

Ergänzung zum Lehrplan der Fachklassen

des dualen Systems der Berufsausbildung

„Betriebsassistentin/Betriebsassistent im Handwerk“

Herausgegeben vom Ministerium für Schule, Wissenschaft und Forschung
des Landes Nordrhein-Westfalen
Völklinger Straße 49, 40221 Düsseldorf

..... / 2001

Einführungserlass

Inhalt	Seite	
1	Ziele des Bildungsganges	7
2	Rechtliche Grundlagen für den Erwerb der Zusatzqualifikation	9
2.1	Aufnahmevoraussetzungen	9
2.2	Dauer des Bildungsganges	9
2.3	Studentafel	10
2.4	Unterrichtsorganisation	11
2.5	Abschluss und Berechtigungen	11
3	Didaktische Hinweise zu den Lernbereichen	12
3.1	Hinweise zum berufsbezogenen Lernbereich	12
3.2	Hinweise zum Differenzierungsbereich	12
3.2.1	Zuordnung der Lernfelder	12
3.2.2	Erläuterung und Beschreibung der Unterrichtsfächer	14
3.2.2.1	Betriebswirtschaftslehre	14
3.2.2.2	Rechnungswesen	14
3.2.2.3	Vertrags-, Arbeits- und Sozialrecht	15
3.2.2.4	Kommunikation und Verkaufstechnik	15
3.2.2.5	Wirtschaftsenglisch	15
3.2.3	Beschreibung der Lernfelder	19
3.2.3.1	Betriebswirtschaftslehre	19
3.2.3.2	Rechnungswesen	23
3.2.3.3	Vertrags-, Arbeits- und Sozialrecht	27
3.2.3.4	Kommunikation und Verkaufstechnik	30
3.3	Hinweise zum berufsübergreifenden Lernbereich	31
3.3.1	Deutsch/Kommunikation	31
3.3.2	Politik/Gesellschaftslehre, Religionslehre, Sport/Gesundheitsförderung	32
4	Lernerfolgsüberprüfung	33
5	Aufgaben der Bildungsgangkonferenz	34
	Anlage	35
	Entsprechungsliste	35

1 Ziele des Bildungsganges

Die erweiterte Zusatzqualifikation „Betriebsassistentin/Betriebsassistent im Handwerk“ ist in besonderer Weise geeignet, dem Wunsch des Handwerks nach höherqualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu entsprechen und die Unternehmen personell so auszustatten, dass sie sich dem wachsenden nationalen und internationalen Wettbewerbsdruck erfolgreich stellen können. Zudem bietet dieser Bildungsgang besonders leistungsfähigen und leistungsbereiten jungen Menschen die Möglichkeit, bereits während der beruflichen Erstausbildung einen ersten Schritt in eine berufliche Karriere zu vollziehen und damit eine attraktive Alternative zu einem Hochschulstudium zu schaffen. Er entspricht also den Intentionen des Landes Nordrhein-Westfalen, jede Berufsschülerin und jeden Berufsschüler entsprechend den persönlichen Neigungen und Fähigkeiten zu fördern.

Der Wunsch des Handwerks nach höherqualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern resultiert aus der Erkenntnis, dass die Wettbewerbsfähigkeit von Handwerksunternehmen in entscheidendem Maße davon abhängt, inwieweit sie in der Lage sind, auf die Herausforderungen und Anforderungen moderner technologieerzeugender und -nutzender Wirtschaftssysteme zu reagieren. Moderne Handwerksunternehmen müssen daher ihr Produkt- und Leistungsspektrum den durch einen permanenten technischen Wandel geänderten wirtschaftlichen Bedingungen anpassen. Diese Anpassungsprozesse ziehen konsequenterweise Innovationen von Prozessen, Produkten und Dienstleistungen nach sich.

Prozess-, Produkt- und Dienstleistungsinnovationen sind ohne hochqualifiziertes Personal, das nicht nur zur professionellen Bearbeitung fachlicher Probleme, sondern auch zur Beantwortung innerbetrieblicher wirtschaftlicher, rechtlicher, informationstechnischer und organisatorischer Fragen befähigt ist, nicht denkbar. Im Rahmen einer fortschreitenden Organisationsentwicklung und der Personalführung werden also Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zunehmend zur integrativen Aufgabenwahrnehmung innerhalb des betrieblichen Gesamtsystems herangezogen. Die Fähigkeit zum sicheren Gebrauch mindestens einer Fremdsprache in Wort und Schrift erhält zudem im Rahmen der durch den europäischen Einigungsprozess bedingten Internationalisierung des Dienstleistungsangebots von Handwerksunternehmen eine zusätzliche Bedeutung.

Ziel des Bildungsganges ist es, neben einer Qualifizierung für einen Handwerksberuf (§1, APO-BK, 1. Teil) betriebswirtschaftliche Qualifikationen und vertiefte Fremdsprachenkenntnisse zu vermitteln. Darüber hinaus werden die Schülerinnen und Schüler auf eine Fortbildungsprüfung bei der zuständigen Handwerkskammer vorbereitet

In der Ausbildung zur Betriebsassistentin/zum Betriebsassistenten im Handwerk wird im Betrieb und in der Berufsschule folgendes vermittelt:

- Ausbildung in einem anerkannten Handwerksberuf;
- berufsübergreifende betriebswirtschaftliche und kaufmännische Qualifikationen;
- vertiefte Qualifikationen im Gebrauch einer Fremdsprache;
- Qualifikationen zur problemgerechten Anwendung der Informationstechnologien.

Die Vermittlung betriebswirtschaftlicher, kaufmännischer und rechtlicher Kenntnisse soll die Berufsinhaberinnen und Berufsinhaber mit einem zusätzlichen Qualifikationsprofil ausstatten, das sich an folgenden Merkmalen ausrichtet:

- Sie sind in der Lage, betriebswirtschaftliche Zusammenhänge zu erkennen und zu bewerten.
- Sie beherrschen das Regelwerk des betrieblichen Rechnungswesens und nutzen es als Informationssystem für betriebliche Entscheidungen.

- Sie besitzen die Fähigkeit, neue Informationstechnologien als Instrumente der Unternehmensführung einzusetzen und anwendungsorientiert zu gestalten.
- Sie können Konflikte in der Betriebspraxis zwischen ökonomischen, ökologischen und sozialen Zielsetzungen erkennen und sich aktiv und konstruktiv damit auseinandersetzen.
- Sie kennen die Schlüsselrolle der Rechtsnormen im Wirtschaftsgeschehen und deren Ordnungs-, Schutz- und Ausgleichsfunktion.
- Sie sind befähigt, als Repräsentantinnen und Repräsentanten des Handwerksunternehmens tätig zu werden und sein Erscheinungsbild mitzugestalten (Corporate Identity).
- Sie können über die Wahrnehmung technischer Aufgaben hinaus Führungsaufgaben mit eingeschränkter wirtschaftlicher Verantwortung übernehmen.

In allen Ausbildungsberufen, in denen eine Ausbildung zur Betriebsassistentin /zum Betriebsassistenten im Handwerk möglich ist, ist die Vermittlung einer umfassenden beruflichen, gesellschaftlichen und personalen Handlungskompetenz sowie die Vorbereitung auf ein lebensbegleitendes Lernen im Sinne des § 1 der APO-BK Leitziel des Unterrichts am Lernort Berufsschule.

2 Rechtliche Grundlagen für den Erwerb der Zusatzqualifikation

Für die Durchführung des Bildungsganges gelten die Bestimmungen der Verordnung über die Ausbildung und Prüfung in den Bildungsgängen des Berufskollegs (Ausbildungs- und Prüfungsordnung Berufskolleg – APO-BK) vom 26.05.1999 (GV. NRW S. 240) in Verbindung mit den Verwaltungsvorschriften zur Verordnung über die Ausbildung und Prüfung in den Bildungsgängen des Berufskollegs (VVzAPO-BK) – RdErl. des Ministeriums für Schule und Weiterbildung, Wissenschaft und Forschung vom 19.06.2000 (ABl. NRW 1 7/2000) sowie die entsprechenden Bestimmungen der Handwerksordnung.

2.1 Aufnahmevoraussetzungen

Teilnahmeberechtigt sind hochschulzugangsberechtigte Berufsschülerinnen und Berufsschüler, die sich in einem Ausbildungsverhältnis für einen Handwerksberuf befinden. Die Aufnahme in den Bildungsgang erfolgt im Einvernehmen mit dem bzw. der Auszubildenden, dem Ausbildungsbetrieb und der zuständigen Stelle (siehe § 7 Anlage A, APO-BK).

2.2 Dauer des Bildungsganges

Der Bildungsgang „Betriebsassistentin/Betriebsassistent im Handwerk“ dauert 3 Jahre.

