

# **Lernsituationsbeschreibungen**

**Buchreihe**

**MEMO – Kaufmann für Büromanagement**

**Band 2**

**Winklers Verlag Braunschweig**

**[www.winklers.de](http://www.winklers.de)**

**Herausgeber: Jürgen Gratzke**

**Autoren: Jürgen Gratzke, Lennart Gratzke, Harriet Hofmann**

**Buchnummer: 3592**

**ISBN: 978-3-8045-3592-3**

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 5

## Kunden akquirieren und binden

In diesem Kapitel ...

- ... analysieren Sie die aktuelle Marktsituation des Betriebs,
- ... gestalten Sie einen Fragebogen mit einem Textverarbeitungsprogramm,
- ... informieren Sie sich, auf welchem Markt sich Ihr Betrieb befindet,
- ... leiten Sie daraus die absatzpolitischen Ziele ab,
- ... nehmen Sie Kunden als wichtige Partner wahr und ermitteln den spezifischen Nutzen von Produkten oder Dienstleistungen für diese,
- ... identifizieren Sie Wettbewerbsstrategien entsprechend den absatzpolitischen Zielen,
- ... treffen Sie im Rahmen einer Werbeplanung Entscheidungen zur Zielgruppe sowie zum Streugebiet und zur Streuzeit,
- ... entwickeln innerhalb eines Marketingkonzepts einen Mix aus Preis- und Kommunikationspolitik,
- ... formulieren Sie einen Werbebrief als Serienbrief an Ihre Kundinnen und Kunden und gestalten diesen,
- ... verfassen Sie zur Gewinnung ausländischer Kunden einen Brief auch in einer Fremdsprache,
- ... nutzen Sie auch Möglichkeiten aktueller Kommunikationswege im Rahmen der Kommunikationspolitik.
- ... berücksichtigen Sie wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung,
- ... dokumentieren, präsentieren und beurteilen Sie Ihre Ergebnisse,
- ... bewerten Sie den Erfolg der angewendeten Marketingmaßnahmen für den Betrieb,
- ... reflektieren Sie Ihre Vorgehensweise beim Einsatz von Marketinginstrumenten.

### **Fachkompetenz**

- Marktsituation feststellen
- Marketingziele aufstellen
- Preispolitik festlegen
- Kommunikationsinstrumente vergleichen
- Werbeplan aufstellen
- Werbemittel erstellen
- Werbekontrolle durchführen

### **Sozialkompetenz**

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

### **Selbstkompetenz**

- Selbstständigkeit
- Gewissenhaftigkeit
- Verantwortungsbewusstsein
- Zuverlässigkeit, Sorgfalt
- Genauigkeit
- Konzentrationsfähigkeit

### **Methodenkompetenz**

- Arbeit nach einem Modell
- Fragebogenerstellung, ABC-Analyse, Nutzwertanalyse
- Handhabung der Tabellenkalkulation und der Textverarbeitung
- Präsentationstechniken
- Lern- und Arbeitstechniken, z. B. Gruppenpuzzle, Pro-Contra-Analyse

## **Lernfeld 5 – Lernsituation 1**

### **Thema: Wir analysieren die Marktsituation unseres Unternehmens**

#### **Einstiegssituation**

Sie wechseln in die Marketingabteilung und lernen die Aufgabenbereiche des Marketings kennen. Sie sollen bei der Analyse der Marktsituation des Unternehmens mitwirken.

#### **Kompetenzen**

Die Schülerinnen und Schüler ...

- analysieren anhand der Daten der Marktforschung (Primär- und Sekundärforschung) und der Kundendaten die aktuelle Marktsituation (Kundenstruktur, Konkurrenz, konjunkturelle Lage) zum Leistungsangebot des Betriebs,
- unterscheiden die Kunden nach verschiedenen Kriterien und identifizieren Kundentypen (ABC-, Bestands- und Neukunden),
- erfassen das Verhalten der Konkurrenten und Kunden vor dem Hintergrund der aktuellen konjunkturellen Lage (konjunkturelle Phasen),
- erklären die Preisfestsetzung auch mithilfe von Modellen (vollständige Konkurrenz),
- gestalten auf der Basis vorgegebener Elemente einen Fragebogen mit den Anwendungsmöglichkeiten (Formulargestaltung) eines Textverarbeitungsprogramms,
- informieren sich darüber, auf welchem Markt (Käufer- und Verkäufermarkt) sich ihr Betrieb befindet.

#### **Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts**

**Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich**

**Vorgehensweise arbeitsteilig:** Erstellung einer Marktanalyse und evtl. der Vorlage eines Marketing-/ Werbeplans für unterschiedliche Branchen (Ausbildungsbetriebe) mit Präsentationen im Plenum.

**Übergreifender Kompetenzerwerb:** Die Schülerinnen und Schüler entscheiden sich für eine Vorgehensweise, planen die Arbeit, die Handlungsprodukte und den zeitlichen Ablauf zusammen mit der Lehrkraft. Es wird festgelegt, wie diese Lernsituation reflektiert werden soll.

**Handlungsprodukte:** Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuchs und im AH , z. B. Erstellung und Präsentation einer Marktanalyse, evtl. anfängliche Bearbeitung und Erstellung eines Marketing-/ Werbeplans (über alle Lernsituationen dieses Lernfelds).

## **Lernfeld 5 – Lernsituation 2**

### **Thema: Wir bestimmen die absatzpolitischen Ziele und Wettbewerbsstrategien**

#### **Einstiegssituation**

Sie sollen an einer Strategiesitzung der Marketingabteilung teilnehmen. Sie bereiten sich vor, indem Sie wichtige Absatzziele für das Unternehmen auswählen und passende Wettbewerbsstrategien im Marketing- und Werbeplan festlegen.

#### **Kompetenzen**

Die Schülerinnen und Schüler ...

- nehmen Kunden als wichtige Partner wahr und ermitteln den spezifischen Nutzen von Produkten oder Dienstleistungen für diese,
- leiten aus der Analyse der Marktsituation absatzpolitische Ziele ab,
- identifizieren geeignete Wettbewerbsstrategien (Kostenführerschaft, Differenzierung oder Nischenstrategie), um die absatzpolitischen Ziele des Betriebs zu erreichen,
- treffen im Rahmen einer Werbeplanung Entscheidungen zur Zielgruppe sowie zum Streugebiet und zur Streuzeit,
- beachten dabei die Einhaltung eines gegebenen Werbeetats,
- und planen dabei den möglichen Einsatz von sozialen Netzwerken zur Optimierung der Unternehmensprofilbildung und der Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

#### **Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts**

**Vorgehensweise arbeitsgleich:** entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich wie beschrieben

**Vorgehensweise arbeitsteilig:** arbeitsteilig wie im folgenden Kapitel beschrieben

**Übergreifender Kompetenzerwerb:** Die Schüler entscheiden sich für eine Vorgehensweise, klären die Bewertungsgrundlagen in dieser Lernsituation. Sie verbessern ihre Fähigkeiten, mit der Tabellenkalkulation komplexere Handlungsprodukte zu erstellen und zu vervollständigen.

