

**Lehrplan
für das Berufskolleg
in Nordrhein-Westfalen**

**Kauffrau für Dialogmarketing/
Kaufmann für Dialogmarketing
Servicekraft für Dialogmarketing**

Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung

ISBN 978-3-86837-014-0

Heft 41086

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

Copyright by Ritterbach Verlag GmbH, Frechen

Druck und Verlag: Ritterbach Verlag
Rudolf-Diesel-Straße 5-7, 50226 Frechen
Telefon (0 22 34) 18 66-0, Fax (0 22 34) 18 66 90
www.ritterbach.de

1. Auflage 2010

**Auszug aus dem Amtsblatt
des Ministeriums für Schule und Weiterbildung
des Landes Nordrhein-Westfalen
Nr. 01/10**

**Sekundarstufe II – Berufskolleg;
Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung;
Lehrpläne**

RdErl. des Ministeriums für Schule und Weiterbildung
vom 30.11.2009 – 313-6.08.01.13-45519

Bezug: RdErl. des Ministeriums für Schule und Weiterbildung
vom 25.10.2006 – 613-6.08.01.13-45519 (ABl.NRW. 12/06)

Für die in der Anlage aufgeführten Ausbildungsberufe werden hiermit Lehrpläne gemäß § 6 in Verbindung mit § 29 Schulgesetz (BASS 1-1) festgesetzt. Sie treten mit sofortiger Wirkung in Kraft.

Die Veröffentlichung erfolgt in der Schriftreihe „Schule in NRW“.

Die vom Verlag übersandten Hefte sind in die Schulbibliothek einzustellen und dort u. a. für die Mitwirkungsberechtigten zur Einsichtnahme bzw. zur Ausleihe verfügbar zu halten.

Die im Bezugserlass aufgeführten vorläufigen Lehrpläne, die von den nunmehr auf Dauer festgesetzten Lehrplänen abgelöst werden, treten mit sofortiger Wirkung außer Kraft.

Anlage

Heft	Ausbildungsberuf
41019	Fachangestellte für Arbeitsförderung/Fachangestellter für Arbeitsförderung
41090	Fachangestellte für Markt- und Sozialforschung/Fachangestellter für Markt- und Sozialforschung
41087	Fachkraft für Hafenlogistik (bisher: Seegüterkontrolleur)
41091	Fachkraft für Möbel-, Küchen- und Umzugsservice
4169	Fachverkäuferin im Lebensmittelhandwerk/Fachverkäufer im Lebensmittelhandwerk (bisher: Fachverkäuferin im Nahrungsmittelhandwerk/Fachverkäuferin im Nahrungsmittelhandwerk)
41088	Hafenschifferin/Hafenschiffer
4206	Holzmechanikerin/Holzmechaniker
4154	Immobilienkauffrau/Immobilienkaufmann (bisher: Kauffrau in der Grundstücks- und Wohnungswirtschaft/Kaufmann in der Grundstücks- und Wohnungswirtschaft)
41086	Kauffrau für Dialogmarketing/Kaufmann für Dialogmarketing sowie Servicefachkraft für Dialogmarketing
4105	Kauffrau für Versicherungen und Finanzen/Kaufmann für Versicherungen und Finanzen (bisher: Versicherungskauffrau/Versicherungskaufmann)
4103	Kauffrau im Groß- und Außenhandel/Kaufmann im Groß- und Außenhandel

Heft	Ausbildungsberuf
41089	Kauffrau für Marketingkommunikation/Kaufmann für Marketingkommunikation (bisher: Werbekauffrau/Werbekaufmann)
41011	Mediengestalterin Bild und Ton/Mediengestalter Bild und Ton
4155	Medienkauffrau Digital und Print/Medienkaufmann Digital und Print (bisher: Verlagskauffrau/Verlagskaufmann)
4167	Medizinische Fachangestellte/Medizinischer Fachangestellter (bisher: Arzthelferin/Arzthelfer)
41092	Ofen- und Luftheizungsbauerin/Ofen- und Luftheizungsbauer (bisher: Kachel- ofen- und Luftheizungsbauerin/Kachelofen- und Luftheizungsbauer)
4136	Tischlerin/Tischler
41093	Tiermedizinische Fachangestellte/Tiermedizinischer Fachangestellter
4284	Verfahrensmechanikerin für Kunststoff und Kautschuktechnik/ Verfahrensmechaniker für Kunststoff und Kautschuktechnik

Inhalt	Seite
1 Rechtliche Grundlagen	7
2 Zur Umsetzung des Lehrplans im Bildungsgang	7
2.1 Aufgaben der Bildungsgangkonferenz	8
2.2 Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung	9
2.3 Hinweise zur Förderung der Gleichberechtigung (Gender Mainstreaming)	10
3 Vorgaben und Hinweise für den berufsbezogenen Lernbereich	11
3.1 Stundentafel	11
3.2 Bündelungsfächer	12
3.2.1 Zusammenfassung der Lernfelder	12
3.2.2 Beschreibung der Bündelungsfächer	12
3.3 Hinweise und Vorgaben zum Kompetenzerwerb in weiteren Fächern	14
3.3.1 Kompetenzerwerb im Fach Fremdsprachliche Kommunikation	14
3.3.2 Integration der Datenverarbeitung	16
3.4 KMK-Rahmenlehrplan	17
4 Vorgaben und Hinweise zum berufsübergreifenden Lernbereich	37
4.1 Deutsch/Kommunikation	37
4.2 Evangelische Religionslehre	39
4.3 Katholische Religionslehre	42
4.4 Politik/Gesellschaftslehre	46
4.5 Sport/Gesundheitsförderung	49
5 Vorgaben und Hinweise zum Differenzierungsbereich und zum Erwerb der Fachhochschulreife	52
6 Anlage	53
6.1 Entwicklung und Ausgestaltung einer Lernsituation	53
6.2 Vorlage für die Dokumentation einer Lernsituation	54

1 Rechtliche Grundlagen

Grundlagen für die Ausbildung in diesem Beruf sind

- die geltende Verordnung über die Berufsausbildung, veröffentlicht im Bundesgesetzblatt vom 23. Mai 2006 (BGBl. I Nr. 25, S. 1228 ff.; Kauffrau für Dialogmarketing/Kaufmann für Dialogmarketing) bzw. vom 23. Mai 2006 (BGBl. I Nr. 25, S. 1238 ff; Servicefachkraft für Dialogmarketing)¹ ² und
- der Rahmenlehrplan der Ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK-Rahmenlehrplan) für den jeweiligen Ausbildungsberuf (s. Kapitel 3.4).

Die Verordnung über die Berufsausbildung gemäß §§ 4 und 5 BBiG bzw. 25 und 26 HWO beschreibt die Berufsausbildungsanforderungen. Sie ist vom zuständigen Fachministerium des Bundes im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung erlassen. Der mit der Verordnung über die Berufsausbildung abgestimmte KMK-Rahmenlehrplan ist nach Lernfeldern strukturiert. Er basiert auf den Anforderungen des Berufes sowie dem Bildungsauftrag der Berufsschule und zielt auf die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz. Hierzu gehört auch die Sensibilisierung für die Wirkungen tradiert männlicher und weiblicher Rollenprägungen und die Entwicklung alternativer Verhaltensweisen zur Förderung der Gleichberechtigung von Frauen und Männern (Gender Mainstreaming).

Der vorliegende Lehrplan ist durch Erlass des Ministeriums für Schule und Weiterbildung (MSW) in Kraft gesetzt worden. Er übernimmt den KMK-Rahmenlehrplan mit den Lernfeldern, ihren jeweiligen Zielformulierungen und Inhalten als Mindestanforderungen. Er enthält darüber hinaus Vorgaben für den Unterricht und die Zusammenarbeit der Lernbereiche gemäß der Verordnung über die Ausbildung und Prüfung in den Bildungsgängen des Berufskollegs (Ausbildungs- und Prüfungsordnung Berufskolleg – APO-BK) vom 26. Mai 1999 in der jeweils gültigen Fassung.

2 Zur Umsetzung des Lehrplans im Bildungsgang

„Kernaufgabe bei der Umsetzung lernfeldorientierter Lehrpläne ist die Entwicklung, Realisation und Evaluation von Lernsituationen, die sich an den didaktischen Kategorien Gegenwarts-, Zukunftsbedeutung sowie Exemplarität ausrichten.

Lernsituationen sind didaktisch aufbereitete thematische Einheiten, die sich zur Umsetzung von Lernfeldern und Fächern aus beruflich, gesellschaftlich oder privat bedeutsamen Problemstellungen erschließen. Solche Problemstellungen sind Ausgangspunkt, aber ebenso Zielperspektive eines handlungsorientierten Unterrichts zur Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz.

Vor diesem Hintergrund bereiten Lernsituationen Ziele und Inhalte aus den Lernfeldern und Fächern für die unterrichtliche Umsetzung didaktisch und methodisch auf und konkretisieren diese. Lernsituationen sind didaktisch als komplexe Lehr-Lern-Arrangements anzusehen. Sie schließen in ihrer Gesamtheit alle Erarbeitungs-, Anwendungs-, Übungs- und Vertiefungsphasen sowie Erfolgskontrollen ein.

¹ Hrsg.: Bundesanzeiger Verlagsgesellschaft mbH, Köln

² s. Linksammlung zum Lehrplan: <http://www.berufsbildung.nrw.de/cms/verweise/>

Es gibt Lernsituationen, die

- ausschließlich zur Umsetzung eines Lernfeldes entwickelt werden
- neben den Zielen und Inhalten eines Lernfeldes die Ziele und Inhalte eines oder mehrerer weiterer Fächer integrieren
- ausschließlich zur Umsetzung eines einzelnen Faches generiert werden
- neben den Zielen und Inhalten eines Faches solche eines Lernfeldes oder weiterer Fächer integrieren.

Lernsituationen knüpfen häufig aneinander an. Sie ermöglichen eine zielgerichtete, planvolle und individuelle Kompetenzentwicklung der Lernenden, die auch eine zunehmende Komplexität im Bildungsgangverlauf ausdrücken kann.“ (vgl. Handreichung „Didaktische Jahresplanung“¹).

2.1 Aufgaben der Bildungsgangkonferenz

Aufgabe der Bildungsgangkonferenz ist es, im Rahmen der didaktischen Jahresplanung eine Konkretisierung der curricularen Vorgaben für den Bildungsgang vorzunehmen und dabei auch Besonderheiten der Region und der Lernorte sowie aktuelle Bezüge zu berücksichtigen. Die Bildungsgangkonferenz arbeitet bei der didaktischen Umsetzung des Lehrplans mit allen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen (s. APO-BK, Erster Teil, Erster Abschnitt, § 6 und § 14 (3)) und plant und realisiert die Zusammenarbeit der Lernbereiche.