2.3 Stundentafel

	Unterrichtsstunden			
Unterrichtsbereich / Unterrichtsfach	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamtstundenzahl
I. Berufsbezogener Lernbereich				
Summe:	280 - 320	280 - 320	280 - 320	880
II. Differenzierungsbereich				
Betriebswirtschaftslehre	0 - 40	0 - 40	0 - 40	80
Rechnungswesen	40 - 80	40 - 80	40 - 80	160
Vertrags-, Arbeits- und Sozialrecht	0 - 40	0 - 40	0 - 40	80
Kommunikation und Verkaufstechnik	0 - 40	0 - 40	0 - 40	40
Wirtschaftsenglisch	40	40	40	120
Summe:				480
III. Berufsübergreifender Lernbereich				
Politik/Gesellschaftslehre	0 - 40	0 - 40	0 - 40	80
Deutsch/Kommunikation	0 - 40	0 - 40	0 - 40	80
Religionslehre	0 - 40	0 - 40	0 - 40	80
Sport/Gesundheitsförderung	0 - 40	0 - 40	0 - 40	80
Summe:				320
Gesamtstundenzahl im dreijährigen Bildungsgang	560	560	560	1680

2.4 Unterrichtsorganisation

Der Unterricht wird in der Regel in Fachklassen und im Klassenverband erteilt. Soweit die Unterrichtsorganisation es erfordert, können Lerngruppen durch Kooperation mit entsprechenden Bildungsgängen des eigenen oder benachbarter Berufskollegs gebildet werden.

Im einzelnen gelten die Bestimmungen nach §5 APO-BK und §§ 5 und 7 Anlage A, APO-BK in Verbindung mit den entsprechenden Verwaltungsvorschriften.

2.5 Abschluss und Berechtigungen

Die bestandene Gesellenprüfung, die bestandene Fortbildungsprüfung zur/zum „Fachkauffrau/Fachkaufmann Handwerkswirtschaft“ und die Bescheinigung über die erfolgreiche Teilnahme am Fremdsprachenunterricht berechtigen zur Führung der Berufsbezeichnung „Betriebsassistentin/Betriebsassistent im Handwerk“.

Über die erfolgreiche Teilnahme am Fremdsprachenunterricht erhalten die Berufsschülerinnen und Berufsschüler neben der Zeugnisnote eine Bescheinigung. Der Fremdsprachenunterricht ist erfolgreich abgeschlossen, wenn die Leistungen mit mindestens ausreichend bewertet werden.

Die bestandene Fortbildungsprüfung nach § 46 Abs. 3 der Handwerksordnung wird als Teil III der Meisterprüfung (betriebswirtschaftliche, kaufmännische und rechtliche Kenntnisse) anerkannt.

Der Abschluss berechtigt zum Besuch der Akademie des Handwerks.

3 Didaktische Hinweise zu den Lernbereichen

3.1 Hinweise zum berufsbezogenen Lernbereich

Der berufsbezogene Lernbereich fasst die Unterrichtsfächer zusammen, die im Besonderen der beruflichen und fachlichen Qualifizierung dienen. Die Unterrichtsfächer und ihr Umfang werden durch die jeweiligen Stundentafeln zu den einzelnen Bildungsgängen bestimmt. Für die Inhalte des Unterrichts gelten die von der obersten Schulaufsichtsbehörde erlassenen Richtlinien und Lehrpläne (vgl. §6 APO-BK).

3.2 Hinweise zum Differenzierungsbereich

3.2.1 Zuordnung der Lernfelder

Die folgende Übersicht zeigt die Zuordnung der Lernfelder zu den Unterrichtsfächern und zu den jeweiligen Ausbildungsjahren. Die für jedes Lernfeld zur Verfügung stehenden Unterrichtsstunden sind angegeben. Die Bildungsgangkonferenz kann unter Beachtung der Stundentafel in Verbindung mit inhaltlichen Vorgaben eine andere zeitliche Verteilung der Lernfelder beschließen.

Unterrichtsfächer des Differenzierungs- bereiches	Zuordnung der Lernfelder zu Fächern		
	1. Ausbildungsjahr (160 Std.)	2. Ausbildungsjahr (160 Std.)	3. Ausbildungsjahr (160 Std.)
Betriebswirtschaftslehre	Lernfeld 1 Betriebliche Abläufe in einem Handwerksbetrieb planen (40 Std.)	Lernfeld 3 Einen Handwerksbetrieb unter Beachtung finanz-, geld- und personalwirtschaftlicher Grundsätze führen (40 Std.)	
Rechnungswesen	Lernfeld 2 Betriebliche Bestände und Unternehmensleistungen erfassen (80 Std.)	Lernfeld 4 Systeme der Erfolgsmessung analysieren und Instrumente des Controlling erfolgssteuernd einsetzen (40 Std.)	Lernfeld 7 Betriebswirtschaftliche Auswertungen der Buchführung vornehmen und die betriebliche Statistik als Entscheidungsgrundlage nutzen (40 Std.)

Vertrags-, Arbeits- und Sozialrecht		Lernfeld 5 Existenzgründung und Betriebsübernahme planen (20 Std.) Lernfeld 6.1 Unter Beachtung rechtlicher Voraussetzungen am Marktgeschehen teilnehmen (20 Std.)	Lernfeld 6.2*) Unter Beachtung rechtlicher Voraussetzungen am Marktgeschehen teilnehmen (20 Std.) Lernfeld 8 Personalwirtschaftliche Aufgaben im arbeits- und sozialrechtlichen Rahmen bewältigen (20 Std.)
Kommunikation und Verkaufstechnik			Lernfeld 9 Absatzfördernde Maßnahmen mitgestalten (40 Std.)
Wirtschaftsenglisch**)	Handelskorrespondenz Umgang mit Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (40 Std.)	Firmenpräsentation Produktpräsentation (40 Std.)	Fachterminologie (40 Std.)

*) Das Lernfeld 6 erstreckt sich über 2 Ausbildungsjahre. Die Lernsituationen sind so zu gestalten, dass sie mit dem Schuljahr abschließen.

***) Die Ziele sind den Ausführungen zum Fach Wirtschaftsenglisch (3.2.2.5) zu entnehmen. Soweit die Rahmenbedingungen es zulassen, kann die „Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen in der beruflichen Bildung“ gemäß KMK-Rahmenvereinbarung vom 02.10.1998 angestrebt werden.

3.2.2 Erläuterung und Beschreibung der Unterrichtsfächer

3.2.2.1 Betriebswirtschaftslehre

Die verstärkte nationale und internationale Konkurrenzsituation innerhalb der handwerklichen Wirtschaft, der Einsatz neuer Technologien, weitreichende organisatorische und soziale Veränderungen und der gesellschaftliche Wertewandel fordern von allen am Wirtschaftsgeschehen Beteiligten schnelle Anpassungsfähigkeit an die sich ändernden Markt- und Produktbedingungen.

Das Fach „Betriebswirtschaft“ trägt wesentlich dazu bei, wirtschaftliche Handlungsfähigkeit zu vermitteln, die diesen Anforderungen gerecht werden.

Die Schülerinnen und Schüler erhalten nicht nur die erforderlichen Kenntnisse und Fertigkeiten der betrieblichen Funktionsbereiche, sondern eignen sich auch über die rein funktionalen Inhalte hinaus verstärkt wirtschaftliche Handlungskompetenz an, um bei komplexen Problemstellungen sachliche Entscheidungen zu treffen; dabei werden auch soziale und ökologische Gesichtspunkte einbezogen.

Selbständiges auftragsorientiertes Arbeiten, eigenständige Aneignung neuer Kompetenzen in einer sich rasch wandelnden Arbeitswelt mit kurzen Innovationszyklen und einer damit einhergehenden raschen Alterung fachlicher Wissensbasen verlangen verstärkt den Einsatz multifunktional geschulter Fachkräfte.

Deshalb müssen die zugrundeliegenden Handlungs- und Lernbereiche auf die spätere berufliche Handlungssituation der Betriebsassistentin/des Betriebsassistenten im Handwerk abgestellt sein. Zu diesem Zweck ist eine fortlaufende Abstimmung mit den Handlungs- und Lernbereichen der übrigen Prüfungsfächer zwingend erforderlich.

3.2.2.2 Rechnungswesen

In den Teilbereichen des Rechnungswesens - Buchführung und Bilanz, Kosten- und Leistungsrechnung, Kalkulation und betriebliche Statistik sowie Planungsrechnung - werden Daten erfasst, die für interne Zwecke benötigt werden oder die für Außenstehende bestimmt sind. Das Rechnungswesen stellt eine Datenbasis zur Verfügung, die für Dokumentationszwecke ebenso genutzt wird wie zur Vorbereitung und Begründung betrieblicher Entscheidungen. Die angestrebte Kompetenz Entscheidungshäufigkeit wird besonders in den Vordergrund rücken, da Entscheidungsfähigkeit Wahrnehmung, Kenntnis und Analyse ökonomischer Tatbestände voraussetzt (Orientierungsfähigkeit) und die Beurteilung der Auswirkung von Entscheidungen nach sich zieht (Urteilsfähigkeit).

Selbständiges Arbeiten, eigenständige Aneignung neuer Kompetenzen in einer sich rasch wandelnden Arbeitswelt mit kurzen Innovationszyklen und einer damit einhergehenden raschen Alterung fachlicher Wissensbasen verlangen verstärkt den Einsatz multifunktional geschulter Fachkräfte.

Deshalb müssen die zugrundeliegenden Handlungs- und Lernbereiche auf die spätere berufliche Handlungssituation der Betriebsassistentin/des Betriebsassistenten im Handwerk abgestellt sein. Zu diesem Zweck ist eine fortlaufende Abstimmung mit den Handlungs- und Lern-

bereichen der übrigen Prüfungsfächer - insbesondere mit dem Fach Betriebswirtschaftslehre - zwingend erforderlich.