**Handlungsprodukte:** z. B. Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuchs und im AH , insbesondere zur Zielplanung und Strategieplanung, ein Werbe-/Marketingbudget und Vergleichsübersichten

## **Lernfeld 5 – Lernsituation 3**

### **Thema: Wir bearbeiten einen Marketing-/Werbeplan und unterstützen das Marketing bei der Umsetzung**

#### **Einstiegssituation**

Sie sollen auf der Basis der Marktanalyse sowie der festgelegten Absatzziele und Wettbewerbsstrategie den Marketing-/Werbeplan fortschreiben. Dabei sollen Sie Preisaktionen und Kommunikationsinstrumente berücksichtigen.

#### **Kompetenzen**

Die Schülerinnen und Schüler ...

- beurteilen die Markt- und Wettbewerbssituation ihres Betriebs und entwickeln innerhalb eines Marketingkonzeptes einen Mix aus Preis- und Kommunikationspolitik,
- berücksichtigen bei der Festlegung der Preise die Kunden-, Konkurrenz- und Kostensituation ihres Betriebs,
- prüfen bei der Preisfestsetzung die Möglichkeiten von Preisdifferenzierungen (räumlich, zeitlich, personenbezogen),
- passen als preispolitische Maßnahmen ggf. Rabatte und Zahlungsbedingungen an,
- planen neben der Werbung weitere kommunikationspolitische Maßnahmen wie das Sponsoring, Sales Promotion (Verkaufsförderung) oder Möglichkeiten der Public Relation (Öffentlichkeitsarbeit), den möglichen Einsatz von sozialen Netzwerken zur Optimierung der Unternehmensprofilbildung und der Erhöhung der Kundenzufriedenheit,
- formulieren einen Werbebrief als Serienbrief an ihre Kundinnen und Kunden und gestalten diesen und weitere Werbemittel mithilfe eines Textverarbeitungsprogramms,
- nutzen auch Möglichkeiten aktueller Kommunikationswege im Rahmen der Kommunikationspolitik,
- verfassen zur Gewinnung ausländischer Kunden einen Brief auch in einer Fremdsprache,
- dokumentieren, präsentieren und beurteilen ihre Ergebnisse.

#### **Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts**

**Vorgehensweise arbeitsgleich:** entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

**Vorgehensweise arbeitsteilig:** Weiterführung der Erarbeitung von Marketing-/Werbeplänen für unterschiedliche Branchen (Ausbildungsbetriebe) mit Präsentationen im Plenum.

**Übergreifender Kompetenzerwerb:** Die Schülerinnen und Schüler arbeiten mit modernen Informations- und Kommunikationsmitteln, indem sie sich an der Recherche neuer Werbemittel und die Erstellung eigener Werbemittel beteiligen, Kostenübersichten mit der Tabellenkalkulation erstellen. Aufgrund der Vielfalt der Handlungsprodukte wird deutlich, wie wichtig der Einsatz von Vorlagen ist. Bezüge zum Deutsch- und Fremdsprachenunterricht sind gegeben.

**Handlungsprodukte:** z. B. Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuchs und im AH, z. B. im Werbeplan für Verkaufsförderung, klassische Werbung, Online-Werbung, Öffentlichkeitsarbeit, Public Relations, gestaltete Werbebriefe (Direktwerbung, Serienbrief, auch fremdsprachlich), Entwürfe und Vorlagen von Werbemitteln, Kostenkalkulationen von Werbemitteln, Übersichten, Präsentationen

## **Lernfeld 5 – Lernsituation 4**

### **Thema: Wir bewerten den Erfolg der eingesetzten Marketingmaßnahmen**

#### **Einstiegssituation**

Die Marketingmaßnahmen sind durchgeführt und Sie erhalten den Auftrag, im Werbeplan eine Bewertung und Reflexion der Marketingmaßnahmen vorzunehmen. Auch sollen Sie die Lernleistungen in dem gesamten Lernfeld reflektieren.

#### **Kompetenzen**

Die Schülerinnen und Schüler ...

- verstehen die Bedeutung des Marketings für den Betrieb,
- bewerten den Erfolg der angewendeten Marketingmaßnahmen,
- berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung und artikulieren dabei eigene Wertvorstellungen, respektieren die Wertvorstellungen anderer,
- gehen sensibel mit personenbezogenen Daten um,
- berücksichtigen bei ihrer Werbeplanung die Einhaltung des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) und antizipieren mögliche Einsprüche von zuständigen Organisationen,
- beurteilen die ökonomischen Wirkungen von Marketingmaßnahmen und deren Einfluss auf gesellschaftliche Prozesse,
- reflektieren ihre Vorgehensweise beim Einsatz von Marketinginstrumenten zur Kundenbindung und -gewinnung,
- passen ggf. die Wettbewerbsstrategie und den Marketing-Mix des Betriebs an,
- dokumentieren, präsentieren und beurteilen ihre Ergebnisse,
- reflektieren ihren Lernerfolg in diesem Lernfeld.

#### **Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts**

**Vorgehensweise arbeitsgleich:** entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich.

**Vorgehensweise arbeitsteilig:** Weiterführung der Erarbeitung von Marketing-/Werbeplänen für unterschiedliche Branchen (Ausbildungsbetriebe) mit Präsentationen im Plenum, dazu arbeitsteilig die Vorbereitung zu einer großen Debatte über Chancen und Risiken der Werbung.

**Übergreifender Kompetenzerwerb:** Die Schülerinnen und Schüler lernen, die Thematik aus verschiedenen Perspektiven zu betrachten. Besondere Bezüge sind zum Politikunterricht gegeben. Der Umgang mit Informations- und Kommunikationstechniken wird weiter verbessert.

**Handlungsprodukte:** z. B. Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuchs und im AH, insbesondere Auswertungen zum Marketingcontrolling wie eine Gesamtübersicht mit Budgetabweichungen und Diagramm, Marketingkennzahlen, eine Marketingerfolgskontrolle als Selbsteinschätzung, Präsentationen zum unlauteren Wettbewerb und zum Umgang mit Kundendaten im Betrieb, dazu zur Lernkontrolle und Reflexion die Erarbeitung eines kleineren Marketing-/Werbeplans als Selbsttest und eines Zusatztests, für die Reflexion nicht-fachlicher Kompetenzen die Auswertung mit einer selbst gewählten Darstellungsmethode.