Hinweise und Anregungen zur Entwicklung und Gestaltung der didaktischen Jahresplanung enthält die Handreichung „Didaktische Jahresplanung“.¹

Danach sind insbesondere folgende Aufgaben zu leisten:

- Anordnung der Lernfelder in den einzelnen Ausbildungsjahren
- Ausdifferenzierung der Lernfelder durch praxisrelevante, exemplarische Lernsituationen
 - Festlegung des zeitlichen Umfangs der Lernsituationen
 - didaktisch begründete Anordnung der Lernsituationen unter Beachtung des Kompetenzzuwachses
 - Konkretisierung der Kompetenzentwicklung in den Lernsituationen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen wie sie der KMK-Rahmenlehrplan vorsieht (s. Kapitel 3.4) und unter Einbezug der im berufsbezogenen Lernbereich zusätzlich ausgewiesenen Fächer wie *Fremdsprachliche Kommunikation* oder *Wirtschafts- und Betriebslehre* und der Fächer des berufsübergreifenden Lernbereichs
 - Zuordnung von einzuführenden oder zu vertiefenden Arbeitstechniken zu den Lernsituationen
- Vereinbarungen zu Lernerfolgsüberprüfungen
- Planung der Lernorganisation
 - Belegung von Klassen-/Fachräumen, Durchführung von Exkursionen usw.
 - zusammenhängende Lernzeiten

¹ s. Linksammlung zum Lehrplan: <http://www.berufsbildung.nrw.de/cms/verweise/>

- Einsatz der Lehrkräfte im Rahmen des Teams
- sächliche Ressourcen
- Berücksichtigung der Besonderheiten bei Durchführung eines doppeltqualifizierenden Bildungsgangs (vgl. Handreichung „Doppelqualifikation im dualen System“¹)

Die didaktische Jahresplanung ist zu dokumentieren und die Bildungsgangarbeit zu evaluieren.

2.2 Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung

Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung erfordern, dass alle Dimensionen der Handlungskompetenz in Aufgabenstellungen berücksichtigt werden.

Lernerfolgsüberprüfungen und Leistungsbewertungen sind Grundlage für

- die Planung und Steuerung konkreter Unterrichtsverläufe
- Beratungen mit Schülerinnen und Schülern zu deren Leistungsprofilen
- Beratungen mit an der Berufsausbildung Mitverantwortlichen insbesondere über die Zuerkennung des Berufsschulabschlusses, den Erwerb allgemeinbildender Abschlüsse der Sekundarstufe II sowie den nachträglichen Erwerb von Abschlüssen der Sekundarstufe I.

Lernerfolgsüberprüfungen und Leistungsbeurteilungen orientieren sich am Niveau der in den Zielformulierungen der Lernfelder als Mindestanforderungen beschriebenen Kompetenzen. Dabei sind zu berücksichtigen:

- der Umfang und die Differenziertheit von Kenntnissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten
- die Selbstständigkeit bei der Leistungserbringung
- die situationsgerechte, sprachlich richtige Kommunikation sowie
- das Engagement und soziale Verhalten in Lernprozessen

Leistungen in *Datenverarbeitung* werden im Rahmen der Umsetzung der Lernfelder erbracht und fließen dort in die Bewertung ein.

Leistungen im Fach *Fremdsprachliche Kommunikation* werden in enger Verknüpfung mit den Lernfeldern erbracht, jedoch gesondert bewertet.

Im Fach *Fremdsprachliche Kommunikation* wird dabei unter Berücksichtigung des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens und des Fachlehrplans für Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung das Spektrum der allgemeinen sprachlichen Mittel, Wortschatzspektrum und -beherrschung, grammatikalische Korrektheit, Aussprache und Intonation, Diskurskompetenz sowie Redefluss und -genauigkeit dem angestrebten Niveau zugeordnet. Das Niveau des europäischen Referenzrahmens, an dem sich der Unterricht orientiert hat, wird zusätzlich zur Note auf dem Zeugnis ausgewiesen. Um allen Schülerinnen und Schülern gleiche Lernchancen zu ermöglichen, werden unterschiedliche Vorkenntnisse in der Fremdsprache grundsätzlich durch ein binnendifferenziertes Unterrichtsangebot auf zwei unterschiedlichen Niveaustufen oder durch Kursbildung berücksichtigt.

¹ s. Linksammlung zum Lehrplan: <http://www.berufsbildung.nrw.de/cms/verweise/>

Die Leistungsbewertung im Differenzierungsbereich richtet sich nach den Vorgaben der APO-BK.

2.3 Hinweise zur Förderung der Gleichberechtigung (Gender Mainstreaming)

Es ist Aufgabe der Schule, den Grundsatz der Gleichberechtigung der Geschlechter zu achten und auf die Beseitigung bestehender Nachteile hinzuwirken (§ 2 Abs. 6 Satz 2 Schulgesetz).

Grundlagen und Praxishinweise zur Förderung der Chancengleichheit („Reflexive Koedukation“) sind den jeweils aktuellen Veröffentlichungen des Ministeriums für Schule und Weiterbildung zu entnehmen.¹

¹ s. Linksammlung zum Lehrplan: <http://www.berufsbildung.nrw.de/cms/verweise/>

3 Vorgaben und Hinweise für den berufsbezogenen Lernbereich

3.1 Stundentafel

	Unterrichtsstunden			
	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Summe
I. Berufsbezogener Lernbereich				
Kommunikationsprozesse	220	80	80	380
Projektmanagement	40	100	120	260
Wirtschafts- und Sozialprozesse	60	100	80	240
Fremdsprachliche Kommunikation	0 – 40	0 – 80	0 – 80	80
Summe:	320 – 360	280 – 360	280 – 360	960
II. Differenzierungsbereich				
	Die Stundentafeln der APO-BK, Anlage A 1, A 2, A 3.1 und A 3.2, gelten entsprechend.			
III. Berufsübergreifender Lernbereich				
Deutsch/Kommunikation	Die Stundentafeln der APO-BK, Anlage A 1, A 2, A 3.1 und A 3.2, gelten entsprechend.			
Religionslehre				
Sport/Gesundheitsförderung				
Politik/Gesellschaftslehre				

3.2 Bündelungsfächer

3.2.1 Zusammenfassung der Lernfelder

Lernfelder des KMK-Rahmenlehrplans, die sich aus gleichen oder affinen beruflichen Handlungsfeldern ableiten, sind zu Bündelungsfächern zusammengefasst. Diese Bündelungsfächer sind in der Regel über die gesamte Ausbildungszeit ausgewiesen. Die Leistungsbewertungen innerhalb der Lernfelder werden zur Note des Bündelungsfaches zusammengefasst. Eine Dokumentation der Leistungsentwicklung über die Ausbildungsjahre hinweg ist somit sichergestellt.

Zusammenfassung der Lernfelder zu Bündelungsfächern in den einzelnen Ausbildungsjahren

Kauffrau für Dialogmarketing/Kaufmann für Dialogmarketing

1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	
LF 2, LF 3, LF 5	LF 8	LF 13	Kommunikationsprozesse
LF 4	LF 9	LF 10, LF 12	Projektmanagement
LF 1	LF 6, LF 7	LF 11	Wirtschafts- und Sozialprozesse

Servicekraft für Dialogmarketing

1. Jahr	2. Jahr	
LF 2, LF 3, LF 5	LF 8	Kommunikationsprozesse
LF 4	LF 9	Projektmanagement
LF 1	LF 6, LF 7	Wirtschafts- und Sozialprozesse

3.2.2 Beschreibung der Bündelungsfächer

Die Beschreibung der Bündelungsfächer verdeutlicht den Zusammenhang der Arbeits- und Geschäftsprozesse in den gleichen oder affinen beruflichen Handlungsfeldern, die konstituierend für die jeweiligen Lernfelder sind.

Kommunikationsprozesse

In diesem Fach sind die Lernfelder zusammengefasst, die die Kernprozesse im Dialogmarketing darstellen. In zunehmend komplexeren Lernsituationen werden betriebswirtschaftliche, rechtliche und insbesondere kommunikative Kompetenzen entwickelt, die es den Schülerinnen und Schülern ermöglichen, Instrumente und Techniken der Kundenbetreuung, Kundenbindung und Kundengewinnung effizient einzusetzen. Die Kaufleute entwerfen darüber hin-

aus im dritten Ausbildungsjahr Konzepte zur zielgruppenorientierten Gestaltung und Vermarktung von Servicedienstleistungen der Dialogmarketingbranche.

Im ersten Ausbildungsjahr lernen die Schülerinnen und Schüler die Dialogmarketing-Branche, ihre Bedeutung und ihr Leistungsspektrum, kennen und begreifen Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns. Darüber hinaus werden in diesem Ausbildungsjahr die Grundlagen der Gesprächsführung mit der Kundin oder dem Kunden gelegt. Die Schülerinnen und Schüler werden mit den unterschiedlichen kommunikativen Prozessabläufen vertraut gemacht und lernen, Gesprächsführungstechniken kundenorientiert, situationsgerecht und effizient einzusetzen. Angewendet wird das Gelernte in Dienstleistungen, die der Kundenbetreuung und Kundenbindung dienen, wie z. B. Beratungsgesprächen, Kundenzufriedenheitsbefragungen, Beschwerden- und Reklamationsregulierung (LF 2, LF 3, LF 5).

Im zweiten Ausbildungsjahr wenden sich die Schülerinnen und Schüler der anspruchsvolleren Aufgabe der Kundenakquisition und des Verkaufsgesprächs zu und erweitern entsprechend ihre kommunikativen Kenntnisse. Sie lernen, Aufträge prozessorientiert zu bearbeiten und qualitätssichernde Maßnahmen umzusetzen (LF 8).

Im dritten Ausbildungsjahr werden das strategische Denken und das planerische Vorgehen bei der Auftragbergewinnung gefördert. Unter Beachtung von Marktgegebenheiten und Zielgruppenbedürfnissen geht es um die Gestaltung und den Vertrieb von Dienstleistungen (LF 13).

Projektmanagement

In diesem Fach sind die Lernfelder zusammengefasst, die die Schülerinnen und Schüler befähigen, Projekte vorzubereiten, Projektpläne und –ziele qualitätsgerecht umzusetzen und Informations- und Kommunikationstechniken sowie Datenbanken einzusetzen. Die Kaufleute werden darüber hinaus im dritten Ausbildungsjahr befähigt, Projekte zu organisieren, zu koordinieren und aus betriebswirtschaftlicher Sicht zu steuern, Technik- und Personaleinsatz zu planen.

Im ersten Ausbildungsjahr geht es um das Kennenlernen von Standardsoftware, Kontaktmedien und branchentypischen Informations- und Kommunikationssystemen sowie um das Einüben von Multitaskingfähigkeiten in der Projektabwicklung. (LF 4)

Das zweite Ausbildungsjahr sieht ein umfangreiches Projekt aus dem Dialogmarketing vor, das im Rahmen bestehender Auftraggeberbeziehungen von den Schülerinnen und Schülern von der Projektidee bis zur Ergebnispräsentation bearbeitet wird (LF 9).

Im dritten Ausbildungsjahr erfahren die Schülerinnen und Schüler in der Personalbeschaffung, Personalführung und Personalentwicklung die betrieblichen Gestaltungsmöglichkeiten, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu motivieren, einzusetzen und zu qualifizieren. In der Rolle des Teamleiters bzw. der Teamleiterin geht es schließlich um die Überwachung von Projektabläufen, um branchenübliche Methoden der Qualitätsförderung und -sicherung sowie um einfache Qualitätsmanagementsysteme (LF 10, LF 12).

Wirtschafts- und Sozialprozesse

Mit den Lernfeldern dieses Faches werden die Schülerinnen und Schüler in vielfältigen Gesellschaftsbezügen und gesamtwirtschaftlichen Verflechtungen sowie in den Sozialbeziehungen als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eines Unternehmens angesprochen. Sie erfahren, dass individuelle mikroökonomische Handlungen auf der Basis makroökonomischer Rahmenbedingungen getroffen werden und auf diese zurückwirken. Darüber hinaus sind hier

Lernfelder zusammengefasst, die sich auf Wertprozesse im Unternehmen beziehen. Zielsetzung ist es, Projekte hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit und ihres Beitrags zum Unternehmenserfolg bewerten zu können. Zusätzlich werden die Kaufleute im dritten Ausbildungsjahr dazu befähigt, Planung und Kontrolle der Unternehmensentscheidungen und der betrieblichen Leistungserstellung vorzunehmen. Sie stellen den Unternehmenserfolg fest, ermitteln zu dessen Bewertung Kennzahlen und bewerten anhand der gewonnenen Daten die Erreichung der Unternehmensziele.