3.2.2.3 Vertrags-, Arbeits- und Sozialrecht

Die Bewältigung zukünftiger Aufgaben aufgrund des technischen, wirtschaftlichen und sozialen Wandels verlangt verstärkt den Einsatz multifunktional geschulter Fachkräfte. Zum neuen Profil von höher qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Handwerksbetrieben mit erhöhten Anforderungen an theoretische und analytische Kenntnisse gehören auch grundlegende rechtliche Kenntnisse sowie Kenntnisse der Zusammenhänge zwischen wirtschaftlichen und rechtlichen Vorgängen.

Das Fach „Vertrags-, Arbeits- und Sozialrecht“ zeigt die Schlüsselrolle von Rechtsnormen im wirtschaftlichen Bereich auf und vermittelt die Ordnungs-, Schutz- und Ausgleichsfunktion des Rechts.

Die Schülerinnen und Schüler erhalten nicht nur grundlegende Rechtskenntnisse in den handwerklichen Funktionsbereichen, sondern eignen sich auch über die rein funktionalen Inhalte hinaus verstärkt rechtliche Handlungen an, um bei komplexen betrieblichen Problemstellungen rechtlich korrekte Entscheidungen zu treffen.

Deshalb müssen die zugrundeliegenden Handlungs- und Lernbereiche auf die spätere berufliche Handlungssituation der Betriebsassistentin/des Betriebsassistenten im Handwerk abgestellt sein. Zu diesem Zweck ist eine fortlaufende Abstimmung mit den Handlungs- und Lernbereichen der übrigen Prüfungsfächer - insbesondere mit dem Fach Betriebswirtschaftslehre - zwingend erforderlich.

3.2.2.4 Kommunikation und Verkaufstechnik

Allgemeine Aufgabe im Rahmen einer handlungsorientierten Ausbildung zur Betriebsassistentin/zum Betriebsassistenten im Handwerk ist es, die Auszubildende/den Auszubildenden zu befähigen, qualifizierte Tätigkeiten im kaufmännischen Bereich eines Handwerksbetriebes weitgehend selbständig ausüben zu können. Das bedeutet im Besonderen für das Fach Kommunikation und Verkaufstechnik Schwerpunkte zu legen auf die Fähigkeit, mit Hilfe der neuen Kommunikationstechnologien betriebswirtschaftliche Abläufe zu systematisieren und zu vereinfachen, als Repräsentant des Handwerksunternehmens dessen Erscheinungsbild mitzugestalten, im Umgang mit den Kundinnen und Kunden, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Lieferanten gutes Sprach- und Argumentationsvermögen zu besitzen und auch formale Regeln im Umgang mit Texten einzuhalten.

3.2.2.5 Wirtschaftsenglisch

Da die Schülerinnen und Schüler in unterschiedlichen Berufen ausgebildet werden, müssen sie im Bereich des fachspezifischen Wortschatzes unterschiedlichen Anforderungen gerecht werden. Hierzu bedarf es der Vermittlung sozialer und methodischer Kompetenzen in einem fächerintegrativen Ansatz. Ein solcher Ansatz führt zu einer ganzheitlichen Entwicklung be-

ruflicher Handlungskompetenz durch eine Aspekterweiterung sowohl im fachrichtungsbezogenen als auch im fachrichtungsübergreifenden Bereich.

Die Schülerinnen und Schüler werden auf berufliche Situationen, die Englischkenntnisse erfordern, vorbereitet, erlernen sprachliche Fertigkeiten und erweitern ihre soziale und sprachliche Kompetenz im Hinblick auf diejenigen Aspekte, die im Umgang sowohl mit ausländischen Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als auch mit englischsprachigen technischen oder kaufmännischen Texten wichtig sind.

Die allgemeine Sprachkompetenz der Schülerinnen und Schüler dieses Bildungsganges, die bereits über Englischkenntnisse auf dem Niveau der allgemeinen Hochschulreife oder der Fachhochschulreife verfügen, wird in einer Gesamtstundenzahl von 120 Stunden im Sinne einer differenzierten Argumentationssprache in unterschiedlichen beruflichen Situationen wie z. B. Verhandlungsführung und Angebotsformulierung sowie die Präsentation und Behandlung fachlicher Themen erweitert.

Grundlegendes Ziel ist es, die Schülerinnen und Schüler auf ihre Schlüsselrolle im Unternehmen so vorzubereiten, dass sie den steigenden beruflichen Anforderungen gerecht werden, zu denen eben auch der souveräne Umgang mit der Fremdsprache Englisch zählt. Auf Unterschiede zwischen amerikanischem und britischem Englisch ist wegen möglicher Fehlerquellen z. B. im Hinblick auf Maße und Gewichte besonders hinzuweisen.

Die Handlungsziele des Englischunterrichts streben eine Verbesserung in den Kategorien Hörkompetenz, Sprechkompetenz, Lesekompetenz, Schreibkompetenz und der Kompetenz in den linguistischen Kategorien Lexik/Semantik, Grammatik, Übersetzung/Dolmetschen in komplexen berufsbezogenen Anwendungssituationen an. Je nach beruflichem Anforderungsprofil kann eine Schwerpunktlegung im eher schriftlichen oder eher mündlichen Bereich erfolgen.

Grundsätzlich sollte der Unterricht im Fach „Wirtschaftsenglisch“ am Erwerb eigenständiger berufbezogener Sprachhandlungskompetenz ausgerichtet werden, die aus komplexen Anwendungssituationen erwachsen kann.

Eine systematische Auflistung von Situationen und sich daraus ergebenden Sprachhandlungen ist daher nicht sinnvoll. Vielmehr sollte am jeweiligen beruflichen Anforderungsprofil ausgerichtet eine Erweiterung der Anwendungssituationen angestrebt werden. Daraus folgt, dass die im folgenden aufgeführten beispielhaften Handlungssituationen und die sich daraus ergebenden job-related language tasks kein verbindlicher Katalog sind, sondern lediglich ein Grundgerüst darstellen, aus dem die Lehrerin oder der Lehrer nach Einschätzung der Lerngruppe und unter Berücksichtigung des Interesses der Lernenden eine Auswahl treffen kann.

Handlungsziele

Verbesserung der Kommunikationsfähigkeit durch Erweiterung der

- Hörkompetenz
- Sprechkompetenz
- Lesekompetenz
- Schreibkompetenz
- Kompetenz im Übersetzen/Dolmetschen

sowie einer Erweiterung der Kompetenz in den linguistischen Kategorien

- Lexik/Semantik
- Grammatik.

Handlungsfelder	Beispielhafte Handlungssituation	Job-related language tasks
Handelskorrespondenz	Schreiben von Geschäftsbriefen bzw. Faxen an Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartner	<p><i>form and layout of a business letter</i> (address, date, salutation, closing)</p> <p><i>form and layout of a fax</i> (eg cover sheet)</p> <p><i>commercial correspondence: letters of normal business correspondence</i> (eg enquiry, offer, confirmation of order, bill of delivery, invoice, acknowledgement of receipt)</p> <p><i>letters of complaint</i> (eg complaint, request to pay, reminder)</p> <p><i>differences in BE and AE business letters</i> (eg address, date etc.)</p>
Umgang mit Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	<p>Geschäftsverhandlungen mit internationalen Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartner</p> <p>situationsgerechtes Begrüßen/Verabschieden</p> <p>Informationen geben / erfragen</p> <p>Überzeugen eines internationalen Geschäftspartners oder Kunden von der Qualität der Ware etc.</p> <p>Anweisungen an englischsprachige Mitarbeiter/-innen oder Zulieferbetriebe geben bzw. internationale Kundinnen und Kunden beraten</p>	<p>(eg starting a conversation, ending a conversation, introducing yourself, introducing s.o. else, accepting an invitation, declining an invitation)</p> <p>(eg giving concise information, asking for concise information, avoiding giving real information, giving real information, explaining technical literature, using technical literature)</p> <p>(eg giving your opinion, agreeing, disagreeing, giving reasons, suggesting)</p> <p>(eg saying you are able to meet conditions, saying you are not able to meet conditions, advising s.o. to do s.th., giving permission, refusing permission)</p>

	<p>innerbetriebliche Konflikte bzw. Konflikte mit Kundinnen und Kunden oder internationalen Zulieferbetrieben lösen oder dämpfen</p> <p>Briefe an internationale Kundinnen und Kunden zur Kontaktpflege</p>	<p>(eg apologizing showing interest, showing understanding, calming s.o., reassuring s.o.)</p> <p>(eg invitations accepting invitations, declining invitations, „thank-you”, congratulations, appreciation of hospitality)</p>
Firmenpräsentation Produktpräsentation	<p>Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern / Kundinnen und Kunden die Vorzüge einer Zusammenarbeit mit dem eigenen Unternehmen erläutern durch vorteilhafte Präsentation des Unternehmens</p>	<p>prepared role-playing from following areas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - company tour - job description - company description (history, financial development, product range) - product presentation - trade fair stand
Telefonische Kommunikation	<p>Telefongespräche mit internationalen Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern / Kundinnen und Kunden</p>	<p><i>training listening comprehension</i> (eg regional differences, social dialects etc.)</p> <p>knowledge of eg the international alphabet, spelling, counting, queries, confirming, re-phrasing, note-taking from telephone calls, providing suitable expressions for various language levels</p>
Fachterminologie aneignen und anwenden	<p>Lektüre von englischsprachiger Fachliteratur</p>	<p>standards, professional terminology: numbers, measures, weights, units (particularly the BE-AE differences)</p> <p>(eg technical literature, product description, technical manuals, assembly instructions, technical drawings, operating instructions, work procedures, test procedures, scientific reports)</p> <p>(eg guides and directions, reports, descriptions, interviews, informative texts/diagrams, statistics, current newspaper and magazine articles, adverts, business reports, market analysis)</p>