## Lernfeld 6

### Lernfeld 6

#### Werteströme erfassen und beurteilen

##### In diesem Kapitel ...

- ... identifizieren Sie systematisch Werteströme Ihres Betriebs anhand von Belegen, die im Rahmen der Geschäftsprozesse entstehen,
- ... informieren Sie sich über Anforderungen an eine ordnungsmäßige Buchführung,
- ... strukturieren Sie zeitliche und organisatorische Abläufe zur Bearbeitung der Belege unter Berücksichtigung der betrieblichen Rahmenbedingungen,
- ... kontieren Sie Eingangsrechnungen von Sachgütern und Dienstleistungen und dokumentieren die zugrunde liegenden Geschäftsvorfälle,
- ... nutzen Sie das aufwandsrechnerische Verfahren beim Einkauf von Handelswaren und buchen Ausgangsrechnungen aus deren Verkauf,
- ... buchen Sie die notwendigen Zahlungen unter Berücksichtigung von Skonto,
- ... berücksichtigen Sie die Umsatzsteuer und erstellen Umsatzsteuervoranmeldungen,
- ... führen Sie Stornobuchungen (bei Rücksendungen) durch,
- ... erfassen Sie buchhalterisch Wertminderungen von Anlagegütern,
- ... vergleichen Sie die Ergebnisse aus der Finanzbuchhaltung mit den tatsächlichen Bestandswerten und klären den Korrekturbedarf,
- ... ermitteln Sie den Erfolg des Betriebs und Auswirkungen für die Bilanz,
- ... berechnen Sie die Eigenkapitalrentabilität des Betriebs und bewerten mit den gewonnenen Daten die Wirtschaftlichkeit des Betriebs,
- ... arbeiten Sie konzentriert, verantwortungsbewusst und sorgfältig,
- ... durchdenken Sie Ihre Tätigkeiten in der Finanzbuchhaltung hinsichtlich Genauigkeit, Vollständigkeit und Korrektheit,
- ... hinterfragen Sie in der retrospektiven Konfrontation mit dem Geleisteten Ihre Konzentrationsfähigkeit und ergreifen bei Bedarf Maßnahmen, diese zu verbessern.

##### **Fachkompetenz**

- Werteströme
- Rechtliche Anforderungen
- Belegbearbeitung
- Bilanz, Hauptbuchkonten
- Buchungen im Hauptbuch und Grundbuch
- Umsatzsteuer
- Auswertungen von Bilanz und GuV

##### **Sozialkompetenz**

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

##### **Selbstkompetenz**

- Selbstständigkeit
- Gewissenhaftigkeit
- Verantwortungsbewusstsein
- Zuverlässigkeit, Sorgfalt
- Genauigkeit
- Konzentrationsfähigkeit
- Vollständigkeit
- Korrektheit

##### **Methodenkompetenz**

- Umgang mit Gesetzestexten
- Handhabung der Textverarbeitung und der Tabellenkalkulation
- Belegbearbeitung
- Lern- und Arbeitstechniken, z. B. Mitarbeit in Stamm- und Expertengruppen

## **Lernfeld 6 – Lernsituation 1**

### **Thema: Wir lernen Grundlagen des Rechnungswesens kennen**

#### **Einstiegssituation**

Sie erhalten in der Rechnungswesenabteilung im Rahmen von Ausbildungsgesprächen eine Einführung in das Rechnungswesen und sollen an einfachen Beispielen des Modellunternehmens Belege und Kassenaufzeichnungen bearbeiten.

#### **Kompetenzen**

Die Schülerinnen und Schüler ...

- identifizieren mit den Kategorien Güter, Geld und Information systematisch Werteströme ihres Betriebs anhand von Belegen, die im Rahmen der Geschäftsprozesse entstehen,
- sichten Buchungsbelege und unterscheiden verschiedene Arten,
- informieren sich über die rechtlichen Anforderungen an eine ordnungsmäßige Buchführung,
- strukturieren zeitliche und organisatorische Abläufe zur Bearbeitung der Belege unter Berücksichtigung der betrieblichen Rahmenbedingungen,
- unterscheiden das Grundbuch als die zeitliche Ordnung und das Hauptbuch als sachliche Ordnung von Belegbuchungen,
- differenzieren zwischen Kontenrahmen (reduzierter IKR) und Kontenplan als betriebliches Organisationsmittel im Betrieb,
- informieren sich darüber, welche betrieblichen Geschäftsvorfälle umsatzsteuerpflichtig sind und erläutern das Wesen der Mehrwertsteuer,

Zusätzlich über die Anforderungen des Rahmenlehrplans hinaus können Schülerinnen und Schüler

- die Funktionen des Rechnungswesens beschreiben,
- einfache von doppelter Buchführung unterscheiden und eine einfache Buchführung am Beispiel darstellen,
- Aufzeichnungen bei Kassenvorgängen unterscheiden und Belege im Kassenbuch und auf dem Kassenkonto erfassen, das Kassenbuch mit dem Kassenbericht vergleichen,
- Kassenaufzeichnungen mit einer Tabellenkalkulation erstellen.

#### **Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts**

**Vorgehensweise arbeitsgleich:** entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

**Vorgehensweise arbeitsteilig:** Nach der Methode „Gruppenpuzzle“ bzw. Stammgruppen-/Expertengruppenmethode erarbeiten Sie sich die Kapitel und das zentrale Handlungsprodukt in Gruppen. Zur Vorgehensweise vgl. Kapitel 1.1.

**Übergreifender Kompetenzerwerb:** Die Schülerinnen und Schüler entscheiden sich für eine Vorgehensweise, planen die Arbeit, das Handlungsprodukt und den zeitlichen Ablauf zusammen mit der Lehrkraft. Es wird festgelegt, wie diese Lernsituation reflektiert werden soll. Sie erkennen die Bedeutung gewissenhafter Arbeit für den Betrieb.

**Handlungsprodukte:** Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuchs und im Arbeitsheft, z. B. Belegablaufplan, Kassenzählprotokoll, Kassenbericht, Kassenbuch sowie als zentrales Handlungsprodukt die Erstellung einer Magischen Wand oder eines Infoblatts für das Bürohandbuch.



## **Lernfeld 6 – Lernsituation 2**

### **Thema: Wir erfassen Geschäftsfälle auf Bestands- und Erfolgskonten im Haupt- und Grundbuch**

#### **Einstiegssituation**

Bevor die Auszubildenden Belegbuchungen im EDV-System von Palm vornehmen dürfen, müssen sie manuell das Buchführungssystem im Haupt- und Grundbuch verstanden haben. Sie müssen Belege manuell in beiden Büchern erfassen und auch die Hauptbuchkonten manuell abschließen können.

#### **Kompetenzen**

Die Schülerinnen und Schüler ...