Ausgehend von der betrieblichen Situation als Auszubildende und Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter, die durch gesetzliche Vorschriften und betriebliche Vereinbarungen unterstützt und geschützt werden, ordnen sich die Schülerinnen und Schüler im ersten Ausbildungsjahr in ein neues komplexes System mit vielfältigen sozialen Beziehungen ein, übernehmen Verantwortung mit Rechten und Pflichten, die es angemessen wahrzunehmen gilt. Sie erfassen den Betrieb als Organisationseinheit mit vielfältigen innerbetrieblichen und außerbetrieblichen Beziehungen und Prozessen, die einer gemeinsamen Zielsetzung verpflichtet sind (LF 1).

Im zweiten Ausbildungsjahr lernen die Schülerinnen und Schüler, dass nationale und internationale Rahmenbedingungen wichtige Einflussfaktoren darstellen, die als Entscheidungsparameter beim beruflichen und individuellen Handeln beachtet werden müssen. Entscheidungen nationaler, europäischer und internationaler Institutionen gilt es zu erschließen, auf deren Handlungsrelevanz zu überprüfen und die Entscheidungen daran auszurichten. Insbesondere reflektieren die Schülerinnen und Schüler in diesem Zusammenhang Konsequenzen für ihre beruflichen Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten und entwickeln die Bereitschaft zum lebenslangen Lernen. Die Schülerinnen und Schüler erfassen den Wertefluss eines Projekts anhand von Belegen und stellen diesen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Vorgaben dar. Aus einem vorläufigen Abschluss der Konten lassen sich die Wirtschaftlichkeit des Projekts sowie sein Beitrag zum Unternehmenserfolg ableiten (LF 6, LF 7).

Im dritten Ausbildungsjahr nutzen die Schülerinnen und Schüler verschiedene Systeme der Kosten- und Leistungsrechnung zur markt- und kostenorientierten Preisgestaltung. Leitende Prinzipien sind dabei das Kostendenken und das Controlling. Die Mitwirkung am Jahresabschluss, seine Auswertung und Aufbereitung in Kennzahlen sowie der Soll-Ist-Vergleich ermöglichen Controllings- und Planungsvorgänge zur Steuerung des Unternehmens und des unternehmerischen Handelns (LF 11).

3.3 Hinweise und Vorgaben zum Kompetenzerwerb in weiteren Fächern

Als „weitere“ Fächer werden die im berufsbezogenen Lernbereich zusätzlich ausgewiesenen Fächer wie *Fremdsprachliche Kommunikation* und die Fächer des berufsübergreifenden Lernbereichs bezeichnet. Der Unterricht in diesen Fächern ist für die Förderung umfassender Handlungskompetenz unverzichtbar.

3.3.1 Kompetenzerwerb im Fach Fremdsprachliche Kommunikation

Grundlage für den Unterricht im Fach *Fremdsprachliche Kommunikation* ist der gültige Fachlehrplan für Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung. Der Unterricht unterstützt die berufliche Qualifizierung und fördert zugleich eine fachspezifische Kompetenzerweiterung.

Die im Umfang von 40 Stunden in den Lernfeldern des KMK-Rahmenlehrplanes enthaltenen fremdsprachlichen Ziele und Inhalte sind entsprechend den Anforderungen der Lerngruppe in enger Verknüpfung mit den Lernfeldern unterrichtlich umzusetzen und im Fach *Fremdsprachliche Kommunikation* zu benoten. Dasselbe gilt für die darüber hinaus sich aus den

besonderen Anforderungen des Ausbildungsberufes ergebenden fremdsprachlichen Ziele und Inhalte, die mit zusätzlich 80 Unterrichtsstunden in der Stundentafel verankert sind. Die Leistungsbewertung richtet sich nach den Vorgaben in Kapitel 2.2.

In der nachfolgenden Tabelle sind beispielhafte Anknüpfungspunkte für die fremdsprachliche Kommunikation in den Lernfeldern für den Ausbildungsberuf aufgeführt.

	Kompetenzbereiche Fremdsprache			
	Rezeption Erfassen der wesentlichen Aussagen fremdsprachlicher Texte (hörend und lesend)	Produktion Erstellen von mündlichen und schriftlichen Mitteilungen aller Art in der Fremdsprache	Mediation Übertragen von Texten, Sachverhalten und Problemstellungen von einer Sprache in die andere	Interaktion Führen von Gesprächen und Austausch schriftlicher Mitteilungen in der Fremdsprache
Lernfeld 1 Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten		typische Aufgaben und Tätigkeiten im Ausbildungsbetrieb beschreiben		sich über Erfahrungen am Arbeitsplatz und über Arbeitseinsätze austauschen
Lernfeld 2 Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen	Informationen über Leistungen der Dialogmarketing-Branche verstehen und auswerten	Organisationsform, Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete des Ausbildungsbetriebs darstellen		
Lernfeld 3 Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren		Gesprächsleitfäden zielgruppengerichtet erstellen		Kundengespräche führen
Lernfeld 4 Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten	Informationsquellen verstehen und auswerten			simultan Kundengespräche führen und Datenquellen nutzen
Lernfeld 5 Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden		Leitfaden zu Beratung bei Beschwerden, Reklamationen und Haltegesprächen erstellen		Beratungsgespräche und Haltegespräche führen
Lernfeld 6 Bestimmungsfaktoren der Kundennachfrage gestalten	Informationen zum nationalen, europäischen und globalen Wettbewerb verstehen und auswerten; fremdsprachige Stellenanzeigen verstehen und auswerten	Bewerbungsunterlagen erstellen		Vorstellungsgespräche führen
Lernfeld 7 Den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projekts zum Unternehmenserfolg bewerten				
Lernfeld 8 Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen			Informationen zu Angeboten und Leistungen der Auftraggeber übertragen	Verkaufsgespräche führen

	Kompetenzbereiche Fremdsprache			
	Rezeption Erfassen der wesentlichen Aussagen fremdsprachlicher Texte (hörend und lesend)	Produktion Erstellen von mündlichen und schriftlichen Mitteilungen aller Art in der Fremdsprache	Mediation Übertragen von Texten, Sachverhalten und Problemstellungen von einer Sprache in die andere	Interaktion Führen von Gesprächen und Austausch schriftlicher Mitteilungen in der Fremdsprache
Lernfeld 9 Projekte im Dialogmarketing vorbereiten, durchführen und dokumentieren	Briefing zu Projektideen verstehen und auswerten	Projekte dokumentieren	Projektstrukturpläne übertragen	
Lernfeld 10 Personaleinsatz planen und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter führen				Mitarbeitergespräche führen
Lernfeld 11 Geschäftsprozesse im Dialogmarketing erfolgsorientiert steuern	Geschäftsstatistiken verstehen und auswerten			
Lernfeld 12 Die Qualität der Auftragsdurchführung überwachen und optimieren				Feed-back-Gespräche führen
Lernfeld 13 Dienstleistungen der Dialogmarketing-Branche vermarkten		auf der Basis von Auftraggeber-Briefings Verkaufsargumente für Dienstleistungen im Dialogmarketing entwickeln		

3.3.2 Integration der Datenverarbeitung

Ziele und Inhalte der *Datenverarbeitung* sind in die Lernfelder integriert. Die Leistungsbewertung richtet sich nach den Vorgaben in Kapitel 2.2.

3.4 KMK-Rahmenlehrplan

RAHMENLEHRPLAN

für den Ausbildungsberuf

Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing
Servicefachkraft für Dialogmarketing^{1 2}

(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 23.05.2006)

¹ Hrsg.: Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland, Bonn

² s. Linksammlung zum Lehrplan: <http://www.berufsbildung.nrw.de/cms/verweise/>

Teil I Vorbemerkungen

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK) beschlossen worden.

Der Rahmenlehrplan ist mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Hauptschulabschluss auf und beschreibt Mindestanforderungen.

Auf der Grundlage der Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans, die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung regeln, werden die Abschlussqualifikation in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie - in Verbindung mit Unterricht in weiteren Fächern - der Abschluss der Berufsschule vermittelt. Damit werden wesentliche Voraussetzungen für eine qualifizierte Beschäftigung sowie für den Eintritt in schulische und berufliche Fort- und Weiterbildungsgänge geschaffen.

Der Rahmenlehrplan enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Bei der Unterrichtsgestaltung sollen jedoch Unterrichtsmethoden, mit denen Handlungskompetenz unmittelbar gefördert wird, besonders berücksichtigt werden. Selbstständiges und verantwortungsbewusstes Denken und Handeln als übergreifendes Ziel der Ausbildung muss Teil des didaktisch-methodischen Gesamtkonzepts sein.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass das im Rahmenlehrplan erzielte Ergebnis der fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleibt.

Teil II Bildungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen. Sie hat die Aufgabe, den Schülern und Schülerinnen berufliche und allgemeine Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln.

Die Berufsschule hat eine berufliche Grund- und Fachbildung zum Ziel und erweitert die vorher erworbene allgemeine Bildung. Damit will sie zur Erfüllung der Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung befähigen. Sie richtet sich dabei nach den für die Berufsschule geltenden Regelungen der Schulgesetze der Länder. Insbesondere der berufsbezogene Unterricht orientiert sich außerdem an den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln:

- Rahmenlehrplan der Ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK)
- Verordnung über die Berufsausbildung (Ausbildungsordnung) des Bundes für die betriebliche Ausbildung.

Nach der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der KMK vom 15.03.1991) hat die Berufsschule zum Ziel,

- „eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln.“

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und Gesellschaft gerecht zu werden
- Einblicke in unterschiedliche Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit vermitteln, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen
- im Rahmen ihrer Möglichkeiten Behinderte und Benachteiligte umfassend stützen und fördern
- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemeinen Unterricht und, soweit es im Rahmen des berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf Kernprobleme unserer Zeit wie zum Beispiel:

- Arbeit und Arbeitslosigkeit,
 - friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung kultureller Identität,
 - Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlage sowie
 - Gewährleistung der Menschenrechte
- eingehen.

Die aufgeführten Ziele sind auf die Entwicklung von **Handlungskompetenz** gerichtet. Diese wird hier verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten. Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Humankompetenz und Sozialkompetenz.

Fachkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

Humankompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

Sozialkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit Anderen rational und verantwortungsbewusst auseinander zu setzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Bestandteil sowohl von Fachkompetenz als auch von Humankompetenz als auch von Sozialkompetenz sind Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz.

Methodenkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

Kommunikative Kompetenz meint die Bereitschaft und Befähigung, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

Lernkompetenz ist die Bereitschaft und Befähigung, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit Anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

Teil III Didaktische Grundsätze

Die Zielsetzung der Berufsausbildung erfordert es, den Unterricht an einer auf die Aufgaben der Berufsschule zugeschnittenen Pädagogik auszurichten, die Handlungsorientierung betont und junge Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule vollzieht sich grundsätzlich in Beziehung auf konkretes, berufliches Handeln sowie in vielfältigen gedanklichen Operationen, auch gedanklichem Nachvollziehen von Handlungen Anderer. Dieses Lernen ist vor allem an die Reflexion der Vollzüge des Handelns (des Handlungsplans, des Ablaufs, der Ergebnisse) gebunden. Mit dieser gedanklichen Durchdringung beruflicher Arbeit werden die Voraussetzungen für das Lernen in und aus der Arbeit geschaffen. Dies bedeutet für den Rahmenlehrplan, dass das Ziel und die Auswahl der Inhalte berufsbezogen erfolgen.