3.2.3 Beschreibung der Lernfelder

3.2.3.1 Betriebswirtschaftslehre

Lernfeld 1: Betriebliche Abläufe in einem Handwerksbetrieb planen		1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 UStd.	
Zielformulierung:			
Die Schülerinnen und Schüler erwerben Kenntnisse über die Grundprinzipien des wirtschaftlichen Handelns. Sie lernen wesentliche betriebliche Ziele zu bewerten.			
Sie planen die Beschaffung und Lagerung von Betriebsmitteln und Werkstoffen. Sie nutzen Hilfsmittel zur Bezugsquellenermittlung, Beschaffungsdisposition und deren Kontrolle sowie zur Lagerhaltung.			
Sie entscheiden unter Beachtung der Rahmenbedingungen unterschiedlicher Handwerksbetriebe über die Gestaltung des Arbeitsablaufes.			
Durch den Erwerb umfassender Kenntnisse der Organisationsprinzipien sind sie in der Lage, mit Hilfe der EDV die umfangreichen organisatorischen Abläufe in einem Handwerksunternehmen zu optimieren.			
Handlungs-/Lernbereiche und Inhalte:			
<u>Grundlagen der Betriebswirtschaftslehre</u>			
Handlungs-/Lernbereich		Inhalte	Hinweise
Wirtschaftliches Handeln	Grundverständnis wirtschaftlichen Handelns entwickeln	Ökonomische Prinzipien Maximal- und Minimalprinzip	
Betriebliche Ziele	Wesentliche betriebliche Ziele erläutern	Gewinnerzielung Kostendeckung Marktversorgung	Arbeitsplatzsicherheit Umweltschutz
<u>Betriebswirtschaftliche Kernaufgaben im Handwerksbetrieb</u>			
Beschaffung / Lagerhaltung	Einflüsse auf den Beschaffungsplan erläutern und den Beschaffungsvorgang erklären	Bedarfsermittlung Bestellzeitpunkt Optimale Bestellmenge Lagerkosten Lagerkennziffern Angebotsvergleich	Recycling

Leistungserstellung	Prinzipien der Gestaltung des Arbeitsablaufes unterscheiden	Fertigungsverfahren Fertigungssteuerung Dienstleistungen Reparaturleistungen Kundendienst	Refa Umweltgerechte Entsorgung Qualitätssicherung
<u>Betriebs- und arbeitsorganisatorische Aufgaben im Handwerksbetrieb</u>			
Aufbau- / Ablauforganisation	Formale und informale Organisationsstrukturen beschreiben und werten	Weisungsbefugnisse Werkstatt, Verkauf, Vertrieb, Büro	
Informationsbearbeitung und -speicherung	Unterschiedliche Möglichkeiten der Informationsbearbeitung und -speicherung erklären	Zeitplan, Terminplan EDV automatisierte Verfahren	Karteisysteme

Lernfeld 3: Einen Handwerksbetrieb unter Beachtung finanz-, geld- und personalwirtschaftlicher Grundsätze führen **2. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 40 UStd.

Zielformulierung:

Kenntnisse über die Grundsätze und Arten der Finanzierung befähigen die Schülerinnen und Schüler, geeignete Finanzierungsformen zu verschiedenen Finanzierungsanlässen auszuwählen. Sie kennen neben Sonderformen wie Leasing und Factoring staatliche Finanzierungshilfen und können Kreditabsicherungen erläutern.

Sie entwickeln die Kapitalbedarfsplanung und stellen dieser die Finanzierungsplanung gegenüber. Sie beurteilen die haftungsrechtlichen, liquiditätsmäßigen und rentabilitätsmäßigen Auswirkungen alternativer Finanzierungen.

Die Schülerinnen und Schüler wählen geeignete Zahlungsformen aus. Sie kennen die Vor- und Nachteile der Sonderformen des bargeldlosen Zahlungsverkehrs. Sie bewerten die unterschiedlichen Zahlungsmöglichkeiten mittels Karte aus betrieblicher Sicht. Die Schülerinnen und Schüler kennen Electronic Banking und können Zahlungsverfahren im Internet (Electronic Commerce) beschreiben.

Ausgehend von der Personalbedarfsplanung führen sie die Personalbeschaffung durch und erstellen Lösungen für die Personaleinsatzplanung. Sie beschreiben unterschiedliche Entlohnungsformen, Sozialleistungen und Möglichkeiten der Vermögensbildung. Sie kennen die Grundsätze der Personalführung und können geeignete Maßnahmen der Mitarbeitermotivation auswählen.

Sie besitzen Kenntnisse über das Steuersystem und sind befähigt, dessen Stellenwert im Kontext der Orientierung aller im Handwerksunternehmen Tätigen am betrieblichen Ergebnis zu bewerten.

Handlungs-/Lernbereiche und Inhalte:

Grundlagen der Betriebswirtschaftslehre

Handlungs-/Lernbereich		Inhalte	Hinweise
Finanzierungsgrundsätze	Grundsätze ordnungsgemäßer Unternehmensfinanzierung aufzeigen	Finanzierungsanlässe Liquidität Kapitalbedarfsermittlung	
Finanzierungsarten	Wichtige Finanzierungsarten erklären	Eigen- u. Fremdfinanzierung Öffentliche Unterstützungsprogramme Leasing	
Kreditsicherung	Wesentliche bankübliche Kreditabsicherungen erläutern	Sicherheiten Personal-, Realkredit Rückzahlungsmechanismen	Einholung von Auskünften

Zahlungsverkehr	Zahlungsweisen und Durchführungsformen des Zahlungsverkehrs nennen	Zahlungsarten (bar, halbbar, bargeldlos) Zahlungsmittel (Scheck, Wechsel...) Zahlungsmöglichkeiten (Dauerauftrag, Lastschrift ...)	
Sparen	Sparformen und deren staatliche Förderung erklären	Sparformen Sparförderung	Sparmotive
Personalwesen	Entscheidungssituationen im Personalbereich erklären	Personalbedarf Personalbeschaffung Personalführung Aus-, Weiter-, Fortbildung Entlohnung, Lohnformen	
Steuerzahlungen	Wichtige Steuern für den Handwerker nennen und ihre Bedeutung erklären	Einkommenssteuer Körperschaftssteuer Umsatzsteuer Gewerbsteuer	Sonstige Steuern: Grunderwerbssteuer Grundsteuer, ...

3.2.3.2 Rechnungswesen

Lernfeld 2: Betriebliche Bestände und Unternehmensleistungen erfassen

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 UStd.**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler erkennen die Bedeutung der Daten des Rechnungswesens für die Steuerung des Handwerksunternehmens. Sie erfassen und dokumentieren zur Vorbereitung und Begründung betrieblicher Entscheidungen die Bestände und die Wertströme innerhalb des Unternehmens. Sie bewerten Gegenstände des Anlage- und Umlaufvermögens auf der Grundlage handels- und steuerrechtlicher Vorschriften und weisen nach, welche Auswirkungen auf den Erfolg hierdurch bewirkt werden.

Unter Anwendung geeigneter Instrumente der Buchführung erstellen sie den Jahresabschluss. Die entstandenen Risiken aus der handwerklichen Tätigkeit und die Rückstellungen werden unter Beachtung der Rechtsvorschriften im Jahresabschluss berücksichtigt.

Handlungs-/Lernbereiche und Inhalte:

Grundlagen der Bestands- und Erfolgsrechnung

Handlungs-/Lernbereich	Inhalte	Hinweise
Buchführung und Bilanz	Zweck und Aufgabe der Buchführung und Bilanz Gesetzliche Buchführungs- und Bilanzierungsvorschriften nach dem Handelsrecht, Steuerrecht, BiRiLiG Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung und Bilanzierung (GoB) Inventur und Inventar Konto, Kontenrahmen, Kontenplan Bilanz und Bilanzveränderungen	
Buchung einfacher Geschäftsvorfälle	Konteneröffnung, Kontenführung und Abschluss der Konten Erfolgswirksame und erfolgsunwirksame (erfolgsneutrale) Buchungen Buchungsmäßige Berücksichtigung der Mehrwertsteuer Privatkonto Ermittlung und buchungsmäßige Berücksichtigung des Materialverbrauchs Buchung teilfertiger und fertiger Erzeugnisse	Einsatz entsprechender EDV-Software

	Netto- und Bruttolohnbuchung Buchung von Abschreibungen bei mehrjähriger Nutzungsdauer und Sofortab- schreibungen	
<u>Erfassung betrieblicher Prozesse in den Funktionsbereichen durch das Rechnungswesen</u>		
Bestandteile der Buchführung	Grundbuch, Hauptbuch, Journal Technik der Journalbuchführung Durchschreibebuchführung Aufstellung der Hauptabschluss- übersicht Haupt- und Nebenbücher	
Buchung schwieriger Geschäfts- vorfälle	Buchen von Skonti und anderen Entgeltminderungen Buchen von Diskont- und Wech- selspesen Aktive und passive Rechnungs- abgrenzungsposten Sonstige Verbindlichkeiten und sonstige Forderungen Bildung, Inanspruchnahme und Auflösung von Rückstellungen Abschreibung auf zweifelhafte und uneinbringliche Forderun- gen	