- kennen den Aufbau der Bilanz,
- wissen, wie man die Bilanz in Konten des Hauptbuchs auflöst,
- kontieren Eingangsrechnungen von Sachgütern und Dienstleistungen,
- kontieren Ausgangsrechnungen,
- kontieren Bankauszüge mit Einzahlungen, Zahlungseingängen, Lastschriften, Überweisungen und Auszahlungen,
- kontieren Ein- und Auszahlungen aus dem Kassenbuch,
- dokumentieren die zugrunde liegenden Geschäftsvorfälle in Buchungslisten und im Grundbuch,
- schließen die Erfolgskonten über das Gewinn- und Verlustkonto ab,
- buchen einen Gewinn oder Verlust auf Eigenkapital,
- schließen die Umsatzsteuerkonten ab und buchen eine Zahllast (Umsatzsteuervorauszahlung) bzw. eine Umsatzsteuerrückzahlung,
- schließen die Hauptbuchkonten über das SBK ab,
- reflektieren ihre Kompetenzen mithilfe einer Klassenarbeit und einer Checkliste.

#### **Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts**

**Vorgehensweise arbeitsgleich:** entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich wie beschrieben.

**Vorgehensweise arbeitsteilig:** arbeitsteilig wie im folgenden Kapitel beschrieben.

**Übergreifender Kompetenzerwerb:** Die Schüler entscheiden sich für eine Vorgehensweise, planen die Vorbereitung auf die Klassenarbeit und die Auswertung in der Selbstreflexion, machen Erfahrungen im gegenseitigen Coaching der Partnerarbeit.

**Handlungsprodukte:** z. B. Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuchs und im Arbeitsheft wie Bilanz, Haupt- und Grundbuch, Saldenliste sowie eine Lernliste, eine Klassenarbeit und die Bearbeitung eines Selbstreflexionsbogens.

## **Lernfeld 6 – Lernsituation 3**

### **Thema: Wir buchen Wareneinkäufe und Warenverkäufe**

#### **Einstiegssituation**

Sie erhalten Ein- und Ausgangsrechnungen mit Waren und sollen diese auf den Warenkonten nach dem Aufwandsverfahren buchen. Auch sollen Sie erste Auswertungen hinsichtlich Ihres Warenhandels vornehmen.

#### **Kompetenzen**

Die Schülerinnen und Schüler ...

- kontieren Eingangsrechnungen von Sachgütern und Dienstleistungen und dokumentieren die zugrunde liegenden Geschäftsvorfälle,
- nutzen das aufwandsrechnerische Verfahren beim Einkauf von Handelswaren und buchen Ausgangsrechnungen aus dem Verkauf,
- berücksichtigen die Umsatzsteuer bei Eingangsrechnungen und Ausgangsrechnungen und ermitteln die Zahllast an das Finanzamt oder einen Vorsteuerüberhang,
- buchen vorliegende Eingangs- und Ausgangsrechnungen von Handelswaren im Grund- und Hauptbuch,
- können zusätzlich über die Anforderungen des Rahmenlehrplans hinaus Bezugskosten auch über ein Unterkonto buchen,
- arbeiten konzentriert, verantwortungsbewusst und sorgfältig,
- durchdenken ihre Tätigkeiten bei Warenbuchungen hinsichtlich Genauigkeit, Vollständigkeit und Korrektheit,
- hinterfragen ihr Tun und ergreifen bei Bedarf Maßnahmen, dies zu verbessern.

#### **Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts**

**Vorgehensweise arbeitsgleich:** entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich. Hierbei sollten die Kapitel im Lehrer-Schülergespräch und in Einzel- oder Partnerarbeit erschlossen werden. Zur Kontrolle und Reflexion dienen die verschiedenen Übungsaufgaben.

**Übergreifender Kompetenzerwerb:** Die Schülerinnen und Schüler lernen, wie wichtig es ist, genau zu arbeiten und jeden Fehler zu vermeiden. Sie lernen neben logischem Arbeiten auch das Arbeiten mit Belegen und Buchungsunterlagen.

**Handlungsprodukte:** z. B. Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuchs und im Arbeitsheft, z. B. Hauptbuch, Grundbuch.

## **Lernfeld 6 – Lernsituation 4**

### **Thema: Wir buchen Rechnungskorrekturen**

#### **Einstiegssituation**

Sie erhalten eine Rechnungskorrektur durch eine Warenrücksendung und Rechnungskorrekturen durch Zahlungen unter Berücksichtigung von Skonto. Sie sollen die Belege kontieren.

#### **Kompetenzen**

Die Schülerinnen und Schüler ...

- kontieren Eingangsrechnungen von Sachgütern und Dienstleistungen und dokumentieren die zugrunde liegenden Geschäftsvorfälle,
- nutzen das aufwandsrechnerische Verfahren beim Einkauf von Handelswaren und buchen Ausgangsrechnungen aus deren Verkauf,
- berücksichtigen die Umsatzsteuer bei Eingangsrechnungen und Ausgangsrechnungen und ermitteln die Zahllast an das Finanzamt oder einen Vorsteuerüberhang,
- führen Stornobuchungen bei Rechnungskorrekturen durch Rücksendungen durch,
- buchen die notwendigen Zahlungen unter Berücksichtigung von Skonto,
- können zusätzlich über die Anforderungen des Rahmenlehrplans hinaus nachträgliche Preisnachlässe auch über ein Unterkonto buchen,
- arbeiten konzentriert, verantwortungsbewusst und sorgfältig,
- durchdenken ihre Tätigkeiten bei Warenbuchungen hinsichtlich Genauigkeit, Vollständigkeit und Korrektheit,
- hinterfragen ihr Tun und ergreifen bei Bedarf Maßnahmen, dies zu verbessern.

#### **Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts**

**Vorgehensweise arbeitsgleich:** entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich. Hierbei sollten die Kapitel im Lehrer-Schülergespräch und in Einzel- oder Partnerarbeit erschlossen werden. Zur Kontrolle und Reflexion dienen die verschiedenen Übungsaufgaben.

**Übergreifender Kompetenzerwerb:** Die Schülerinnen und Schüler lernen, wie wichtig es ist, genau zu arbeiten und jeden Fehler zu vermeiden. Sie lernen neben logischem Arbeiten auch das Arbeiten mit Belegen und Buchungsunterlagen.

**Handlungsprodukte:** z. B. Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuchs und im Arbeitsheft, insbesondere Grund- und Hauptbuch, Saldenliste.

## **Lernfeld 6 – Lernsituation 5**

### **Thema: Wir erstellen einen Jahresabschluss und werten ihn aus**

#### **Einstiegssituation**

Sie sollen vereinfacht anhand des Modellunternehmens Palm KG lernen, wie man einen Jahresabschluss erstellt und auswertet.

#### **Kompetenzen**

Die Schülerinnen und Schüler ...