Auf der Grundlage lerntheoretischer und didaktischer Erkenntnisse werden in einem pragmatischen Ansatz für die Gestaltung handlungsorientierten Unterrichts folgende Orientierungspunkte genannt:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind (Lernen für Handeln).
- Den Ausgangspunkt des Lernens bilden Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder aber gedanklich nachvollzogen (Lernen durch Handeln).
- Handlungen müssen von den Lernenden möglichst selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, gegebenenfalls korrigiert und schließlich bewertet werden.
- Handlungen sollten ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit fördern, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte einbeziehen.
- Handlungen müssen in die Erfahrungen der Lernenden integriert und in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen reflektiert werden.
- Handlungen sollen auch soziale Prozesse, zum Beispiel der Interessenerklärung oder der Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung einbeziehen.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschränkt. Es lässt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen.

Das Unterrichtsangebot der Berufsschule richtet sich an Jugendliche und Erwachsene, die sich nach Vorbildung, kulturellem Hintergrund und Erfahrungen aus den Ausbildungsbetrieben unterscheiden. Die Berufsschule kann ihren Bildungsauftrag nur erfüllen, wenn sie diese Unterschiede beachtet und Schülerinnen und Schüler - auch benachteiligte oder besonders begabte - ihren individuellen Möglichkeiten entsprechend fördert.

Teil IV Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Dialogmarketing/zur Kauffrau für Dialogmarketing und zur Servicefachkraft für Dialogmarketing ist mit den Verordnungen über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Dialogmarketing/zur Kauffrau für Dialogmarketing vom 23. Mai 2006 (BGBl. I Nr. 25, S. 1228 ff.) und zur Servicefachkraft für Dialogmarketing vom 23. Mai 2006 (BGBl. I Nr. 25, S. 1238 ff.) abgestimmt.

Die Kaufleute für Dialogmarketing und Servicefachkräfte für Dialogmarketing sind in Call-Centern, in Servicecentern von Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen und in anderen dialogorientierten Organisationseinheiten tätig.

Die Zielformulierungen und Inhalte der Lernfelder des Rahmenlehrplans sind didaktisch-methodisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen. Die Zielformulierungen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses. Ergänzt durch die Inhalte umfassen sie den Mindestumfang der zu vermittelnden Kompetenzen. Sie integrieren auch den Umgang mit aktuellen Medien, moderner Bürokommunikation und berufsbezogener Software zur Informationsbeschaffung und Informationsverarbeitung. Hierfür ist ein Gesamtumfang von mindestens 80 Unterrichtsstunden im Rahmenlehrplan berücksichtigt.

Die Anordnung der Lernfelder folgt der Idee der Teilung in zwei Ausbildungsberufe, wobei die Ausbildung der Servicefachkraft für Dialogmarketing im dritten Ausbildungsjahr zum Kaufmann für Dialogmarketing/zur Kauffrau für Dialogmarketing fortgeführt werden kann. In den Lernfeldern der ersten beiden Ausbildungsjahre werden allgemeine Grundlagen der Ausbildung, des Dialogmarketings und der Kundenkommunikation vermittelt. Die Lernfelder des dritten Ausbildungsjahres thematisieren weitergehende betriebliche Handlungssituationen, die dem Ausbildungsprofil des Kaufmanns für Dialogmarketing/der Kauffrau für Dialogmarketing entsprechen.

Der Erwerb der im Rahmen des Bildungsauftrags geforderten Kompetenzen ist durch die Bearbeitung handlungsorientierter Aufgabenstellungen in allen Ausbildungsjahren für beide Berufe zu sichern.

Eine ganzheitliche Sichtweise auf komplexe Probleme und die Erarbeitung zukunftsverträglicher Lösungen ist daher als durchgängiges Unterrichtsprinzip zu berücksichtigen.

Die Vermittlung von fremdsprachlichen Qualifikationen gemäß den Ausbildungsordnungen zur Entwicklung entsprechender Kommunikationsfähigkeit ist mit 40 Stunden in die Lernfelder integriert. Darüber hinaus können 80 Stunden berufsspezifische Fremdsprachenvermittlung als freiwillige Ergänzung der Länder angeboten werden.

Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz haben für die Servicefachkräfte und die Kaufleute für Dialogmarketing eine besondere Bedeutung; deshalb ist während der gesamten Berufsausbildung ein Problembewusstsein dafür zu entwickeln. Insbesondere sind

- Grundsätze und Maßnahmen zur Vermeidung von Gesundheitsschäden und zur Vorbeugung von Berufskrankheiten zu beachten,
- Notwendigkeiten und Möglichkeiten einer von humanen und ergonomischen Gesichtspunkten bestimmten Arbeits- und Arbeitsplatzgestaltung zu berücksichtigen.

Teil V Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für die Ausbildungsberufe Kaufmann für Dialogmarketing/Kauffrau für Dialogmarketing Servicefachkraft für Dialogmarketing				
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
Nr.				
1	Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten	60		
2	Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen	60		
3	Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren	80		
4	Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten	40		
5	Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden	80		
6	Bestimmungsfaktoren der Kundennachfrage gestalten		40	
7	Den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projektes zum Unternehmenserfolg bewerten		60	
8	Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen		80	
9	Projekte im Dialogmarketing vorbereiten, durchführen und dokumentieren		100	
10	Personaleinsatz planen und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter führen			80
11	Geschäftsprozesse im Dialogmarketing erfolgsorientiert steuern			80
12	Die Qualität der Auftragsdurchführung überwachen und optimieren			40
13	Dienstleistungen der Dialogmarketing-Branche vermarkten			80
Summe: (insgesamt 880 Stunden)		320	280	280

Lernfeld 1: Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler präsentieren den Ausbildungsbetrieb. Sie stellen den organisatorischen Aufbau und die für den Ausbildungsberuf wesentlichen Arbeitsprozesse dar. Sie erläutern dessen Rechtsform und grenzen diese von anderen ab. Sie setzen sich mit dem Unternehmensleitbild, der ökonomischen und ökologischen Zielsetzung sowie der gesamtwirtschaftlichen Verantwortung des Unternehmens auseinander.

Die Schülerinnen und Schüler kennen die Aufgaben, Rechte und Pflichten der Beteiligten im dualen System der beruflichen Ausbildung und reflektieren diese kritisch. Unter Berücksichtigung von Arbeitszeitregelungen beurteilen sie die Bedeutung von Tarifverträgen und die Rolle der Sozialpartner. Sie sind mit den besonderen Anforderungen hinsichtlich der Sicherheit und Gesundheit ihres Arbeitsplatzes vertraut. Die Schülerinnen und Schüler gestalten unter Beachtung von Arbeits- und Umweltschutzbestimmungen, Unfallverhütungsvorschriften sowie unter Einbeziehung von Mitbestimmungsrechten ihren Arbeitsplatz. Sie nehmen Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte im Unternehmen wahr.

Die Schülerinnen und Schüler haben einen Überblick über das System der sozialen Sicherung und ergreifen Maßnahmen zur privaten Vorsorge. Zur Informationsgewinnung bedienen sie sich informationstechnischer Systeme. Sie bearbeiten Aufgabenstellungen selbstständig und im Team und wenden Problem lösende Methoden an.

Inhalte:

Lerntechniken und Arbeitsmethoden

Rechtsformen (KG, GmbH)

Entgeltabrechnung

Jugendarbeitsschutz-, Mutterschutz-, Schwerbehindertengesetz

Lernfeld 2: Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler erkunden unter Verwendung aktueller Medien die Entwicklung des Dialogmarketing. Sie definieren den Begriff Dialogmarketing und grenzen ihn von traditionellen Marketinginstrumenten der Kommunikations- und Distributionspolitik ab.

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die Leistungen der Dialogmarketing-Branche und unterscheiden entsprechende Formen der Kommunikation. Sie machen sich mit der wirtschaftlichen Bedeutung der Branche vertraut und ordnen sie in den gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang ein.

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben das Leistungsspektrum ihres Ausbildungsbetriebes und vergegenwärtigen sich die unterschiedlichen Anforderungen im Spannungsfeld zwischen Auftraggeber und Kunde im Hinblick auf eine differenzierte Zielgruppenansprache. Unter Einsatz geeigneter Medien präsentieren sie ihre Ergebnisse. Sie verstehen sich als Dienstleister, erkennen mögliche Zielkonflikte und begreifen Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns.

Inhalte:

Inbound, Outbound
Inhouse, Outsourcing
Direct Response
Präsentationstechnik

Lernfeld 3: Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler sind mit den unterschiedlichen kommunikativen Prozessabläufen im Dialogmarketing vertraut. Sie berücksichtigen bei allen zu führenden Kundendialogen grundlegende Erkenntnisse der Kommunikationspsychologie sowie rhetorische Techniken. Sie formulieren Texte und gestalten gemäß Auftraggebervorgaben zielgruppengerichtete Gesprächsleitfäden und setzen diese situativ um.

Die Schülerinnen und Schüler wissen um die Bedeutung von Körpersprache und Sprechausdruck bei Telefongesprächen. Sie setzen beides zielgerichtet im Dialog mit Kunden ein. Sie begreifen Sprecherziehung und Stimmbildung als einen fortlaufenden Prozess zum Ausbau und zur Erhaltung stimmlicher Leistungsfähigkeit sowie zur Gewährleistung einer dauerhaft wirkungsvollen Vermittlung von Gesprächsinhalten.

Die Schülerinnen und Schüler nehmen während der Gesprächsführung bei Inbound- und Outbound-Gesprächen unterschiedliche Kundentypen und unterschiedliches Sprachverhalten wahr und nutzen situationsgerechte und effiziente Gesprächsführungstechniken. Sie wenden bei der Gesprächsannahme auch Fremdsprachenkenntnisse an. Sie identifizieren auftretende Konflikte, thematisieren diese kundenorientiert und unterbreiten lösungsorientierte Vorschläge.

Die Schülerinnen und Schüler gehen positiv mit Stress um und beherrschen individuelle Stressbewältigungsstrategien.

Inhalte:

Kommunikationsmodelle
aktives Zuhören
Ich-Botschaft
Meta-Kommunikation
Feedback
Umgang mit schwierigen Kunden

Lernfeld 4: Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler können gleichzeitig Gespräche führen, auf Datenbanken zugreifen sowie Informationen erfassen und verarbeiten.

Die Schülerinnen und Schüler nutzen grundlegende Informations- und Kommunikationssysteme, die für die Erbringung einer Dienstleistung im Dialogmarketing notwendig sind. Dabei verwenden sie auch fremdsprachige Informationsquellen. Sie vergleichen branchenspezifische Kommunikationssysteme nach Leistungsfähigkeit und Einsatzbereichen.

Die Schülerinnen und Schüler gehen mit Standardsoftware sicher um und übertragen diese Fertigkeiten exemplarisch auf ausgewählte branchentypische Kommunikationsplattformen. Sie nutzen relationale Datenbanken und beherrschen die effektive Dateneingabe und Datenpflege. Sie wissen um die Notwendigkeit, Daten zu sichern und zu schützen, und beachten rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz.

Inhalte:

Multitasking

Telefonie

E-Mail

Internet

Stressbewältigungsstrategien

Lernfeld 5: Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Produkt- und Kommunikationskenntnissen Beratungsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und Auftraggeber. Sie erkennen die Wünsche ihrer Kunden, erfassen Kunden- und Auftragsdaten und gestalten gleichzeitig das Beratungsgespräch. Hierbei nutzen sie informationstechnische Systeme zur Kundenbetreuung und -bindung. Sie disponieren Gesprächs-, Lieferungs- und Zahlungstermine und überprüfen die Bonität der Kunden. Im Gespräch berücksichtigen sie die Vorgaben der Auftraggeber.