Lernfeld 4: Systeme der Erfolgsmessung analysieren und Instrumente des Controlling erfolgssteuernd einsetzen		2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 UStd.
Zielformulierung: Die Schülerinnen und Schüler beherrschen die Instrumente zur Analyse der Gewinn- und Verlustrechnung. Sie nutzen im Rahmen der Kosten- und Leistungsrechnung die Einzel- und Gemeinkostenanalyse sowie die Voll- und Teilkostenrechnung als Informationssystem zur Entwicklung praxisgerechter Kalkulationsverfahren. Sie begründen, dass die interne Kosten- und Leistungsrechnung neben der Finanzbuchhaltung unabdingbare Voraussetzung für die zielorientierte Steuerung und Überwachung des Handwerksunternehmens ist. Die Schülerinnen und Schüler wenden die entwickelten Kalkulationsverfahren sowohl für die Kalkulation auf Sollkostenbasis (Vorkalkulation) als auch auf Istkostenbasis (Nachkalkulation) an.		
Handlungs-/Lernbereiche und Inhalte: <u>Betriebliches Informationssystem als Entscheidungshilfe</u>		
Handlungs-/Lernbereich	Inhalte	Hinweise
Kostenrechnung und Kalkulation	Aufgaben und Grundbegriffe der Kostenrechnung Kostenartenrechnung Kalkulation (Kostenträgerrechnung) Kostenstellenrechnung Deckungsbeitragsrechnung	Tabellenkalkulationsprogramme

<p>Lernfeld 7: Betriebswirtschaftliche Auswertungen der Buchführung vornehmen und die betriebliche Statistik als Entscheidungsgrundlage nutzen</p>			<p>3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 UStd.</p>
<p>Zielformulierung:</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler entwickeln aus den Zahlen der Finanzbuchhaltung und der Kosten- und Leistungsrechnung eine vollständige betriebswirtschaftliche Auswertung, indem sie mit Hilfe der Kennziffernrechnung sowohl eine unternehmensinterne als auch eine unternehmensexterne Analyse des Istzustandes des Handwerksunternehmens auf der Basis der Vergangenheitswerte erstellen.</p> <p>Sie bewerten unter Verwendung betrieblicher Statistiken und der Zahlen der betriebswirtschaftlichen Auswertung die zukünftigen Chancen und Risiken des marktwirtschaftlichen Handelns des Handwerksbetriebes.</p>			
<p>Handlungs-/Lernbereiche und Inhalte:</p>			
Handlungs-/Lernbereich	Inhalte	Hinweise	
<p>Bilanzkritische Kennziffern, betriebswirtschaftliche Auswertung der Buchführung und betriebliche Statistik</p>	<p>Notwendigkeit einer Bilanzanalyse Berechnung der Eigenkapitalentwicklung Statistische Liquiditätsberechnung 1., 2. und 3. Grades Anlagedeckungsberechnung Analyse der Gewinn- und Verlustrechnung Betriebliche Statistik als Teil des innerbetrieblichen Rechnungswesens Betriebsvergleich</p>	<p>Durchführung von Übungen zur Finanzbuchhaltung EDV-gestützt</p>	
<p>Betriebliche Kennziffern</p>	<p>Wirtschaftliche Bestimmungsfaktoren erklären</p>	<p>Wirtschaftlichkeit Rentabilität Produktivität</p>	

3.2.3.3 Vertrags-, Arbeits- und Sozialrecht

Lernfeld 5: Existenzgründung und Betriebsübernahme planen		2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 20 UStd.	
Zielformulierung:			
<p>Die Schülerinnen und Schüler beschreiben den Aufbau eines Handwerksunternehmens, kennen die rechtlichen Voraussetzungen und planen wichtige unternehmerische Entscheidungen, die für die zukünftige Entwicklung des Unternehmens von Bedeutung sind. Dazu gehören die Entscheidungen über Standort, Rechtsform und Gründungsart.</p> <p>Sie besitzen Kenntnisse über die Eintragung in das Handelsregister, die Wirkungen der Eintragung und über die gewerberechtlichen Voraussetzungen für die Eröffnung eines selbstständigen Gewerbebetriebes.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler können die verschiedenen Möglichkeiten der privaten und betrieblichen Versicherungen abwägen und unter betrieblichen Notwendigkeiten beurteilen.</p>			
Handlungs-/Lernbereiche und Inhalte:			
Handlungs-/Lernbereich		Inhalte	Hinweise
Unternehmensgründung:	Aufbau eines Betriebes und Rechtsformalternativen erklären	Aufbau eines Handwerksbetriebes Rechtliche Voraussetzungen Unternehmensformen Unternehmenskonzentration Handelsregister Firmengrundsätze	
Individualversicherungen:	Wesentliche Arten und Bedeutung der Individualversicherungen nennen	Private Sozialversicherungen	Lebensversicherung Haftpflichtversicherung Betriebsunterbrechungsversicherung
Sachversicherungen:	Wesentliche Arten und Bedeutung der Sachversicherungen nennen	Gebäudeversicherung Maschinenversicherung	Hausratversicherung Diebstahlversicherung

Lernfeld 6: Unter Beachtung rechtlicher Voraussetzungen am Marktgeschehen teilnehmen **2. + 3. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 40 UStd.

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler unterscheiden die organisatorische Gliederung der Gerichte nach ordentlicher Gerichtsbarkeit, Sondergerichtsbarkeit und Staatsgerichtsbarkeit.

Sie kennen die einzelnen, im Handwerk besonders wichtigen Vertragstypen und ihre rechtliche Bedeutung. Sie können Verträge abschließen, die Rechtsfolgen erkennen und situationsgerechte Maßnahmen bei Leistungsstörungen auswählen. Sie sind imstande, Ansprüche außergerichtlich und gerichtlich geltend zu machen.

Sie stellen die Bedeutung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Verdingungsordnung für Bauleistungen für das Handwerksunternehmen dar

Sie erklären das Verfahren im Insolvenzfall, nennen die einzelnen Fälle der Bevorrechtigung im Konkursverfahren und zeigen die Merkmale einer frühen Antragstellung aufgrund des neuen Eröffnungsgrundes „drohende Zahlungsunfähigkeit“ auf.

Sie sind in der Lage, den kaufmännischen Schriftverkehr im Handwerk formgerecht zu erstellen.

Handlungs-/Lernbereiche und Inhalte:

Handlungs-/Lernbereich		Inhalte	Hinweise
Gerichtswesen:	Gerichtswesen in der Bundesrepublik Deutschland		Gerichtstypen Gerichtsverfahren Gerichtsinstanzen
Vertragsrecht:	Rechtliche Rahmenbedingungen für den Vertragsabschluß nennen	Vertragsarten (Kaufvertrag, Werkvertrag, Werklieferungsvertrag, ...) Rechtsansprüche	Wettbewerbsrecht Verbraucherschutz
Verfahrensrecht	Rechtliche Folgen bei Störungen des Vertrages aufzeigen	Mahn- und Klageverfahren Prozessverfahren	Vollstreckung Vertrags-, Arbeits- und Sozialrecht
Unternehmensauflösung:	Merkmale einer notleidenden Unternehmung und Lösungsansätze nennen	Liquidation Konkurs Bankrott Sanierung	
Schriftverkehr	Kaufmännischen Schriftverkehr erstellen		z. B. Formvorschriften DIN 5008 Arten des Schriftverkehrs (Bestellung, Rechnung, Mahnung ...) sonstige Geschäftsbriefe

Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben im arbeits- und sozialrechtlichen Rahmen bewältigen		3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 20 UStd.	
Zielformulierung:			
Die Schülerinnen und Schüler können die für das Arbeitsverhältnis im Handwerk relevanten Gesetze benennen sowie die in ihnen enthaltenen Bestimmungen bedarfsgerecht ermitteln.			
Sie kennen die Bedeutung des Arbeitsvertrages und beachten die Vorschriften des Arbeitsschutzrechts.			
Die Schülerinnen und Schüler erklären die Grundzüge der Arbeitsgerichtsbarkeit.			
Handlungs-/Lernbereiche und Inhalte:			
<u>Das Arbeitsrecht im Handwerk</u>			
Handlungs-/Lernbereich		Inhalte	Hinweise
Arbeitsvertrag:	Wesentliche Bereiche des Arbeitsvertrages und Arbeitsrechts darlegen	Lohn und Gehalt Arbeitszeit, Arbeitsordnung Urlaub, Kündigung	
Arbeitsschutzrecht:	Wesentliche Bereiche des Arbeitsschutzrechts erklären Mitwirkungs- und Mitbestimmungsmöglichkeiten des Betriebsrates nennen	Kündigungsschutz Jugendarbeitsschutz Frauenarbeitsschutz Mutterschutz Schwerbehindertenschutz	Gefahrstoffverordnung Werkstättenverordnung
Arbeitsgerichtsbarkeit:	Wichtige Regelungen der Arbeitsgerichtsbarkeit erklären	Arbeitsgerichte (Zuständigkeitsbereiche, Aufgaben, Instanzenweg)	