- informieren sich über geforderte Arbeiten und Auswertungen des Jahresabschlusses,
- ermitteln Schlussbestände der Bestandskonten und vergleichen die Ergebnisse mit den Inventurbeständen,
- klären die Gründe für mögliche Inventurdifferenzen und realisieren die Notwendigkeit von Korrekturbuchungen,
- erstellen anhand vorliegender Inventurlisten ein Inventar,
- erfassen buchhalterisch Wertminderungen von Anlagegütern,
- leiten aus der Bilanz die Auswirkungen des Betriebserfolgs auf die Kapitalstruktur des Betriebs ab,
- ermitteln aus einer vorliegenden Gewinn- und Verlustrechnung den Erfolg des Betriebs und beurteilen dessen Auswirkung auf das Eigenkapital,
- berechnen die Eigenkapitalrentabilität des Betriebs und bewerten mit den gewonnenen Daten die Wirtschaftlichkeit des Betriebs,
- arbeiten konzentriert, verantwortungsbewusst und sorgfältig,
- reflektieren kritisch mögliche Fehlerquellen im Buchungsprozess,
- überprüfen ihre Arbeitsweise selbstständig.

#### **Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts**

**Vorgehensweise arbeitsgleich:** entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich. Hierbei sollten die Kapitel im Lehrer-Schülergespräch und in Einzel- oder Partnerarbeit erschlossen werden. Zur Kontrolle und Reflexion dienen die verschiedenen Übungsaufgaben.

**Übergreifender Kompetenzerwerb:** Die Schülerinnen und Schüler lernen, wie wichtig es ist, genau zu arbeiten und jeden Fehler zu vermeiden. Im Rahmen der Jahresabschlussarbeiten arbeiten sie mit umfangreicheren Unterlagen und setzen die Tabellenkalkulation unterstützend ein.

**Handlungsprodukte:** z. B. Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuchs und im Arbeitsheft, z. B. Saldenliste, Grund- und Hauptbuch, Inventuraufzeichnungen, Strukturbilanz und Kennzahlen

## Lernfeld 7

### Lernfeld 7

## Gesprächssituationen bewältigen

In diesem Kapitel ...

... aktivieren Sie Ihr Wissen über die Grundlagen der Kommunikation, die Bedeutung von Leitbild und Philosophie eines Betriebes sowie die rechtlichen Regelungen im Zusammenhang mit der Abgabe von Willenserklärungen.

... erfassen Sie die unterschiedlichen Anforderungen, die Beratungs- und Beschwerdegespräche mit sich bringen.

... recherchieren Sie interkulturelle Besonderheiten im Gesprächsverhalten.

... wenden Sie Gesprächsregeln an und reflektieren die Reaktion der Gesprächspartner.

... erstellen Sie einen Kriterienkatalog zur Reflexion von Gesprächssituationen.

... überprüfen Sie im Rahmen eines Beschwerdemanagements die Sachverhalte von Beschwerden.

... entwickeln Sie einen Leitfaden für den Umgang mit Beschwerden und Konfliktsituationen, der auch kulturbedingte Besonderheiten berücksichtigt.

... bereiten Sie Beratungs- und Beschwerdegespräche exemplarisch vor, führen sie durch und reflektieren Ihr verbales und nonverbales Gesprächsverhalten.

### **Fachkompetenz**

- Kommunikation mit Anwesenden und fernmündliche Kommunikation unterscheiden
- Beschwerden und Reklamationen voneinander abgrenzen
- gesetzliche und betriebliche Regelungen bei der Reklamationsbearbeitung berücksichtigen
- Frage- und Argumentationstechniken darstellen und situativ anwenden
- Kriterien zur Beurteilung von Gesprächssituationen erarbeiten
- Abläufe von Beratungs- und Beschwerdegesprächen verstehen

### **Sozialkompetenz**

- Kooperations-/Teamfähigkeit entwickeln
- Höflichkeit, Freundlichkeit zeigen
- unterschiedliches Gesprächsverhalten identifizieren
- in unterschiedlichen Kommunikationssituationen verantwortungs- bewusst agieren
- positive Gesprächsatmosphäre schaffen

### **Selbstkompetenz**

- emotionales Verhalten wahrnehmen
- auf Äußerungen adäquat reagieren
- Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein zeigen
- Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Selbstreflexion entwickeln
- Verhalten in Beratungs- und Beschwerdegesprächen erkennen, durchführen, überprüfen und gestalten

### **Methodenkompetenz**

- Checkliste und Leitfaden entwickeln
- Beurteilungsbogen erstellen und nutzen
- Methoden der Preisnennung und -verhandlung identifizieren
- Textverarbeitung handhaben

## **Lernfeld 7 – Lernsituation 1**

### **Thema: Wir gestalten Beratungsgespräche mit Geschäftspartnern**

#### **Einstiegssituation**

Die Mitarbeiter/-innen in der Verkaufsabteilung erhalten häufig Besuch von Geschäftspartnern, die sich im Showroom persönlich über das Produktangebot informieren wollen. Die Auszubildende Stefanie Dammer begleitet den Vertriebsleiter und nimmt an den Beratungsgesprächen teil. Die wesentlichen Merkmale und der Ablauf von Beratungsgesprächen sollen dargestellt und reflektiert werden.

#### **Kompetenzen**

Die Schülerinnen und Schüler ...

- erfassen die Anforderungen an Beratungsgespräche,
- zeigen Bereitschaft und Flexibilität, Gespräche verantwortungsbewusst zu führen,
- identifizieren mögliche Konflikte und deren Ursachen in Gesprächssituationen,
- wiederholen Regeln der Gesprächsführung, rechtliche und betriebliche Regelungen zur Sicherung der Beweislast,
- stellen interkulturelle Besonderheiten im Gesprächsverhalten dar,
- ermitteln Wünsche, Emotionen und Interessen der Geschäftspartner,
- bereiten Gespräche vor, indem sie Gesprächsziele und Argumente festlegen,
- sorgen für eine positive Gesprächsatmosphäre,
- identifizieren Wechselwirkungen im Gesprächsverhalten, entwickeln Strategien zur Reaktion auf unterschiedliche Verhaltensweisen und passen diese situativ an,
- beachten die Sach- und Beziehungsebene gemäß des Vier-Ohren-Modells nach Schulz von Thun,
- erstellen einen Kriterienkatalog zur Beurteilung von Gesprächssituationen,
- kommunizieren und verhalten sich gegenüber den Geschäftspartnern entsprechend der Betriebsphilosophie,
- artikulieren verständlich den Sachverhalt und reagieren angemessen auf die verbale und nonverbale Kommunikation des Geschäftspartners,
- wenden Gesprächsregeln an und reflektieren die Reaktion des Geschäftspartners,
- entwickeln ein Gespür für die emotionale Lage des Gesprächspartners und wenden Techniken an, mit den Emotionen sinnvoll umzugehen,
- bauen ein Vertrauensverhältnis zu dem Geschäftspartner auf,
- nutzen Argumente entsprechend der Bedürfnisse des Geschäftspartners,
- beziehen Zusatzangebote und Serviceleistungen ins Beratungsgespräch ein,
- reflektieren ihr Verhalten in Gesprächssituationen mithilfe eines Kriterienkatalogs und leiten daraus Konsequenzen für sich ab.

