bearbeitung von Schlechtleistung der Lieferanten für das Bürohandbuch

Lernfeld 4 – Lernsituation 8

Thema: Wir bearbeiten eine Nicht-rechtzeitig-Lieferung.

Einstiegssituation

Die Schüler/-innen sollen verschiedene Fälle des Lieferverzugs bearbeiten.

Kompetenzen

Die Schüler/-innen ...

- definieren ihren Verantwortungsbereich beim Vorliegen identifizierbarer Vertragsstörungen,
- informieren sich über die Rechte des Gläubigers bei Nicht-rechtzeitig-Lieferung,
- planen, auch im Team, das Vorgehen bei Nicht-rechtzeitig-Lieferung,
- nehmen ihre Rechte wahr und beachten deren Voraussetzungen,
- kommunizieren sach- und normgerecht mit den Vertragspartnern,
- identifizieren rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume sowie betriebliche Vorgaben bei Konflikten in Kaufvertragsstörungen,
- reflektieren ihr Verhalten bei der Bearbeitung von Nicht-rechtzeitig-Lieferungen der Lieferanten und zeigen begründete Möglichkeiten der Optimierung auf.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: Es werden arbeitsteilig verschiedene Ausgangsfälle zur Nicht-rechtzeitig-Lieferung von Arbeitsgruppen bearbeitet, Bearbeitungsvorschläge unter Berücksichtigung rechtlicher und ökonomischer Handlungsspielräume sowie betrieblicher Vorgaben erarbeitet, im Plenum präsentiert und bewertet. Dazu sollen im Plenum begründete Möglichkeiten der Optimierung aufgezeigt werden. Gemeinsam wird geprüft, ob für das Bürohandbuch ein Ablaufplan zur Bearbeitung der Nichtrechtzeitig-Lieferung und Verfahrensanweisungen erarbeitet werden sollen.

Übergreifender Kompetenzerwerb: Sie als Schüler/-innen entscheiden sich für eine Vorgehensweise, planen die Gruppenarbeit und den zeitlichen Ablauf zusammen mit der Lehrkraft. Die Art der Aufgabenbearbeitung, der Zeitrahmen und die Bewertung der Gruppenprodukte sowie der Übungsergebnisse werden geklärt.

Handlungsprodukte: zum Beispiel Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches, Präsentationen zur Fallbearbeitung, Übungsaufgaben, Kurzmitteilungen zur Fallbearbeitung an Vorgesetzte, Textbausteine, Schreibaufträge, Ablaufplan zur Bearbeitung von Nicht-rechtzeitig-Lieferung der Lieferanten und Verfahrensanweisungen für das Bürohandbuch

Lernfeld 4 – Lernsituation 9

Thema: Wir prüfen und begleichen Rechnungen

Einstiegssituation

Die Schüler/-innen sollen mehrere Rechnungen prüfen, evtl. Unstimmigkeiten mit den Lieferanten professionell klären und die Rechnungen den Zahlungsbedingungen entsprechend begleichen.

Kompetenzen

Die Schüler/-innen ...

- definieren ihren Verantwortungsbereich bei der Rechnungsprüfung,
- legen Unterlagen für die Rechnungsprüfung bereit,
- überprüfen die Eingangsrechnung sachlich und rechnerisch,
- klären Unstimmigkeiten mit den Lieferanten,
- informieren sich über Zahlungsarten allgemein und im Betrieb,
- ermitteln Vor- und Nachteile der Zahlungsarten für den Betrieb,
- wählen eine geeignete Zahlungsart aus,
- zahlen den Zahlungsbedingungen entsprechend,
- reflektieren ihr Verhalten bei der Rechnungsbearbeitung.

Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

Vorgehensweise arbeitsteilig: Ausgehend von der gemeinsamen Planung der Lernsituation gemäß Kapitel 9.1 werden Arbeitsgruppen gebildet und zunächst Präsentationen vorbereitet. Gemeinsam werden nach den Präsentationen die Aufgaben in den Kapiteln bearbeitet und besprochen.

Mögliche Gruppenthemen:

- sachliche und rechnerische Prüfung von Rechnungen
- richtig bei fehlerhaften Rechnungen kommunizieren
- elektronische Rechnungserstellung
- Zahlungsarten (2 Gruppen)
- SEPA
- Rechnungen zahlen mit Skonto und Offene-Posten-Liste
- Sicherheitsaspekte im Zahlungsverkehr

Übergreifender Kompetenzerwerb: Sie als Schüler/-innen entscheiden sich für eine Vorgehensweise, planen evtl. die Gruppenarbeit und den zeitlichen Ablauf zusammen mit der Lehrkraft. Die Art der Aufgabenbearbeitung, der Zeitrahmen und die Bewertung der Gruppenprodukte sowie der Übungsergebnisse werden geklärt.

Handlungsprodukte: zum Beispiel Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches, Ergebnislisten, Präsentationen aus den Gruppenarbeiten, Übungsaufgaben, Offene-Posten-Liste, Belegbearbeitung, Checkliste für das Bürohandbuch