3.2.3.4 Kommunikation und Verkaufstechnik

Lernfeld 9: Absatzfördernde Maßnahmen mitgestalten		3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 UStd.	
Zielformulierung:			
<p>Die Schülerinnen und Schüler kennen die Bedeutung der Marketinginstrumente und können die absatzfördernden Maßnahmen situationsbezogen einsetzen. Sie entwickeln auf der Basis von Marktbeobachtungen und Marktforschungen für einen Handwerksbetrieb unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen ein zielgruppenorientiertes Marketingkonzept.</p> <p>Sie stellen verkaufpsychologische Überlegungen an und üben den situationsgerechten Umgang mit Kundinnen und Kunden.</p>			
Handlungs-/Lernbereiche und Inhalte:			
Handlungs-/Lernbereich		Inhalte	Hinweise
Verkaufstechnik im Kontext absatzwirtschaftlicher, rechtlicher und verkaufstechnischer Überlegungen		<ul style="list-style-type: none"> - Absatzwirtschaftliche und rechtliche Überlegungen Marketing im Handwerksbereich Teilbereiche und Instrumente des Absatzes Absatzvorbereitung (Markterkundung, Absatzplanung, Absatzwege) Absatzpolitik (Werbung, Verkaufsförderung, Produktgestaltung, Preispolitik) Absatzdurchführung (Vertragsabschluß, Auftragsbearbeitung, Wettbewerbsregeln) Absatzfinanzierung (Teilzahlung, Franchising, Factoring) 	Die Inhalte des absatzwirtschaftlichen und rechtlichen Bereiches müssen in enger Abstimmung zu den entsprechenden Inhalten der Fächer Betriebswirtschaftslehre und Vertragsrecht stehen.
		<ul style="list-style-type: none"> - Verkaufspsychologische Überlegungen Kundentypen Phasen des Verkaufsgesprächs Besondere Situation im Umgang mit Kundinnen und Kunden (Reklamation, Verzug) 	Rollenspiele, Fallstudien Einsatz von audiovisuellen Medien
Absatz / Marketing	Bedeutung der Marktforschung erkennen und die Instrumente des Marketing und ihre Anwendung erklären		Marketing-Instrumente Marketing-Mix Verkaufsberatung Handelstätigkeit

3.3 Hinweise zum berufsübergreifenden Lernbereich

Im Bildungsgang „Betriebsassistentin/Betriebsassistent im Handwerk“ werden Auszubildende unterrichtet, die aufgrund ihrer Eingangsvoraussetzungen und der besonderen curricularen Struktur entsprechende Kompetenzen für diese Zusatzqualifikation erwerben können.

3.3.1 Deutsch/Kommunikation

Der Unterricht im Fach Deutsch/Kommunikation leistet im Bildungsgang Betriebsassistentin/-Betriebsassistent im Handwerk einen unverzichtbaren Beitrag zur beruflichen Qualifizierung und kann sich gleichzeitig stärker als in den anderen dualen Bildungsgängen auf spezifische sprachliche Anforderungen des Berufes konzentrieren. Grundlage des Unterrichts in diesem Fach ist der „Lehrplan zur Erprobung Deutsch/Kommunikation“ für die Fachklassen des dualen Systems (s. ABL NRW 1 Nr. 8/2000 – RdErl. MSWF vom 20.06.2000, 632.36-20/2-69/00).

Zunächst sind auch für den Unterricht in Deutsch/Kommunikation für Betriebsassistentinnen und Betriebsassistenten im Handwerk die folgenden Bereiche sprachlicher Kompetenz allgemein maßgebend:

- Kommunikation aufnehmen und gestalten
- Informationen verarbeiten
- Texte erstellen und präsentieren
- Verstehen von Texten und Medien weiter entwickeln
- Interessen vertreten und verhandeln.

Es kann davon ausgegangen werden, dass die Schülerinnen und Schüler durch den wissenschaftspropädeutischen Deutschunterricht der gymnasialen Oberstufe wesentliche Teile dieser sprachlichen Kompetenzbereiche, die für ihr sprachliches Handeln in beruflichen Zusammenhängen insgesamt erforderlich sind, bereits erworben haben. Dies betrifft vor allem die Kompetenzbereiche „Verstehen von Texten und Medien weiter entwickeln“, „Texte erstellen und präsentieren“ und „Informationen verarbeiten“. Die Kompetenzerweiterung beschränkt sich hier auf Texte und Textsorten der fachlichen Kommunikation, für deren Beherrschung auch der Unterricht im Differenzierungsbereich und der Unterricht im berufsbezogenen Lernbereich mit verantwortlich sind.

Im Kompetenzbereich „Kommunikation aufnehmen und gestalten“ ergibt sich hinsichtlich der kundenbezogenen Kommunikation ein enger Zusammenhang mit dem Unterricht im Fach *Kommunikation und Verkaufstechnik* des Differenzierungsbereichs. Hier kann sich die Kompetenzerweiterung auf die sprachlich-kommunikativen Aspekte der Fähigkeit zur Führung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern konzentrieren.

Der Kompetenzbereich „Interessen vertreten und verhandeln“ ist für die künftige Tätigkeit als Betriebsassistentin / Betriebsassistent im Handwerk von besonderer Bedeutung. Der berufliche Erfolg und die persönliche Wirksamkeit als Arbeitnehmerin / Arbeitnehmer im mittleren Management und insbesondere die Fähigkeit zur Mitarbeiterführung hängen in starkem Maße davon ab. Gleichzeitig dürften hier die Lernerfahrungen aus vorangegangenen Bildungsgängen so gering sein, dass der Unterricht in Deutsch/Kommunikation für Betriebsassistentinnen und Betriebsassistenten im Handwerk hier seinen Schwerpunkt hat: Fähigkeiten zur Gesprächs- und Verhandlungsführung in unterschiedlichen Rollen und Situationen mit verschie-

denen Intentionen, zum Konfliktmanagement sowie zur Legitimation und ethisch vertretbaren sowie sozialverträglichen Umsetzung von betrieblichen Entscheidungen sollten in wesentlichen Lernsituationen erworben werden können.

3.3.2 Politik/Gesellschaftslehre, Religionslehre, Sport/Gesundheitsförderung

Grundlage für den Unterricht in diesen Fächern bilden die von der obersten Schulaufsichtsbehörde erlassenen Richtlinien und Lehrpläne für den jeweiligen Ausbildungsberuf.

4 Lernerfolgsüberprüfung

Lernerfolgsüberprüfungen dienen der Sicherung der Ziele des Bildungsganges und haben in diesem Zusammenhang verschiedene Funktionen.

Sie sind Grundlage für die Planung und Steuerung konkreter Unterrichtsverläufe, indem sie Hinweise auf Lernvoraussetzungen, Lernfortschritte, Lernschwierigkeiten und Lerninteressen der einzelnen Schülerinnen und Schüler liefern.

Sie bilden die Grundlage für die individuelle Beratung der Schülerinnen und Schüler anlässlich konkreter Probleme, die im Zusammenhang mit dem Lernverhalten, den Arbeitsweisen, der Leistungsmotivation und der Selbstwerteinschätzung stehen. Somit sind sie auch Basis für die Beratung(en) der Schülerinnen und Schüler über ihren individuellen Bildungsgang.

Lernerfolgsüberprüfungen sind Grundlage für die Leistungsbewertung und haben damit auch rechtliche Konsequenzen für die Zuerkennung von Abschlüssen.

Nicht zuletzt erfüllen Lernerfolgsüberprüfungen eine wichtige pädagogische Funktion, indem sie den Schülerinnen und Schülern bei der Einschätzung ihrer Leistungsprofile helfen und sie zu neuen Anstrengungen ermutigen.

Grundsätze, Umfang und Formen der Lernerfolgsüberprüfung legt die Bildungsgangkonferenz im Rahmen der geltenden Vorschriften fest.

5 Aufgaben der Bildungsgangkonferenz

Die Bildungsgangkonferenz hat bei der Umsetzung des Lehrplans in Kooperation mit allen an der Berufsausbildung Beteiligten vor allem folgende Aufgaben:

- Ausdifferenzierung der Lernfelder durch Lernsituationen, wobei zu beachten ist, dass die im Lehrplan enthaltenen Zielformulierungen, Inhaltsangaben und Zeitrichtwerte verbindlich sind.
- Ausgestaltung der Lernsituationen, Planung der methodischen Vorgehensweise (Projekt, Fallbeispiel, ...) und Festlegung der zeitlichen Folge der Lernsituationen im Lernfeld; dabei ist von der Bildungsgangkonferenz besonderes Gewicht auf die Konkretisierung aller Kompetenzdimensionen zu legen, also neben der Fachkompetenz auch der Methoden-, Lern-, Sozial- und Humankompetenzen.
- Verknüpfung der Inhalte und Kompetenzen des berufsbezogenen Lernbereichs mit den Fächern des Differenzierungsbereichs und des berufsübergreifenden Lernbereichs.
- Erstellung und Dokumentation einer didaktischen Planung für den Bildungsgang, ggf. unter Ausschöpfung von Kooperationsmöglichkeiten.
- Evaluation

Anlage

Entsprechungsliste

Der Lehrplan zur Erprobung für die erweiterte Zusatzqualifikation „Betriebsassistentin/Betriebsassistent im Handwerk“ basiert auf dem gleichnamigen Schulversuch, der bis zum 31.07.2000 durchgeführt wurde.