#### **Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts**

**Vorgehensweise arbeitsgleich:** entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

**Vorgehensweise arbeitsteilig:** z. B. 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

**Übergreifender Kompetenzerwerb:** Die Schüler und Schülerinnen 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:** z. B. Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuchs und im AH, Informationsblätter für das Bürohandbuch, Rollenspiele, Kriterienkatalog zur Beurteilung von Gesprächen

## **Lernfeld 7 – Lernsituation 2**

### **Thema: Wir bewältigen Reklamationen und Beschwerden**

#### **Einstiegssituation**

Bei den Beschäftigten in der Verkaufsabteilung ist die Stimmung betrübt. Seit einiger Zeit häufen sich die Anrufe verärgelter Kunden, die mit unseren Lieferungen unzufrieden sind. Auch per E-Mail und in zahlreichen Briefen haben uns Beschwerden erreicht. Frau Palm, die Geschäftsführerin, bittet daher den Verkaufsleiter Herrn Schröder zu prüfen, wie die Bearbeitung von Beschwerden in Zukunft besser bewältigt werden könnte. Sie sollen ihn dabei unterstützen.

#### **Kompetenzen**

Die Schülerinnen und Schüler ...

- überprüfen Beschwerden und Reklamationen auf Rechtmäßigkeit und berücksichtigen dabei betriebliche und gesetzliche Regelungen,
- prüfen anhand einer Checkliste, ob der Sachverhalt der Beschwerde den objektiven Fakten entspricht, klären den Sachverhalt mithilfe erforderlicher Unterlagen,
- zeigen Verständnis für die Beschwerde/Reklamation,
- wägen die Interessen des Betriebs und die Bedürfnisse der Geschäftspartner gegeneinander ab und suchen nach Lösungsmöglichkeiten,
- erkennen Konfliktursachen in der Kommunikation und führen Konfliktgespräche,
- wenden Strategien zur Lösung von möglichen Konflikten an,
- nutzen das Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung,
- entwickeln einen Leitfaden für den Umgang mit Kunden in Konfliktsituationen im Rahmen des Beschwerdemanagements, der auch kulturbedingte Besonderheiten festhält,
- führen Konfliktgespräche exemplarisch durch,
- beurteilen ihr Verhalten in Konfliktgesprächen.

#### **Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts**

**Vorgehensweise arbeitsgleich:** entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

**Vorgehensweise arbeitsteilig:** z. B. mit Präsentationen der Kapitel aus der Gruppenarbeit mit jeweils folgender Aufgabenbearbeitung der präsentierten Kapitel und Hinzuziehung von Arbeitsaufträgen und Vorgehenshinweisen aus dem folgenden Kapitel 2.1

**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:** z. B. die Erstellung eines Leitfadens für den Umgang mit Beschwerden und Konfliktsituationen für das Bürohandbuch, Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuchs und im AH, Darstellungen als Mindmap, Informationsblatt, Checkliste, Rollenspiel, Selbsteinschätzungsbogen

## Lernfeld 8

### Lernfeld 8

#### Wir nehmen personalwirtschaftliche Aufgaben wahr

##### In diesem Kapitel ...

... lernen Sie den Personalbestand zu analysieren und den Personalbedarf in quantitativer und qualitativer Hinsicht zu ermitteln,  
... informieren Sie sich bei einer Unterdeckung über geeignete Wege der Personalbeschaffung, über die Kompetenzanforderungen sowie die organisatorische Einbindung neuer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen,  
... organisieren Sie den Ablauf des Auswahl- und Einstellungsverfahrens,  
... überwachen Sie wichtige arbeitsrechtliche Fristen und informieren sich über die gesetzlichen Bestimmungen des sozialen Arbeitsschutzes sowie über Erfordernisse der Inklusion,  
... sondieren Sie für die zu besetzenden Stellen Modelle der Arbeitszeitregelung und berücksichtigen die Formen des betrieblichen Entgelts bei der Entgeltberechnung,  
... entwickeln Sie Ideen zur Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbetreuung sowie zur Personalförderung, zur Leistungsmotivation und zur Bindung an den Betrieb,  
... wirken Sie bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen, dem Erstellen von Abmahnungen, Kündigungsschreiben und Arbeitszeugnissen mit,  
... erhalten Sie einen Überblick über die rechtlichen Rahmenbedingungen,  
... bewerten Sie Ihren Arbeitsprozess.

##### Fachkompetenz

- Personalbestandsanalyse
- Personalbedarfsermittlung
- Personalbeschaffungsprozess
- Personalauswahlverfahren
- Nettoentgeltberechnung
- Personalfürsorge
- Personalentwicklungsmaßnahmen
- Kündigungs- und Abmahnwesen
- Rechtliche Rahmenbedingungen

##### Sozialkompetenz

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

##### Selbstkompetenz

- Selbstständigkeit
- Gewissenhaftigkeit
- Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein
- Zuverlässigkeit, Sorgfalt
- Genauigkeit
- Konzentrationsfähigkeit
- Integrität, Objektivität
- adäquates Verhalten

##### Methodenkompetenz

- Umgang mit Gesetzestexten
- Handhabung der Tabellenkalkulation und der Textverarbeitung
- Auswertung von Statistiken
- Lern- und Arbeitstechniken, z. B. Gruppenarbeit und Rollenspiel



## **Lernfeld 8 – Lernsituation 1**

### **Thema: Wir ermitteln den Personalbestand und den Personalbedarf**

#### **Einstiegssituation**

Sie sollen den Personalbestand und den Personalbedarf analysieren und aus den Abweichungen Entscheidungen für Ersatz-, Zusatz- und Neubedarf oder für Personalabbau vorbereiten.

#### **Kompetenzen**

Die Schülerinnen und Schüler ...

- analysieren den Personalbestand in quantitativer und qualitativer Hinsicht unter Berücksichtigung der betrieblichen Ziele,
- stellen fest, welche innerbetrieblichen Faktoren und außerbetrieblichen Faktoren den Personalbedarf von Unternehmen beeinflussen,
- informieren sich dabei insbesondere über gesamtwirtschaftliche Faktoren (Demografie, außenwirtschaftliche Entwicklungen) sowie den Konjunkturverlauf und unterscheiden die verschiedenen Konjunkturphasen,
- reflektieren, welche gesellschaftliche Rolle Unternehmen auf dem Arbeitsmarkt einnehmen hinsichtlich der Sicherung von Arbeitsplätzen und Integration behinderter Menschen, ausländischer Arbeitnehmer und Arbeitnehmer mit Migrationshintergrund,
- erfassen auf der Grundlage der vorliegenden Personalstatistiken und -daten die Beschäftigtenzahl des Betriebs,
- ermitteln auf der Grundlage der analysierten Daten zum Personalbestand und den Vorgaben der betrieblichen Ziele die Abweichung zwischen Personalbestand und Personalbedarf.