Die Schülerinnen und Schüler führen kompetent produktbezogene Beratungsgespräche sowie Kundenzufriedenheitsbefragungen durch. Sie regulieren Beschwerden und Reklamationen schnell und professionell, führen Haltegespräche nach Kündigungen und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse.

Inhalte:

Adressqualifizierung
Kundenstatistiken
Kundenbindungsinstrumente
Kundenbeziehungsmanagement

Lernfeld 6: Bestimmungsfaktoren der Kundennachfrage gestalten

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler sind sich bewusst, welchen Einfluss die Dialogmarketing-Branche auf das Konsumverhalten der Bevölkerung ausüben kann. Sie beurteilen vor dem Hintergrund des Systems der sozialen Marktwirtschaft die Auswirkungen steuerpolitischer Maßnahmen, von Tarifverhandlungen und Arbeitsmarktpolitik auf ihre berufliche Tätigkeit im Dialogmarketing. Sie beziehen dabei sowohl die Position ihres Unternehmens im nationalen, europäischen und globalen Wettbewerb wie auch ihre persönlichen beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten ein.

Im Hinblick auf die wechselnden Anforderungen des Marktes reflektieren die Schülerinnen und Schüler ihre beruflichen Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten und kennen die wesentlichen Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrags. Sie entwickeln die Bereitschaft, ihre persönlichen und fachlichen Kompetenzen, auch im Bereich der Ökonomie und der Ökologie, zu erweitern und erkennen die Bedeutung lebenslangen Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung. Dabei nutzen sie geeignete Medien.

Inhalte:

Kooperation, Konzentration
Interessengruppen, Lobbies
Preisbildung, Inflation
magisches Viereck
Informationsmedien

Lernfeld 7: Den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projektes zum Unternehmenserfolg bewerten

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler stellen den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projektes zum Unternehmenserfolg dar, indem sie die mit einem Projekt verbundenen Kosten und Erlöse erfassen und dokumentieren. Die entsprechenden Informationen entnehmen sie den Unterlagen des betrieblichen Rechnungswesens und externen Quellen. Dabei beachten sie betriebliche Regeln und Vorschriften. Sie stellen die Kosten den Erlösen gegenüber und beurteilen die Wirtschaftlichkeit eines Projekts. Sie bedienen sich kaufmännischer Rechenverfahren und nutzen geeignete Software als Dokumentations- und Informationsinstrument. Sie bearbeiten Geschäftsfälle anhand branchentypischer Belege unter Berücksichtigung der Umsatzsteuer.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die wirtschaftliche Situation ihres Unternehmens und halten diese Information aktuell. Sie entnehmen betrieblichen Informationsmedien Angaben über die Beziehungen von Unternehmen der Dialogmarketing-Branche zu Kunden und Auftraggebern, insbesondere zu den Informations-, Geld- und Werteflüssen. Sie erkennen die betriebswirtschaftliche und rechtliche Notwendigkeit einer systematischen Aufzeichnung von Daten und deren Bedeutung für den Erfolg des Unternehmens. Die Schülerinnen und Schüler können einfache Bilanzen lesen und vergleichen Ergebnisse einzelner Geschäftsjahre.

Inhalte:

Verschwiegenheitspflicht
Inventur, Inventar, Bilanz
Kommunikationstarife und -kosten

Lernfeld 8: Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler sind mit den Chancen und Risiken des telefonischen Direktvertriebs vertraut und bereiten Maßnahmen für die Kundengewinnung vor. Sie arbeiten mit Gesprächsleitfäden und beurteilen diese hinsichtlich ihrer Wirksamkeit und ihrer Umsetzbarkeit in ihren Unternehmen.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Bedarf der Kunden, beraten und informieren sie situations- und fachgerecht über Angebote und Leistungen der Auftraggeber und bieten ihnen die entsprechenden Produkte an. Sie führen Verkaufsgespräche zielgerichtet unter Beachtung rechtlicher Rahmenbedingungen und verkaufpsychologischer Aspekte. Sie verwenden branchentypische Informationsquellen und berücksichtigen die Wünsche und Bedürfnisse verschiedener Kunden mit Blick auf den gestellten Auftrag. Sie schließen Verträge im Namen der Auftraggeber mit den Kunden ab; dabei beachten sie die rechtlichen Vorschriften.

Die Schülerinnen und Schüler reagieren in den verschiedenen Situationen des Verkaufsgesprächs angemessen auf das Verhalten der Kunden. Hierbei wenden sie zielgerichtet die verschiedenen verbalen, paraverbalen und nonverbalen Ausdrucksmöglichkeiten am Telefon an.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren und bewerten die Prozessabläufe und schlagen bei Problemen Lösungsmöglichkeiten vor. Sie berücksichtigen den Zusammenhang zwischen Prozessqualität und Kundenzufriedenheit und setzen qualitätssichernde Maßnahmen um.

Die Schülerinnen und Schüler organisieren ihr Lernen eigenständig und im Team.

Inhalte:

Kaufvertrag, Kaufvertragsstörungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen, Fernabsatzrecht, Regelungen zu Gewinnspielen und Haustürgeschäften, Branchenspezifische Regelungen des UWG, Preisangabenverordnung

Cross- und Up-Selling

einfache Kalkulation

Phasen des Verkaufsgesprächs

Kudentypen

Lernfeld 9: Projekte im Dialogmarketing vorbereiten, durchführen und dokumentieren

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 100 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler realisieren im Rahmen bestehender Auftraggeberbeziehungen ein Projekt von der Projektidee bis zur Ergebnispräsentation. Basierend auf dem Briefing des Auftraggebers wirken sie bei der Formulierung von Projektzielen und -inhalten, der Erstellung von Projektplänen und bei der Entwicklung von Projekt-Teilaufgaben mit. Sie erstellen einen Projektstrukturplan und legen Ablauf, Termine und Ressourceneinsatz fest. Dabei arbeiten sie in Teams und greifen auf die unterschiedlichen Kompetenzen der Teammitglieder für die Projektarbeit zurück.

Die Schülerinnen und Schüler verteilen Aufgaben, weisen Verantwortlichkeiten zu und unterstützen neue Teammitglieder bei der Einarbeitung. Sie gestalten Gesprächsleitfäden und richten die erforderlichen Informations- und Kommunikationsstrukturen ein, nutzen diese und berücksichtigen die Schnittstellen bei der Informationsweitergabe. Sie führen die Arbeitspakete durch, kontrollieren den Projektstatus durch Soll-Ist-Vergleich und entwickeln mögliche Lösungsalternativen.

Die Schülerinnen und Schüler führen Arbeitszeitkonten und reagieren bei Abweichungen angemessen. Sie ermitteln die im Projekt angefallenen Kosten und Kennzahlen. Sie erstellen Projektstatistiken, werten sie aus, dokumentieren Abläufe und Ergebnisse und präsentieren diese. Sie führen eine Abschlussbewertung durch und arbeiten an der Auftragsabrechnung und am Abschlussbericht mit.

Inhalte:

Meilensteine
Zeitmanagement
Planungsinstrumente
Machbarkeitsanalyse
Konfliktlösung
berufsgenossenschaftliche Vorschriften

Lernfeld 10: Personaleinsatz planen und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter führen

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler führen unter Berücksichtigung personalwirtschaftlicher Ziele Aufgaben und Tätigkeiten des Personalwesens durch. Zur Sicherstellung der Leistungsfähigkeit des Unternehmens analysieren sie Mitarbeiterbestand und -struktur und wirken bei der Personalbedarfsermittlung und -einsatzplanung mit. Sie stellen Kriterien zur Bewerberauswahl zusammen und führen neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in das Unternehmen ein. Sie reflektieren und bewerten die Bedeutung von Arbeitsverträgen für die Ausgestaltung von Arbeitsverhältnissen und deren Beendigungen.

Im Hinblick auf den auftragsorientierten Personaleinsatz entwickeln die Schülerinnen und Schüler Schichtpläne und berücksichtigen dabei personalrechtliche Regelungen aus dem Arbeits- und Sozialrecht, dem Tarifrecht sowie den Betriebsvereinbarungen. Sie stellen Kriterien für die Arbeitsbewertung und die Entgeltsysteme auf und berechnen Entgelte.

Die Schülerinnen und Schüler wenden verschiedene Möglichkeiten der Mitarbeitermotivation an und entwickeln Anreizmodelle, um die Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter zu steigern. Im Hinblick auf die Qualitätssicherung im Unternehmen konzipieren sie Vorschläge für die Aus-, Fort- und Weiterbildung, organisieren Schulungen und führen selbstständig Mitarbeiterbriefings durch.

Inhalte:

Führungsstile
Management by objectives, Management by results
Mitarbeitergespräch
Konflikt- und Kritikgespräch
Betriebsverfassungsgesetz
Tarifvertragsparteien
Voll- und Teilzeitbeschäftigte
freie und feste Mitarbeiter
Zeitlohn, Prämienlohn
Kündigungsschutz

**Lernfeld 11: Geschäftsprozesse im Dialogmarketing
erfolgsorientiert steuern**

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln unter Zuhilfenahme der Voll- und Teilkostenrechnung die für den Projekt- und Betriebserfolg relevanten Zahlen. Auf der Grundlage dieser Zahlen kalkulieren sie unternehmenstypische Leistungen und erstellen Leistungsabrechnungen. Sie nutzen geeignete Software, um Daten für die Planung, Steuerung und Kontrolle zukünftiger Projekte aufzubereiten und zu präsentieren.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln aus den Daten der Geschäftsbuchführung und der Kosten- und Leistungsrechnung branchenspezifische Kennzahlen, bewerten diese und leiten daraus Entscheidungen für die zukünftige Unternehmensausrichtung ab.

Die Schülerinnen und Schüler werten Geschäftsstatistiken aus, indem sie Soll-Ist-Vergleiche durchführen. Sie stellen mögliche Ursachen für Planabweichungen dar und erläutern die Bedeutung einer Wirtschaftlichkeitskontrolle für den Projekt- und Betriebserfolg. Sie interpretieren die ausgewerteten Geschäftsstatistiken und entwickeln entsprechende Maßnahmen zur Optimierung betrieblicher Prozesse.

Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Erstellung eines Jahresabschlusses mit. Sie analysieren relevante Daten des Jahresabschlusses und erkennen die Bedeutung von Bewertungsentscheidungen für den Unternehmenserfolg.

Inhalte:

Kostenarten-, Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung
Abgrenzungstabelle
Gemeinkostenzuschlagssätze
Finanzplan, Liquidität 1. und 2. Grades
Cashflow
Eigenkapital-, Gesamtkapital- und Umsatzrentabilität
Branchenvergleich

**Lernfeld 12: Die Qualität der Auftragsdurchführung
überwachen und optimieren**

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln ein prozesshaftes Qualitätsverständnis und analysieren die Faktoren, die die Qualität der Dienstleistungen bestimmen. Sie definieren in ihrer Rolle als Teamleiterin oder Teamleiter Qualitätskriterien sowie adäquate Messgrößen und Messverfahren, die sowohl für das eigene Unternehmen als auch für die Auftraggeber eine objektive Einschätzung der Dienstleistungsqualität einzelner Projekte ermöglichen.

Auf der Grundlage gewonnener Daten wenden die Schülerinnen und Schüler branchenübliche Methoden und Techniken zur Qualitätssicherung und -förderung an. Sie überwachen Projektabläufe und berücksichtigen dabei Beschwerden von Kunden und Auftraggebern. Sie führen in ihrer Rolle als Teamleiterin oder Teamleiter vor dem Hintergrund der gewonnenen Erkenntnisse Gespräche mit Mitarbeitern und Auftraggebern und entwickeln ein effizientes und einfaches Qualitätsmanagementsystem. Bei der Umsetzung der Qualitätssicherungsverfahren beteiligen sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, um die Akzeptanz für die geplanten Maßnahmen zu erhöhen.