Die nachfolgende Übersicht zeigt die Verteilung der im Schulversuch entwickelten und mit dem Handwerk abgestimmten Inhalte auf die einzelnen Fächer des Differenzierungsbereiches und des berufsübergreifenden Lernbereiches (Entsprechungsliste). Alle Inhalte des im Schulversuch entwickelten Lehrplans wurden in den neuen Plan eingearbeitet. Der überwiegende Teil der Inhalte wurde Bestandteil der neun Lernfelder des Differenzierungsbereiches. Die übrigen Inhalte finden sich in den Richtlinien und Lehrplänen für die Fächer Deutsch/Kommunikation¹⁾, Politik/Gesellschaftslehre²⁾ sowie Wirtschafts- und Betriebslehre³⁾ wieder.

1. Aufgaben und Ziele des Faches Rechnungswesen

Die im Lehrplan des Schulversuchs an dieser Stelle enthaltenen Ausführungen zu den Aufgaben und Zielen dieses Faches im Bildungsgang wurden in den neuen Lehrplan übernommen (siehe Kapitel 3.2.2.2).

I. Grundlagen der Bestands- und Erfolgsrechnung

Lehrplan des Schulversuches

Zuordnung

- | | | |
|---------------------------|--|-------------------|
| 1. Buchführung und Bilanz | Zweck und Aufgabe der Buchführung und Bilanz
Gesetzliche Buchführungs- und Bilanzierungsvorschriften nach dem Handelsrecht, Steuerrecht, BiRiLiG
Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung und Bilanzierung (GoB)
Inventur und Inventar
Konto, Kontenrahmen, Kontenplan
Bilanz und Bilanzveränderungen | Lernfeld 2 |
| 2. Buchung einfacher Ge- | Konteneröffnung, Kontenführung und | Lernfeld 2 |

¹⁾ „Lehrplan zur Erprobung Deutsch/Kommunikation“ für die Fachklassen des dualen Systems (s. Amtsblatt NRW 1 Nr. 8/2000 - RdErl. MSWF vom 20.06.2000, 632.36-20/2-69/00).

²⁾ KM NRW (Hrsg.): Richtlinien für den Politikunterricht, 2. Aufl. 1987, Schriftenreihe des Kultusministers Heft 5000
MSWF NRW: BASS 2000/2001, Erlasse zur politischen Bildung (15-02 Nr. 9.2 – 9.12)

³⁾ KM NRW (Hrsg.): Vorläufiger Lehrplan für die Berufsschule – Wirtschafts- und Betriebslehre in nicht kaufmännischen Berufen, Schriftenreihe des Kultusministeriums Heft 4296, 1. Aufl. 1992.

schäftsvorfälle	Abschluss der Konten Erfolgswirksame und erfolgsunwirksame (erfolgsneutrale) Buchungen Buchungsmäßige Berücksichtigung der Mehrwertsteuer Privatkonto Ermittlung und buchungsmäßige Berücksichtigung des Materialverbrauchs Buchung teilfertiger und fertiger Erzeugnisse Netto- und Bruttolohnbuchung Buchung von Abschreibungen bei mehrjähriger Nutzungsdauer und Sofortabschreibungen
-----------------	--

II. Erfassung betrieblicher Prozesse in den Funktionsbereichen durch das Rechnungswesen

- | | | |
|--|---|-------------------|
| 1. Bestandteile der Buchführung | Grundbuch, Hauptbuch, Journal
Technik der Journalbuchführung
Durchschreibebuchführung
Aufstellung der Hauptabschlussübersicht
Haupt- und Nebenbücher | Lernfeld 2 |
| 2. Buchung schwieriger Geschäftsvorfälle | Buchen von Skonti und anderen Entgeltminderungen
Buchen von Diskont- und Wechselspesen
Aktive und passive Rechnungsabgrenzungsposten
Sonstige Verbindlichkeiten und sonstige Forderungen
Bildung, Inanspruchnahme und Auflösung von Rückstellungen
Abschreibung auf zweifelhafte und uneinbringliche Forderungen | Lernfeld 2 |

III. Betriebliches Informationssystem als Entscheidungshilfe

- | | | |
|-----------------------------------|---|-------------------|
| 1. Kostenrechnung und Kalkulation | Aufgaben und Grundbegriffe der Kostenrechnung
Kostenartenrechnung
Kalkulation (Kostenträgerrechnung)
Kostenstellenrechnung
Deckungsbeitragsrechnung | Lernfeld 4 |
|-----------------------------------|---|-------------------|

Tabellenkalkulationsprogramme

2. Bilanzkritische Kennziffern, betriebswirtschaftliche Auswertung der Buchführung und betriebliche Statistik	Notwendigkeit einer Bilanzanalyse Berechnung der Eigenkapitalentwicklung Statistische Liquiditätsberechnung 1., 2. und 3. Grades Anlagedeckungsberechnung Analyse der Gewinn- und Verlustrechnung Betriebliche Statistik als Teil des innerbetrieblichen Rechnungswesens Betriebsvergleich Durchführung von Übungen zur Finanzbuchhaltung ADV-gestützt	Lernfeld 7
---	---	-------------------

2. Aufgaben und Ziele des Faches Vertrags -, Arbeits- und Sozialrecht

Die im Lehrplan des Schulversuchs an dieser Stelle enthaltenen Ausführungen zu den Aufgaben und Zielen dieses Faches im Bildungsgang wurden in den neuen Lehrplan übernommen (siehe Kapitel 3.2.2.3).

I. Grundlagen des Rechts

Inhalte

Zuordnung

1. Erscheinungsformen des Rechts:	Wesentliche Erscheinungsformen erklären	Rechtsordnung der Bundesrepublik Deutschland Gesetzesstruktur Öffentliches und Privates Recht	Ist Gegenstand des Faches Politik / Gesellschaftslehre des berufsübergreifenden Lernbereiches
2. Rechtliche Grundbegriffe:	Bedeutung von rechtlichen Grundbegriffen nennen	Rechts- und Geschäftsfähigkeit Besitz und Eigentum Willenserklärungen Rechtsgeschäfte Nichtigkeit und Anfechtbarkeit	Ist Gegenstand des Faches Wirtschafts- und Betriebslehre des berufsbezogenen Lernbereiches
3. Gerichtswesen:	Gerichtswesen in der Bundesrepublik Deutschland	Gerichtstypen Gerichtsverfahren Gerichtsstufen	Lernfeld 6

II. Das Recht im Handwerk

1. Unternehmensgründung:	Aufbau eines Betriebes und Rechtsformen	Aufbau eines Handwerksbetriebes	Lernfeld 5
--------------------------	---	---------------------------------	-------------------

	alternativen erklären	Rechtliche Voraussetzungen Unternehmensformen Unternehmenskonzentration Handelsregister Firmengrundsätze	
2. Vertragsrecht:	Rechtliche Rahmenbedingungen für den Vertragsabschluss nennen	Vertragsarten (Kaufvertrag, Werkvertrag, Werklieferungsvertrag, ...) Rechtsansprüche Wettbewerbsrecht Verbraucherschutz	Lernfeld 6
3. Verfahrensrecht:	Rechtliche Folgen bei Störungen des Vertrages aufzeigen	Mahn- und Klageverfahren Prozessverfahren Vollstreckung	Lernfeld 6
4. Unternehmensauflösung:	Merkmale einer notleidenden Unternehmung und Lösungsansätze nennen	Liquidation Konkurs, Bankrott Vergleich Sanierung	Lernfeld 6

III. Das Arbeitsrecht im Handwerk

1. Ausbildungsvertrag	Rechtliche Grundlagen des Berufsbildungsverhältnisses nennen	Berufsbildungsgesetz Handwerksordnung Ausbildungsvertrag Rechte und Pflichten	Ist Gegenstand des Faches Politik/Gesellschaftslehre des berufsübergreifenden Lernbereiches und des Faches Wirtschafts- und Betriebslehre des berufsbezogenen Lernbereiches
2. Arbeitsvertrag:	Wesentliche Bereiche des Arbeitsvertrages und Arbeitsrechts darlegen	Lohn und Gehalt Arbeitszeit, Arbeitsordnung Urlaub, Kündigung	Lernfeld 8
3. Arbeitsschutzrecht:	Wesentliche Bereiche des Arbeitsschutzrechts erklären	Kündigungsschutz Jugendarbeitsschutz Frauenarbeitsschutz Mutterschutz Schwerbehindertenschutz	Lernfeld 8

Gefahrstoffverordnung
Werkstättenverordnung

4. Betriebsverfas- sungs- und Tarif- vertragsrecht:	Bedeutung und Auf- gabe von Tarifverträ- gen und des Tarif- rechts beschreiben	Tarifautonomie Vertragsparteien Rahmen-, Mantel-, Lohn-, Gehaltstarifvertrag Laufzeit, Friedenspflicht Streik, Aussperrung, Schlichtung Betriebsverfassungsgesetz	Ist Gegenstand des Faches Poli- tik/Gesellschafts- lehre des berufs- übergreifenden Lernbereiches
	Mitwirkungs- und Mitbestimmungsmög- lichkeiten im Betrieb nennen	Mitbestimmungsgesetz Betriebsrat, Jugendvertre- tung	Lernfeld 8
5. Arbeitsgerichts- barkeit:	Wichtige Regelungen der Arbeitsgerichts- barkeit erklären	Arbeitsgerichte (Zuständigkeitsbereiche, Aufgaben, Instanzenweg)	Lernfeld 8