#### **Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts**

**Vorgehensweise arbeitsgleich:** entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

**Vorgehensweise arbeitsteilig:** Insbesondere zu Beginn und in Kapitel 1.3 kann arbeitsteilig gearbeitet und im Plenum präsentiert werden. Dazu kann zum Schluss ein Rollenspiel durchgeführt werden.

**Übergreifender Kompetenzerwerb:** Die Schülerinnen und Schüler arbeiten hier vertieft auch mit der

Tabellenkalkulation und bereiten sich damit auch für die anstehende Prüfung in IV vor.

**Handlungsprodukte:** Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuchs und im Arbeitsheft, z. B. Stellenpläne, Stellbeschreibungen, Stellungnahmen, statistische Auswertungen mit der Tabellenkalkulation, Diagramme und Informationsblätter für das Bürohandbuch

## **Lernfeld 8 – Lernsituation 2**

### **Thema: Wir beschaffen Personal**

#### **Einstiegssituation**

Es besteht Bedarf an Personal und Sie werden beauftragt, Personalbeschaffungsmaßnahmen zu organisieren und entsprechenden Schriftverkehr und Kontakte herzustellen.

#### **Kompetenzen**

Die Schülerinnen und Schüler ...

- informieren sich bei Personalbedarf über geeignete Wege der Personalbeschaffung (intern, extern), über die Kompetenzanforderungen sowie die organisatorische Einbindung neuer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen,
- organisieren den Ablauf des Auswahl- und Einstellungsverfahrens einschließlich der erforderlichen Arbeitspapiere und des Schriftverkehrs,
- formulieren Stellenanzeigen auf der Grundlage einer vorliegenden Stellenbeschreibung, die auch Bewerberinnen und Bewerber im Ausland ansprechen,
- wirken bei der Durchführung von Auswahlverfahren mit und beachten dabei, dass die Arbeitsmarktsituation und arbeitsrechtliche Vorschriften die Auswahlmöglichkeiten beeinflussen,
- berücksichtigen für die zu besetzenden Stellen Modelle der Arbeitszeitregelung und Formen des betrieblichen Entgelts,
- prüfen, ob bei personalrechtlichen Entscheidungen die Rechte der Arbeitnehmervertretung (Betriebsrat, Personalrat) eingehalten werden,
- ermitteln die rechtlichen Anforderungen (Gesetze, Tarifverträge, Betriebsvereinbarungen) beim Abschluss eines Arbeitsvertrags,
- wirken beim Erstellen von Arbeitsverträgen mit und berücksichtigen dabei arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtliche Auswirkungen.

#### **Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts**

**Vorgehensweise arbeitsgleich:** entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich

**Vorgehensweise arbeitsteilig:** arbeitsteilig wie im folgenden Kapitel beschrieben

**Übergreifender Kompetenzerwerb:** Bezüge sind zu vorangegangenen Lernfeldern, zu Fächern wie Politik, Deutsch und Englisch, sowie zur Informationsverarbeitung vorhanden.

**Handlungsprodukte:** z. B. Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuchs und im Arbeitsheft, insbesondere Stellenbeschreibungen, Formulare zur Stellenbesetzung und Bewerberauswahl, Einladungsschreiben per Brief oder E-Mail, Telefonnotizen, Gesprächsprotokolle, Tests und Auswertungen, Assessmentauswertungen, Arbeitsverträge, Informationsschreiben, Stellenzusagen und -absagen

## **Lernfeld 8 – Lernsituation 3**

### **Thema: Wir arbeiten in der Personalverwaltung für die Mitarbeiterbetreuung**

#### **Einstiegssituation**

Sie sollen die Mitarbeiterzufriedenheit im Betrieb feststellen und Maßnahmen planen, die die Mitarbeiterzufriedenheit auf einem hohen Niveau hält bzw. erhöht.

#### **Kompetenzen**

Die Schülerinnen und Schüler ...

- lernen Aufgaben der Personalbetreuung kennen,
- entwickeln Ideen zur Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbetreuung als eine wichtige Aufgabe zur Erhaltung der Leistungsmotivation und zur Bindung der Mitarbeiter an den Betrieb,
- erkennen Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit,
- legen Personalakten an und führen diese unter besonderer Berücksichtigung der Erfordernisse des Datenschutzes,
- überwachen wichtige arbeitsrechtliche Fristen (Probezeit, Mutterschutz, Entgeltfortzahlung, Kündigung),
- informieren sich über die gesetzlichen Bestimmungen des sozialen Arbeitsschutzes (Mutterschutzgesetzes) sowie über die Erfordernisse der Inklusion,
- unterstützen die Planung des Personaleinsatzes und berücksichtigen dabei Arbeitszeitregelungen und Urlaubsansprüche,
- berechnen und dokumentieren Arbeits- und Abwesenheitszeiten.

#### **Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts**

**Vorgehensweise arbeitsgleich:** entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich. Hierbei sollten die Kapitel im Lehrer-Schülergespräch und in Einzel- oder Partnerarbeit erschlossen werden. Auch arbeitsgleiche Gruppenarbeit ist möglich. Zur Kontrolle dienen verschiedene Übungsaufgaben und eine Klassenarbeit.

**Vorgehensweise arbeitsteilig:** Entsprechend den Kapiteln in der Lernsituation könnten Sie auch in sechs Arbeitsgruppen mit Präsentationsphasen im Plenum arbeiten. Arbeitsgruppen:

- Mitarbeiterbefragung
- Zusammenarbeit mit Wertschätzung, Respekt und Vertrauen
- Eingliederungsmanagement und Gesundheitsfürsorge
- Personalmitteilungssystem und Rechteinformationssystem
- Personalverwaltung: Aktenverwaltung, -bearbeitung und Datenschutz
- Personalverwaltung: Zeiterfassung, Fristenkontrolle und Meldewesen

**Übergreifender Kompetenzerwerb:** Die Schülerinnen und Schüler lernen, Lerninhalte aus vorangegangenen Lernsituationen aufzubereiten und einzubeziehen, stellen auch Bezüge zu Fächern wie Deutsch und Politik her, vertiefen dabei ihre bereits erlernten Kompetenzen.

**Handlungsprodukte:** z. B. Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuchs und im Arbeitsheft, z. B. Fragebögen, Tabellenkalkulationen zum Personalwesen, Personalstatistiken und Diagramme, Personalunterlagen wie z. B. die Personalakte, Zeiterfassungs- und Auswertungssysteme, Auszüge aus Rechtsquellen, Präsentationen mit PowerPoint und Präsentationskarten, Infowände

## **Lernfeld 8 – Lernsituation 4**

### **Thema: Wir ermitteln das betriebliche Entgelt der Arbeitnehmer**

#### **Einstiegssituation**

Sie sollen Entgeltabrechnungen durchführen.