Inhalte:

Ergebnis- und Prozessqualität
Feedback-Gespräche
Coaching
branchenspezifische Zertifizierung

**Lernfeld 13: Dienstleistungen der Dialogmarketing-
Branche vermarkten**

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler erkunden den Markt für Dienstleistungen im Dialogmarketing und informieren sich über aktuelle Entwicklungen. Sie ermitteln Auftraggeberwünsche und verschaffen sich einen Überblick über die Dienstleistungen und Konditionen der Wettbewerber. Sie werten Marktinformationen aus und wirken auf dieser Grundlage an der zielgruppenorientierten Entwicklung des Dienstleistungsangebotes, an der Planung und Umsetzung von verkaufsfördernden Maßnahmen sowie an der Erarbeitung von Projektkonzepten mit.

Die Schülerinnen und Schüler erstellen auf der Basis von Auftraggeber-Briefings Angebote für Dienstleistungen im Dialogmarketing und entwickeln diesbezügliche Verkaufsargumente, auch in einer Fremdsprache. Sie präsentieren den Auftraggebern Angebote. Die Schülerinnen und Schüler arbeiten bei der Vertragsanbahnung und beim Vertragsabschluss unter Beachtung rechtlicher Vorschriften mit.

Inhalte:

Marketing-Mix
Auftraggeberakquisition
Verhandlungsführung
Präsentationstechniken
Werkvertrag, Dienstvertrag
Allgemeine Geschäftsbedingungen

4 Vorgaben und Hinweise zum berufsübergreifenden Lernbereich

Grundlagen für den Unterricht im berufsübergreifenden Lernbereich sind die gültigen Lehrpläne und Unterrichtsvorgaben der Fächer *Deutsch/Kommunikation*, *Evangelische Religionslehre* und *Katholische Religionslehre*, *Sport/Gesundheitsförderung* und *Politik/Gesellschaftslehre* sowie die Verpflichtung zur Zusammenarbeit der Lernbereiche (s. APO-BK, Erster Teil, Erster Abschnitt, § 6). Der Unterricht im berufsübergreifenden Lernbereich unterstützt die berufliche Qualifizierung und fördert zugleich eine fachspezifische Kompetenzerweiterung.

Die Handreichung „Didaktische Jahresplanung“¹ bietet umfassende Hinweise und Anregungen zur Verknüpfung der Lernbereiche im Rahmen der didaktischen Jahresplanung. Möglichkeiten für die berufsspezifische Orientierung der Fächer zeigen auch die folgenden Ausführungen.

4.1 Deutsch/Kommunikation

Die Vorgaben des Lehrplans *Deutsch/Kommunikation* zielen auf die Weiterentwicklung sprachlicher Handlungskompetenz in kommunikativen Zusammenhängen unter besonderer Berücksichtigung der geforderten berufsspezifischen Kommunikationsfähigkeit.

Die folgende Zusammenstellung zeigt Beispiele zur Verknüpfung der Kompetenzbereiche des Faches *Deutsch/Kommunikation* mit den Lernfeldern.

	Kompetenzbereiche Deutsch/Kommunikation				
	Kommunikation aufnehmen und gestalten	Informationen verarbeiten	Texte erstellen und präsentieren	Verstehen von Texten und Medien weiterentwickeln	Interessen vertreten und verhandeln
Lernfeld 1 Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten	verbale und non-verbale Ausdrucksformen kennen und bei der Präsentation des Ausbildungsbetriebs zielgerichtet einsetzen	Unternehmensphilosophien und -strategien ermitteln und darstellen	Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete von Unternehmen im Überblick darstellen und vergleichen	informationstechnische Systeme zielgerichtet nutzen	
Lernfeld 2 Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen	Moderations- und Präsentationstechniken einsetzen und anwenden	Grundsätze erfolgreicher Unternehmenskommunikation kennen und Maßnahmen beurteilen	Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete von Unternehmen im Überblick darstellen und vergleichen	informationstechnische Systeme zur Information über typische Dienstleistungsangebote der Branche nutzen	in der Diskussion über Zielkonflikte eigene Positionen formulieren, abweichende Standpunkte tolerieren
Lernfeld 3 Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren	Grundlagen störungsfreier Kommunikation kennen und im Kundengespräch anwenden	Merkmale aktiven Zuhörens kennen und im Rahmen der Bedarfsermittlung einsetzen	Angebote kundenorientiert präsentieren, den Kundennutzen verdeutlichen	unterschiedliche Informationsquellen zur Information über Erkenntnisse der Kommunikationspsychologie nutzen	Methoden des Konfliktmanagements kennen und in Gesprächssituationen anwenden

¹ s. Linksammlung zum Lehrplan: <http://www.berufsbildung.nrw.de/cms/verweise/>

	Kompetenzbereiche Deutsch/Kommunikation				
	Kommunikation aufnehmen und gestalten	Informationen verarbeiten	Texte erstellen und präsentieren	Verstehen von Texten und Medien weiterentwickeln	Interessen vertreten und verhandeln
Lernfeld 4 Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten	Ursachen von Störungen im Kommunikationsprozess kennen und Lösungsstrategien anwenden	technische Informationen entschlüsseln, Handlungspläne entwickeln	berufsrelevante Schreibformen kennen und anwenden	informationstechnische Systeme zielgerichtet nutzen	
Lernfeld 5 Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden	Merkmale erfolgreicher Kundengespräche kennen	Unternehmensphilosophien und -strategien ermitteln und darstellen	Arbeitsergebnisse strukturiert dokumentieren		Methoden des Konfliktmanagements kennen und in Gesprächssituationen anwenden
Lernfeld 6 Bestimmungsfaktoren der Kundennachfrage gestalten	berufsspezifische Problemstellungen erfassen und Entscheidungskriterien formulieren	wirtschaftliche und wirtschaftspolitische Zusammenhänge oder betriebliche Abläufe aus zusammenhängenden Texten erschließen und darstellen	eigene Ideen verbalisieren und strukturieren	die Wirkung medialer Botschaften beurteilen	Verstehens- und Verständigungsprobleme – auch interkulturell bedingte – zur Sprache bringen und bearbeiten
Lernfeld 7 Den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projekts zum Unternehmenserfolg bewerten		Fachvokabular verstehen und sachgerecht anwenden	Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete von Unternehmen im Überblick darstellen und vergleichen	vorhandenes Datenmaterial vor dem Hintergrund gesetzlicher Vorgaben und wirtschaftlicher Ziele beurteilen	
Lernfeld 8 Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen	Phasen eines Verkaufsgesprächs kennen und Verkaufsgespräche erfolgreich führen	informationstechnische Systeme zur Sammlung und Auswertung von Markt- und Kundendaten einsetzen	Fachvokabular verstehen und der Kundin/dem Kunden erläutern	informationstechnische Systeme zielgerichtet nutzen	Verkaufsargumente entwickeln und adressatengerecht formulieren
Lernfeld 9 Projekte im Dialogmarketing vorbereiten, durchführen und dokumentieren	Aufgabenstellungen selbstständig in Gruppen bearbeiten	Fachvokabular verstehen und sachgerecht anwenden	Arbeits- und Ablaufprozesse sachgerecht dokumentieren und präsentieren		angemessene Motivations-, Argumentations- und Rhetorikstrategien im Rahmen der Projektentwicklung einsetzen
Lernfeld 10 Personaleinsatz planen und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter führen	angemessene Motivations-, Argumentations- und Rhetorikstrategien im Bereich Personalführung und -entwicklung einsetzen	betriebliche Organisations- und Informationssysteme sowie Geschäftsprozesse und Verfahren zur Prozessoptimierung im Rahmen des Qualitätsmanagements analysieren, beschreiben und erläutern	Sachtexte norm- und adressatengerecht erstellen	vorgelegte Dokumente analysieren und beurteilen	angemessene Motivations-, Argumentations- und Rhetorikstrategien im Bereich Personalführung und -entwicklung einsetzen

	Kompetenzbereiche Deutsch/Kommunikation				
	Kommunikation aufnehmen und gestalten	Informationen verarbeiten	Texte erstellen und präsentieren	Verstehen von Texten und Medien weiterentwickeln	Interessen vertreten und verhandeln
Lernfeld 11 Geschäftsprozesse im Dialogmarketing erfolgsorientiert steuern	das Informationsinteresse beteiligter Partnerinnen/Partner erkennen und Informationen sachgerecht bereitstellen		Sachtexte norm- und adressatengerecht unter Verwendung geeigneter Fachvokabulars erstellen	vorhandenes Datenmaterial vor dem Hintergrund gesetzlicher Vorgaben und wirtschaftlicher Ziele beurteilen	
Lernfeld 12 Die Qualität der Auftragsdurchführung überwachen und optimieren	Ursachen von Störungen im Kommunikationsprozess kennen und Lösungsstrategien anwenden			vorhandenes Datenmaterial vor dem Hintergrund gesetzlicher Vorgaben und wirtschaftlicher Ziele beurteilen	auftretende Leistungsstörungen erkennen und sachgerecht bearbeiten
Lernfeld 13 Dienstleistungen der Dialogmarketing-Branche vermarkten	Verhandlungsgespräche führen, Verträge anbahnen und abschließen sowie Vertragsergebnisse präsentieren	informationstechnische Systeme zur Sammlung und Auswertung von Markt- und Kundendaten einsetzen	kaufmännische Korrespondenz beherrschen	informationstechnische Systeme zur Information über typische Dienstleistungsangebote der Branche nutzen	Verkaufsargumente entwickeln und adressatengerecht formulieren

4.2 Evangelische Religionslehre

Berufssituation und Altersphase stellen den jungen Menschen verstärkt vor Fragen nach dem Sinn privaten und beruflichen Handelns.

„Der Religionsunterricht regt an, in übergreifenden und beziehungsreichen Zusammenhängen zu denken und die eigenen Motive des Handelns zu klären. Er begleitet junge Menschen in den Grundfragen ihres Lebens“¹. In diesem Sinn vertieft und erweitert der Unterricht im Fach *Evangelische Religionslehre* den Kompetenzerwerb in beruflichen Zusammenhängen im Hinblick auf

- Gefühle wahrnehmen – mitteilen – annehmen
- sich informieren – kennen – übertragen
- durchschauen – urteilen – entscheiden
- mitbestimmen – verantworten – gestalten
- etwas wagen – hoffen – feiern.

Der Unterricht im Fach *Evangelische Religionslehre* verknüpft Fragen des Zusammenlebens, der beruflichen Ausbildung, der Berufstätigkeit und der persönlichen Lebensgestaltung mit Fragen des christlichen Glaubens und der aus ihm entwickelten ethischen Einsichten. So tragen die Umsetzung der Vorgaben und die Einbeziehung des Faches in die didaktische Jahresplanung des Bildungsganges zum Erwerb einer umfassenden Handlungskompetenz der jungen Menschen bei.

¹ in: Kompetenzbildung mit Religionsunterricht. Gemeinsame Erklärung der (Erz-)Bistümer und der evangelischen Landeskirchen in NRW, des Deutschen Gewerkschaftsbundes Landesbezirk NRW, der Landesvereinigung der Arbeitgeberverbände NRW, der Vereinigung der Industrie- und Handelskammern in NRW, des Westdeutschen Handwerkskammertages und des Nordrhein-Westfälischen Handwerkstages.