IV. Das Sozial- und Privatversicherungsrecht im Handwerk

1. Gesetzliche Sozi- alversicherung:	Regelungen und Be- deutung der gesetzli- chen Sozialversiche- rung beschreiben	Kranken-, Renten-, Un- fall-, Arbeitslosen-, Pfl- geversicherung Geschichtliche Entwick- lung Versicherungsprinzipien Versicherungsträger Versicherungspflicht Beiträge, Leistungen	Ist Gegenstand des Faches Poli- tik/Gesellschafts- lehre des berufs- übergreifenden Lernbereiches und des Faches Wirtschafts- und Betriebslehre des berufsbezogenen Lernbereichs
2. Individualversi- cherungen:	Wesentliche Arten und Bedeutung der Individualversiche- rungen nennen	Private Sozialversicherun- gen Lebensversicherung Haftpflichtversicherung Betriebsunterbrechungs- versicherung	Lernfeld 5
3. Sachversicherun- gen:	Wesentliche Arten und Bedeutung der Sachversicherungen nennen	Gebäudeversicherung Maschinenversicherung Hausratversicherung Diebstahlversicherung	Lernfeld 5

4. Sozialgerichtsbarkeit:	Wichtige Regelungen der Sozialgerichtsbarkeit erläutern	Sozialgerichte (Zuständigkeitsbereiche, Aufgaben, Instanzenweg) Sozialgerichtsgesetz	Ist Gegenstand des Faches Politik/Gesellschaftslehre des berufsübergreifenden Lernbereiches
---------------------------	---	--	--

3. Aufgaben und Ziele des Faches Wirtschaftsenglisch

Die im Lehrplan des Schulversuchs an dieser Stelle enthaltenen Ausführungen zu den Aufgaben und Zielen dieses Faches im Bildungsgang wurden in den neuen Lehrplan übernommen (siehe Kapitel 3.2.2).

4. Aufgaben und Ziele des Faches Betriebswirtschaftslehre

Die im Lehrplan des Schulversuchs an dieser Stelle enthaltenen Ausführungen zu den Aufgaben und Zielen dieses Faches im Bildungsgang wurden in den neuen Lehrplan übernommen (siehe Kapitel 3.2.2).

I. Grundlagen der Betriebswirtschaftslehre

Inhalte			Zuordnung
1. Wirtschaftliches Handeln	Grundverständnis wirtschaftlichen Handelns entwickeln	Ökonomische Prinzipien Maximal- und Minimalprinzip	Lernfeld 1
2. Betriebliche Ziele:	Wesentliche betriebliche Ziele erläutern	Gewinnerzielung Kostendeckung Marktversorgung Arbeitsplatzsicherheit Umweltschutz	Lernfeld 1
3. Betriebliche Kennziffern:	Wirtschaftliche Bestimmungsfaktoren erklären	Wirtschaftlichkeit Rentabilität Produktivität	Lernfeld 7

II. Betriebswirtschaftliche Kernaufgaben im Handwerksbetrieb

1. Beschaffung / Lagerhaltung	Einflüsse auf den Beschaffungsplan erläutern und deren Beschaffungsvorgang erklären	Bedarfsermittlung Bestellzeitpunkt Optimale Bestellmenge Lagerkosten Lagerkennziffern Angebotsvergleich Recycling	Lernfeld 1
-------------------------------	---	---	-------------------

2. Leistungserstellung	Prinzipien der Gestaltung des Arbeitsablaufes unterscheiden	Fertigungsverfahren Fertigungssteuerung Dienstleistungen Reparaturleistungen Refa Umweltgerechte Entsorgung Qualitätssicherung Kundendienst	Lernfeld 1
3. Absatz / Marketing	Bedeutung der Marktforschung erkennen und die Instrumente des Marketing und ihre Anwendung erklären	Marketing-Instrumente Marketing-Mix Verkaufsberatung Handelstätigkeit	Lernfeld 9
4. Personalwesen	Entscheidungssituationen im Personalbereich erklären	Personalbedarf Personalbeschaffung Personalführung Aus-, Weiter-, Fortbildung Entlohnung, Lohnformen	Lernfeld 3

III. Finanz- und geldwirtschaftliche Aufgaben im Handwerksbetrieb

1. Finanzierungsgrundsätze	Grundsätze ordnungsgemäßer Unternehmensfinanzierung aufzeigen	Finanzierungsanlässe Liquidität Kapitalbedarfsermittlung	Lernfeld 3
2. Finanzierungsarten	Wichtige Finanzierungsarten erklären	Eigen- u. Fremdfinanzierung Öffentliche Unterstützungsprogramme Leasing Vermögensumschichtung Franchising	Lernfeld 3
3. Kreditsicherung	Wesentliche bankübliche Kreditabsicherungen erläutern	Sicherheiten Einholung von Auskünften Personal-, Realkredit Rückzahlungsmechanismen	Lernfeld 3
4. Zahlungsverkehr	Zahlungsweisen und Durchführungsförm des Zahlungsverkehrs nennen	Zahlungsarten (bar, halbbar, bargeldlos) Zahlungsmittel (Scheck, Wechsel...)	Lernfeld 3

		Zahlungsmöglichkeiten (Dauerauftrag, Lastschrift ...)	
5. Sparen	Sparformen und deren staatliche Förderung erklären	Sparformen Sparförderung Sparmotive	Lernfeld 3
6. Steuerzahlungen	Wichtige Steuern für den Handwerker nen- nen und ihre Bedeu- tung erklären	Einkommenssteuer Körperschaftsteuer Vermögenssteuer Umsatzsteuer Gewerbsteuer Sonstige Steuern: Grund- erwerbssteuer Grundsteuer	Lernfeld 3

IV. Betriebs- und arbeitsorganisatorische Aufgaben im Handwerksbetrieb

1. Aufbau- / Ablauf- organisation	Formale und informa- le Organisationsstruk- turen beschreiben und werten	Weisungsbefugnisse Werkstatt, Verkauf, Ver- trieb, Büro	Lernfeld 1
2. Informationsbear- beitung und - speicherung	Unterschiedliche Möglichkeiten der Informationsbearbei- tung und -speicherung erklären	Zeitplan, Terminplan EDV, Karteisysteme automatisierte Verfahren	Lernfeld 1
3. Schriftverkehr	Kaufmännischen Schriftverkehr erstel- len	z. B. Formvorschriften DIN 5008 Arten des Schriftverkehrs (Bestellung, Rechnung, Mahnung...) sonstige Geschäftsbriefe	Lernfeld 6

5. Aufgaben und Ziele des Faches Kommunikation und Verkaufstechnik

Kommunikation als Übermittlung Verarbeitung und Austausch von Daten	Begriff der Kommunikation Hardware und Software - Aktuelle Entwicklungen Grundlagen und Begriffe der EDV Einführung in die Textverarbei- tung	Online-Dienste (Datennetze, Mailbox)	Ist Gegenstand des Faches Deutsch/Kom- munikation des berufsübergrei- fenden Lernbe- reichs
---	--	--	--

	Erfassen und Gestalten von Texten Einführung in die Benutzung einer Datenbank Sammeln und Verknüpfen von Datenbeständen Einführung in die Tabellenkalkulation Buchen, Berechnen, Verknüpfen und Bilanzieren von Geschäftsdaten	Standardsoftware, evtl. integrierte Branchensoftware	Lernfeld 4
Rhetorik als Integration von Inhalts- und Beziehungsaspekten	Regeln der Rhetorik Richtiges Argumentieren und Behandlung von Einwänden Rhetorische Wirkmittel und ihr gezielter Einsatz (Sprache und Körpersprache) Besonderheiten von Gesprächstypen (Freie Rede, Vortrag, Moderation, Diskussion, Präsentation) Visualisierungsmittel und ihr gezielter Einsatz Bewertung von Kommunikationsprozessen	Redeübungen, Impulsreferate Einsatz von audiovisuellen Medien Medienbeispiele	Ist Gegenstand des Faches Deutsch/Kommunikation des berufsübergreifenden Lernbereichs
Verkaufstechnik im Kontext absatzwirtschaftlicher, rechtlicher und verkaufstechnischer Überlegungen	Absatzwirtschaftliche und rechtliche Überlegungen Marketing im Handwerksbereich Teilbereiche und Instrumente des Absatzes <ul style="list-style-type: none">• Absatzvorbereitung (Markterkundung, Absatzplanung, Absatzwege)• Absatzpolitik (Werbung, Verkaufsförderung, Produktgestaltung, Preispolitik)• Absatzdurchführung (Vertragsabschluß, Auftragsbearbeitung, Wettbewerbsregeln)• Absatzfinanzierung (Teilzahlung, Franchising, Factoring)	Die Inhalte des absatzwirtschaftlichen und rechtlichen Bereiches müssen in enger Abstimmung zu den entsprechenden Inhalten des Faches Vertrags-, Arbeits- und Sozialrecht stehen.	Lernfeld 9

Verkaufpsychologische Überlegungen

- Kundentypen
- Phasen des Verkaufsgesprächs
- Besondere Situation im Umgang mit Kunden (Reklamation, Verzug)

Rollenspiele, Fallstudien

Einsatz von audiovisuellen Medien