#### **Kompetenzen**

Die Schülerinnen und Schüler ...

- ermitteln das Bruttoentgelt unter Berücksichtigung bestehender rechtlicher Ansprüche (Entgelttarifvertrag, Betriebsvereinbarung, Arbeitsvertrag) und berechnen das Nettoentgelt,
- analysieren dafür Arbeitsverträge, Betriebsvereinbarungen und Tarifverträge hinsichtlich der Entgeltregelungen und berechnen aufgrund dieser Ansprüche das Bruttoentgelt.
- informieren sich dazu über die Arten der steuerlichen Abzüge (Lohnsteuerklassen, Lohnsteuer, Solidaritätszuschlag, Kirchensteuer) und die Voraussetzungen zu deren Berechnung sowie über die aktuellen Beitragssätze zur Sozialversicherung für Arbeitnehmer und Arbeitgeber sowie über die Beitragsbemessungsgrenzen und Versicherungspflichtgrenzen.
- berechnen dazu die Sozialversicherungsbeiträge für Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen.

#### **Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts**

**Vorgehensweise arbeitsgleich:** entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich. Hierbei sollten die Kapitel im Lehrer-Schülergespräch und in Einzel- oder Partnerarbeit erschlossen werden. Zur Kontrolle und Reflexion dienen zahlreiche Übungsaufgaben.

**Vorgehensweise arbeitsteilig:** Einige Aufgaben können arbeitsteilig bearbeitet werden.  
Übergreifender Kompetenzerwerb: Die Schülerinnen und Schüler lernen in Tarifverträgen, Betriebsvereinbarungen und Arbeitsverträgen zu recherchieren, zu präsentieren und mit der Tabellenkalkulation Berechnungen zu erstellen.

**Handlungsprodukte:** z. B. Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuches und im Arbeitsheft, z. B. Bearbeitung von Entgeltvereinbarungen in Arbeitsverträgen, Betriebsvereinbarungen und Tarifverträgen, Berechnungen von Entgelten mit der Tabellenkalkulation, Präsentationen zur Besprechung und Diskussion von Entgeltzahlungen und für das Bürohandbuch.

## **Lernfeld 8 – Lernsituation 5**

### **Thema: Wir tragen zu besserer Personalförderung und Personalentwicklung bei**

#### **Einstiegssituation**

Die Mitarbeiterfluktuation soll durch bessere Personalförderung und -entwicklung gesenkt werden.

#### **Kompetenzen**

Die Schülerinnen und Schüler ...

- unterscheiden verschiedene Formen der Personalentwicklung,
- entwickeln Ideen zur Personalförderung als eine wichtige Aufgabe zur Erhaltung der Leistungsmotivation und zur Bindung an den Betrieb,
- schlagen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Fortbildungsmaßnahmen vor, die lebenslanges Lernen ermöglichen und zur Sicherung des Arbeitsplatzes beitragen,
- diskutieren und bewerten verschiedene Formen der Personalförderung,
- entwickeln dazu Vorschläge zur besseren Arbeitsstrukturierung,
- diskutieren Vor- und Nachteile interner und externer Fortbildungsmaßnahmen,
- diskutieren Möglichkeiten und Wirkungen der Mitarbeiterbeteiligung,
- beurteilen ihr Auftreten und Verhalten gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und nehmen konstruktive Rückmeldungen selbstkritisch an.

#### **Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts**

**Vorgehensweise arbeitsgleich:** entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich. Hierbei sollten die Kapitel weitgehend im Lehrer-Schülergespräch oder in Einzel- und Partnerarbeit erschlossen werden. Zur Kontrolle dienen verschiedene Übungsaufgaben.

**Vorgehensweise arbeitsteilig:** Entsprechend den Angaben in Kapitel 5.1 wird mehr in der Workshopmethode gearbeitet und gelernt, wie man dabei auch schon erarbeitetes Wissen aus dem ersten Schuljahr aufgreift, erweitert und vertieft.

**Übergreifender Kompetenzerwerb:** Die Schülerinnen und Schüler lernen, wie man handlungsorientierte Methoden verstärkt einsetzt und damit die eigene Personalentwicklung fördert.

**Handlungsprodukte:** z. B. Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuchs und der Workshoparbeit

## **Lernfeld 8 – Lernsituation 6**

### **Thema: Wir beenden das Arbeitsverhältnis**

#### **Einstiegssituation**

Sie sollen für die Beendigung verschiedener Arbeitsverhältnisse die notwendigen Aufgaben in der Personalabteilung übernehmen und die notwendigen Dokumente erstellen.

#### **Kompetenzen**

Die Schülerinnen und Schüler ...

- wirken bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen, dem Erstellen von Abmahnungen, Kündigungsschreiben und Arbeitszeugnissen mit,
- handeln bei der Durchführung dieser Maßnahmen umsichtig,
- bewerten ihren Arbeitsprozess hinsichtlich eingehaltener Sorgfalt, Vertraulichkeit und Objektivität,
- beurteilen ihr Auftreten und Verhalten gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und nehmen konstruktive Rückmeldungen selbstkritisch an,
- hinterfragen, inwieweit sie auf Problemstellungen im personalwirtschaftlichen Bereich sachgerecht und rational reagieren, und entwickeln Strategien, um Lösungsansätze aufzuzeigen,
- vergegenwärtigen sich hierbei ihre eigene Position als Arbeitnehmer im Betrieb und die daraus resultierenden Konfliktpotenziale.

#### **Unterrichtsorganisation mit den Medien dieses Buchkonzepts:**

Vorgehensweise arbeitsgleich: entsprechend den Kapiteln gemeinschaftlich. Hierbei sollten die Kapitel im Lehrer-Schülergespräch und in Einzel- oder Partnerarbeit erschlossen werden. Zur Kontrolle dienen verschiedene Übungsaufgaben.

Vorgehensweise arbeitsteilig: Einige Aufgaben sollten vorzugsweise in Partner- oder Gruppenarbeit bearbeitet werden.

**Übergreifender Kompetenzerwerb:** Die Schülerinnen und Schüler beziehen Themen aus dem Politikunterricht ein, können auch Bezüge zum Deutsch- und Englischunterricht herstellen. Darüber hinaus sind Kompetenzen aus den vorangegangenen Lernfeldern, z. B. zum Schriftverkehr und zur Informationsverarbeitung, einzusetzen und in neuen Zusammenhängen zu vertiefen.

**Handlungsprodukte:** z. B. Arbeitsprodukte aus der Aufgabenbearbeitung des Fachbuchs und im Arbeitsheft AH, z. B. Anschreiben an Mitarbeiter oder den Betriebsrat, Kündigungsschreiben, Abmahnungen, Arbeitszeugnisse, Formulare im Prozess der Personalfreisetzung, Rechtsquellen, Präsentationen, Unterlagen für das Bürohandbuch