Möglichkeiten zur fachlichen Vertiefung ergeben sich beispielsweise bei folgenden thematischen Konkretisierungen in den Lernfeldern:

	Kompetenzen Evangelische Religionslehre				
	Gefühle wahrnehmen, mitteilen, annehmen	sich informieren, kennen, übertragen	durchschauen, urteilen, entscheiden	mitbestimmen, verantworten, gestalten	etwas wagen, hoffen, feiern
Lernfeld 1 Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten	eigene Entscheidungs- und Handlungsfähigkeiten wahrnehmen und in Team- und Arbeitsprozesse einbringen		Unternehmensziele kritisch auf der Basis christlicher Traditionen und Werte entwickeln und überprüfen	Verantwortung übernehmen: Gesundheit, Arbeitsschutz und Technikfolgen beachten	Zukunftsperspektiven entwickeln – Vertrauen in die Zukunft gewinnen
Lernfeld 2 Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen			Einbeziehen von Bedürfnissen des Mitmenschen in eigene Entscheidungen – Kundenorientierung	verantwortlich handeln lernen – Risiken für die Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter gegen Unternehmensinteressen abwägen	
Lernfeld 3 Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren	Erkennen von Konflikten und entwickeln von Lösungsansätzen auf Basis des christlichen Menschenbildes		mit Kritik umgehen – Nächstenliebe als Kriterium zum Umgang mit Arbeitskolleginnen/Arbeitskollegen, Vorgesetzten und Kundinnen/Kunden erkennen	eigene und fremde Rechte und Mitbestimmungsmöglichkeiten solidarisch und kompromissbereit wahrnehmen	
Lernfeld 4 Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten		Informieren über Datenschutzgesetze – gibt es den gläsernen Menschen?			
Lernfeld 5 Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden	Erkennen von Konflikten und entwickeln von Lösungsansätzen auf Basis des christlichen Menschenbildes		Unternehmensziele kritisch auf der Basis christlicher Traditionen und Werte entwickeln und überprüfen		Zukunftsperspektiven entwickeln – Vertrauen in die Zukunft gewinnen
Lernfeld 6 Bestimmungsfaktoren der Kundennachfrage gestalten			Einbeziehen von Bedürfnissen des Mitmenschen in eigene Entscheidungen – Kundenorientierung	verantwortungsvoller Umgang mit der Schöpfung – wie wirken sich Entscheidungen auf die Schöpfung aus? Auftrag zur Bewahrung der Schöpfung erkennen	
Lernfeld 7 Den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projekts zum Unternehmenserfolg bewerten				soziale Folgewirkungen unternehmerischen Handelns abschätzen – Konsum und Kundin/Kunde problematisieren	

	Kompetenzen Evangelische Religionslehre				
	Gefühle wahrnehmen, mitteilen, annehmen	sich informieren, kennen, übertragen	durchschauen, urteilen, entscheiden	mitbestimmen, verantworten, gestalten	etwas wagen, hoffen, feiern
Lernfeld 8 Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen					
Lernfeld 9 Projekte im Dialogmarketing vorbereiten, durchführen und dokumentieren	eigene Entscheidungs- und Handlungsfähigkeiten wahrnehmen und in Team- und Arbeitsprozesse einbringen		mit Kritik umgehen – Nächstenliebe als Kriterium zum Umgang mit Arbeitskolleginnen/Arbeitskollegen, Vorgesetzten und Kundinnen/Kunden erkennen		Feste feiern – lebendig machen – Kräfte nutzen – mögliche Auswirkung auf die Unternehmenskultur erkennen
Lernfeld 10 Personaleinsatz planen und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter führen	Erkennen von Konflikten und entwickeln von Lösungsansätzen auf Basis des christlichen Menschenbildes				
Lernfeld 11 Geschäftsprozesse im Dialogmarketing erfolgsorientiert steuern			Erkennen von Gefahren und Chancen der Globalisierung – Werte und Gerechtigkeit		
Lernfeld 12 Die Qualität der Auftragsdurchführung überwachen und optimieren					
Lernfeld 13 Dienstleistungen der Dialogmarketing-Branche vermarkten					

Darüber hinaus kann der Unterricht im Fach *Evangelische Religionslehre* eigene Beiträge zu einer umfassenden Handlungskompetenz im Beruf leisten, die die Kompetenzen der beruflichen Lernfelder ergänzen. Dies kann durch Bezüge zur Beruflichkeit allgemein in einem biografischen, sozialen, ökonomischen und globalen (weltweiten) Zusammenhang ebenso konkretisiert werden wie durch Bezüge zum konkreten Ausbildungsberuf mit seinen spezifischen Anforderungen und seinen besonderen ethisch-moralischen Herausforderungen.

Literaturhinweise:

Berufsbezug im Religionsunterricht. Werkheft für das Berufskolleg. Hrsg.: Pädagogisch-theologisches Institut der Evangelischen Kirche im Rheinland, 2. überarbeitete und erweiterte Auflage. Düsseldorf 2003

Gemeinsame Erklärung der Handwerkskammern und der evangelischen Landeskirchen in NRW zum Religionsunterricht im Rahmen der Berufsausbildung. Düsseldorf 1998

Kompetenzbildung mit Religionsunterricht. Gemeinsame Erklärung der (Erz-)Bistümer und der evangelischen Landeskirchen in NRW, des Deutschen Gewerkschaftsbundes Landesbezirk Nordrhein-Westfalen, der Landesvereinigung der Arbeitgeberverbände Nordrhein-Westfalen, der Vereinigung der Industrie- und Handelskammern in Nordrhein-Westfalen, des Westdeutschen Handwerkskammertages und des Nordrhein-Westfälischen Handwerkstages. Düsseldorf 1998

4.3 Katholische Religionslehre

Nach den Vorgaben der Deutschen Bischofskonferenz gewinnt der Unterricht im Fach *Katholische Religionslehre* „sein Profil

- an der individuellen, sozialen und religiösen Lebenswelt der Schülerinnen und Schüler,
- am Leben in der Einen Welt und an sozioethischen Dimensionen von Arbeit, Wirtschaft und Technik,
- an der schöpfungstheologischen Orientierung der Weltgestaltung,
- an der lebendigen, befreienden Botschaft des Reiches Gottes in gegenwärtigen Lebenszusammenhängen und
- an der tröstenden, versöhnenden und heilenden Zusage Jesu Christi.“¹

Er hat „die Aufgabe, bei jungen Menschen, die im Arbeits-, Berufs- und Beschäftigungssystem unserer pluralen Gesellschaft leben und handeln, persönliche und soziale Verantwortung und die umfassende Handlungsorientierung mit beruflicher, sozialer und persönlicher Kompetenz zu fördern. Sie ist zugleich wertbezogen und sinngelitet, um der wachsenden beruflichen Mobilität und gesellschaftlichen Herausforderungen gewachsen zu sein.“²

Der Religionsunterricht steht jedoch „nicht als etwas bloß Zusätzliches“ neben den anderen Fächern und Lernbereichen, „sondern in einem notwendigen interdisziplinären Dialog. Dieser Dialog ist vor allem auf der Ebene zu führen, auf der jedes Fach die Persönlichkeit des Schülers prägt. Dann wird die Darstellung der christlichen Botschaft die Art und Weise beeinflussen, wie man den Ursprung der Welt und den Sinn der Geschichte, die Grundlage der ethischen Werte, die Funktion der Religion in der Kultur, das Schicksal des Menschen und sein Verhältnis zur Natur sieht.“ Der Religionsunterricht „verstärkt, entwickelt und vervollständigt durch diesen interdisziplinären Dialog die Erziehungstätigkeit der Schule.“³

Neben seinen spezifischen und berufsübergreifenden Zielen und Inhalten vertieft und bereichert der Unterricht im Fach *Katholische Religionslehre* Ziele und Inhalte der Lernfelder des Lehrplans für den berufsbezogenen Lernbereich. Er ergänzt Lernsituationen in Richtung auf subsidiäres, solidarisches und nachhaltiges Handeln der Auszubildenden. Lerngelegenheiten zu einem vertieften Verständnis werden insbesondere im Religionsunterricht angestrebt, wenn er sein Proprium in Form von öffnenden Grundfragen mit dem konkreten Beruf und der erlebten Arbeit, mit Produktion, Konsum, Verwaltung und Medienwelt vernetzt.

Junge Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer werden befähigt, sich in ihrem beruflichen Handeln mit existenziellen und lebensbetreffenden Problemen auseinanderzusetzen:

- **Wer bin ich? Woher komme ich?** Welche Motive bewegen mich etwas zu tun oder zu unterlassen? (Selbstständigkeit, Leistungsbereitschaft, für etwas gerade stehen, Verantwortung wem gegenüber? Wem gebe ich Rechenschaft für meine beruflichen Tätigkeiten?)

¹ in: Die Deutschen Bischöfe. Kommission für Erziehung und Schule: Zum Religionsunterricht an Berufsbildenden Schulen. Hrsg.: Sekretariat der Deutschen Bischofskonferenz. Bonn 1991

² in: Kompetenzbildung mit Religionsunterricht. Gemeinsame Erklärung der (Erz-)Bistümer und der Evangelischen Landeskirchen in NRW, des Deutschen Gewerkschaftsbundes Landesbezirk NRW, der Landesvereinigung der Arbeitgeberverbände NRW, der Vereinigung der Industrie- und Handelskammern in NRW, des Westdeutschen Handwerkskammertages und des Nordrhein-Westfälischen Handwerkstages, Nr. 7. Düsseldorf 1998

³ in: Die Deutschen Bischöfe (Hrsg.): Allgemeines Direktorium für Katechese. Der Eigencharakter des Religionsunterrichts in den Schulen. Bonn 1997, Seite 69 f.

Wem vertraue ich zutiefst? Wie wird verantwortlich von Gott, Allah und Schöpfer gesprochen?).

- Junge Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer lernen im Religionsunterricht, Argumente an werthaltigen und normbetreffenden Problemen und Aufgaben auszutauschen, sie zu durchdenken, sie zu gewichten und Handlungslösungsmöglichkeiten zu entwickeln. **Woran halte ich mich? Wonach orientiere ich mich?** Was wollen wir? Wofür setzen wir uns ein? (Gewinnbeteiligung, Mitverantwortung, Eigentum, Lohn, Humankapital, Arbeit – Freizeit – Muße).
- Junge Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sind in ihrem beruflichen Alltag immer wieder konfrontiert mit weltanschaulich geprägten Entscheidungen im Arbeitsleben. **Was dient mir und zugleich allen Menschen?** Welche Werte sind bestimmend? Was ist zukunftsfähig über betriebswirtschaftliches Denken hinaus? (Umgang mit Material, ökologische Verantwortung, Abfallbeseitigung, Autoritätsstrukturen, Umgang mit Schuld und Versagen, Schöpfung, Solidarität).
- Junge Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer werden in unserer Gesellschaft mit unterschiedlich kulturell und religiös geprägten Menschen zusammenarbeiten und zusammen Feste feiern. Sie werden innerhalb ihrer Betriebe konfrontiert mit unterschiedlichen Überzeugungen und Haltungen. **Was darf ich hoffen?** Wozu überhaupt arbeiten? Was hält über mein Arbeitsleben hinaus? (Fortschritt, Umgang mit Leid und Sterben, Menschenbilder, Sonntagskultur, zwischen Meinung und Glauben, Hoffnungssymbole im Vergleich von Gegenwart und biblischer Offenbarung).

Insofern ist es Aufgabe des *Katholischen Religionsunterrichts*, ausgehend von den im Fachlehrplan ausgewiesenen Kompetenzen zu prüfen, welchen Beitrag sie bei der Kompetenzförderung im Rahmen der Umsetzung der Lernfelder leisten können.

Die folgende Zusammenstellung zeigt solche Anknüpfungen beispielhaft auf:

	Kompetenzen Katholische Religionslehre					
	sich selbst und den Anderen bewusst wahrnehmen und die vom dreifaltigen Gott geschenkte Würde annehmen	Erfahrungen von Glück und Unglück wahrnehmen und aus der Perspektive der jüdisch-christlichen Heilszusage deuten und damit umgehen	den Schöpfungsglauben als kritisches Korrektiv für Mythen und Visionen von Gruppen erfassen und aus der Verantwortung für die Schöpfung handeln	Ausdrucksformen von persönlicher und gemeinschaftlicher Religiosität und Zeichen kirchlichen Glaubens wahrnehmen und am interreligiösen Diskurs teilnehmen	das Zusammenleben von Menschen im beruflichen, privaten und öffentlichen Bereich in Orientierung an der biblischen Botschaft vom Reich Gottes gestalten	an Versöhnung und universalem Frieden auch durch Begegnung mit Formen von Spiritualität mitwirken
Lernfeld 1 Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten			die Unterschiedlichkeit des dem betrieblichen Handeln zu Grunde liegenden Menschenbildes analysieren	Funktion und Sinn von Arbeit vor dem Hintergrund der christlichen Tradition erläutern	Maßstäbe für eine humane Gestaltung der Arbeit auf Basis der christlichen Soziallehre entwickeln	

	Kompetenzen Katholische Religionslehre					
	sich selbst und den Anderen bewusst wahrnehmen und die vom dreifaltigen Gott geschenkte Würde annehmen	Erfahrungen von Glück und Unglück wahrnehmen und aus der Perspektive der jüdisch-christlichen Heilzusage deuten und damit umgehen	den Schöpfungsglauben als kritisches Korrektiv für Mythen und Visionen von Gruppen erfassen und aus der Verantwortung für die Schöpfung handeln	Ausdrucksformen von persönlicher und gemeinschaftlicher Religiosität und Zeichen kirchlichen Glaubens wahrnehmen und am interreligiösen Diskurs teilnehmen	das Zusammenleben von Menschen im beruflichen, privaten und öffentlichen Bereich in Orientierung an der biblischen Botschaft vom Reich Gottes gestalten	an Versöhnung und universalem Frieden auch durch Begegnung mit Formen von Spiritualität mitwirken
Lernfeld 2 Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen					berufliche und private Konflikte auf der Grundlage des Liebesgebots beurteilen und Bewältigungsmöglichkeiten entwickeln	
Lernfeld 3 Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren	die Einmaligkeit des Menschen aus der Sicht des Glaubens deuten, den Menschen als Geschöpf und Abbild des Dreifaltigen Gottes wahrnehmen				Entscheidungen im Umgang mit Kundinnen/ Kunden im Spannungsfeld von gewinnorientiertem Planen und verantwortlichem Handeln begründen	Schritte und Übungen der Selbsterkenntnis, Selbstfindung und in Gemeinschaft gelebten Gottesglaubens kennen lernen
Lernfeld 4 Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten	die Entscheidungsfreiheit zwischen Lüge und Wahrhaftigkeit in ihrer Wirkung auf berufliche und private Beziehungen beschreiben					die persönlichen Formen von Spiritualität und ihre religiösen Dimensionen als Weg zu sich und zu Gott erfassen
Lernfeld 5 Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden		Erlösungsbedürftigkeit des Menschen angesichts der vielfältigen Erfahrungen von Unheil wahrnehmen			soziale Verhältnisse auf der Basis des Glaubens, der Kath. Soziallehre und kirchlicher Verlautbarungen analysieren und Handlungsperspektiven entwickeln	

	Kompetenzen Katholische Religionslehre					
	sich selbst und den Anderen bewusst wahrnehmen und die vom dreifaltigen Gott geschenkte Würde annehmen	Erfahrungen von Glück und Unglück wahrnehmen und aus der Perspektive der jüdisch-christlichen Heilszusage deuten und damit umgehen	den Schöpfungsglauben als kritisches Korrektiv für Mythen und Visionen von Gruppen erfassen und aus der Verantwortung für die Schöpfung handeln	Ausdrucksformen von persönlicher und gemeinschaftlicher Religiosität und Zeichen kirchlichen Glaubens wahrnehmen und am interreligiösen Diskurs teilnehmen	das Zusammenleben von Menschen im beruflichen, privaten und öffentlichen Bereich in Orientierung an der biblischen Botschaft vom Reich Gottes gestalten	an Versöhnung und universalem Frieden auch durch Begegnung mit Formen von Spiritualität mitwirken
Lernfeld 6 Bestimmungsfaktoren der Kundennachfrage gestalten	die Sorge um die eigene Person unter Einbezug der Unversehrtheit des Nächsten als Beitrag zur Sinnfindung verstehen					
Lernfeld 7 Den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projekts zum Unternehmenserfolg bewerten			ökonomische Mythen im Vergleich zum biblischen Schöpfungsglauben analysieren und bewerten			
Lernfeld 8 Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen		ethische Entscheidungsdilemma analysieren und Lösungen in Verantwortung für den Nächsten entwickeln				
Lernfeld 9 Projekte im Dialogmarketing vorbereiten, durchführen und dokumentieren						
Lernfeld 10 Personaleinsatz planen und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter führen	Möglichkeiten und Grenzen personaler Entfaltung bestimmen	an Gleichnissen Jesu Maßstäbe für eine ganzheitliche Sicht des Menschen und die entsprechende Umgangsweise mit ihm entwickeln				meditative Zugänge zur Befriedigung spiritueller Bedürfnisse kennen lernen und beurteilen
Lernfeld 11 Geschäftsprozesse im Dialogmarketing erfolgsorientiert steuern					Zeugnisse über die Gerechtigkeit Gottes mit dem Bemühen des Menschen um Gerechtigkeit vergleichen und beurteilen	

	Kompetenzen Katholische Religionslehre					
	sich selbst und den Anderen bewusst wahrnehmen und die vom dreifaltigen Gott geschenkte Würde annehmen	Erfahrungen von Glück und Unglück wahrnehmen und aus der Perspektive der jüdisch-christlichen Heilzusage deuten und damit umgehen	den Schöpfungsglauben als kritisches Korrektiv für Mythen und Visionen von Gruppen erfassen und aus der Verantwortung für die Schöpfung handeln	Ausdrucksformen von persönlicher und gemeinschaftlicher Religiosität und Zeichen kirchlichen Glaubens wahrnehmen und am interreligiösen Diskurs teilnehmen	das Zusammenleben von Menschen im beruflichen, privaten und öffentlichen Bereich in Orientierung an der biblischen Botschaft vom Reich Gottes gestalten	an Versöhnung und universalem Frieden auch durch Begegnung mit Formen von Spiritualität mitwirken
Lernfeld 12 Die Qualität der Auftragsdurchführung überwachen und optimieren					die Reich-Gottes-Botschaft als Anfrage an moderne Funktionalitäts- und Fortschrittsgläubigkeit kennen lernen	
Lernfeld 13 Dienstleistungen der Dialogmarketing-Branche vermarkten	Erfolg und Versagen als persönliche Verantwortung und Schuld im privaten und beruflichen Bereich deuten					

4.4 Politik/Gesellschaftslehre

Vor dem Hintergrund der im Grundgesetz und in der Verfassung des Landes Nordrhein-Westfalen vorgegebenen Grundwerte gehören zu den Kompetenzbereichen der politischen Bildung:

- Politische Urteilskompetenz
- Politische Handlungskompetenz
- Methodische Kompetenz

Die Entwicklung entsprechender Kompetenzen im Unterricht des Faches *Politik/Gesellschaftslehre* erfolgt in Anknüpfung an die Lernfelder des berufsbezogenen Lernbereiches und orientiert sich an den Problemfeldern der „Rahmenvorgaben Politische Bildung“¹. Beispielhafte Anknüpfungsmöglichkeiten zeigt die folgende Tabelle:

¹ s. Linksammlung zum Lehrplan: <http://www.berufsbildung.nrw.de/cms/verweise/>

	Problemfelder							
	Sicherung und Weiterentwicklung der Demokratie	Wirtschaft und Arbeit	Chancen und Probleme der Internationalisierung und Globalisierung	ökologische Herausforderungen für Politik und Wirtschaft	Chancen und Risiken neuer Technologien	Identität und Lebensgestaltung im Wandel der modernen Gesellschaft	soziale Gerechtigkeit zwischen individueller Freiheit und strukturellen Ungleichheiten	Sicherung des Friedens und Verfahren der Konfliktlösung
Lernfeld 1 Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten				ökologische Herausforderungen im privaten, beruflichen und wirtschaftlichen Handeln berücksichtigen				soziale Sicherung und individuelle Zukunftsplanung vornehmen
Lernfeld 2 Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen					politische, soziale und wirtschaftliche Folgen neuer Medien abschätzen			
Lernfeld 3 Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren								Umgang mit Konflikten im Alltag üben
Lernfeld 4 Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten					Veränderung des privaten und beruflichen Alltags durch technologische Innovationen realisieren			
Lernfeld 5 Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden							Ursachen und Folgen des sozialen Wandels in modernen Gesellschaften berücksichtigen	

	Problemfelder							
	Sicherung und Weiterentwicklung der Demokratie	Wirtschaft und Arbeit	Chancen und Probleme der Internationalisierung und Globalisierung	ökologische Herausforderungen für Politik und Wirtschaft	Chancen und Risiken neuer Technologien	Identität und Lebensgestaltung im Wandel der modernen Gesellschaft	soziale Gerechtigkeit zwischen individueller Freiheit und strukturellen Ungleichheiten	Sicherung des Friedens und Verfahren der Konfliktlösung
Lernfeld 6 Bestimmungsfaktoren der Kundennachfrage gestalten		Prinzipien und Funktionsweise der sozialen Marktwirtschaft erfahren						
Lernfeld 7 Den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projekts zum Unternehmenserfolg bewerten		Beziehungen zwischen wirtschaftspolitischen Zielen, Entscheidungsfeldern, Entscheidungsträgern und Instrumenten herstellen						
Lernfeld 8 Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen			Europäisierungsprozesse in Wirtschaft, Politik und Gesellschaft berücksichtigen					
Lernfeld 9 Projekte im Dialogmarketing vorbereiten, durchführen und dokumentieren						Chancen und Gefahren von Gruppenprozessen erkennen		
Lernfeld 10 Personaleinsatz planen und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter führen							Strukturen und Zukunftsprobleme des Sozialstaats und der Sozialpolitik interpretieren	

	Problemfelder							
	Sicherung und Weiterentwicklung der Demokratie	Wirtschaft und Arbeit	Chancen und Probleme der Internationalisierung und Globalisierung	ökologische Herausforderungen für Politik und Wirtschaft	Chancen und Risiken neuer Technologien	Identität und Lebensgestaltung im Wandel der modernen Gesellschaft	soziale Gerechtigkeit zwischen individueller Freiheit und strukturellen Ungleichheiten	Sicherung des Friedens und Verfahren der Konfliktlösung
Lernfeld 11 Geschäftsprozesse im Dialogmarketing erfolgsorientiert steuern		den Strukturwandel von Unternehmen wahrnehmen						
Lernfeld 12 Die Qualität der Auftragsdurchführung überwachen und optimieren				Nachhaltigkeit als Gestaltungsprinzip für Politik und Wirtschaft begreifen				
Lernfeld 13 Dienstleistungen der Dialogmarketing-Branche vermarkten		sich der Zukunft von Arbeit und Beruf stellen						

4.5 Sport/Gesundheitsförderung

Der Unterricht im Fach *Sport/Gesundheitsförderung* trägt zur Entwicklung berufsbezogener Handlungskompetenz bei. Er nimmt insbesondere die Aufgabe der Gesundheitsförderung wahr, indem er Beiträge zur Stärkung und Weiterbildung der Persönlichkeit der Jugendlichen leistet.

Die folgenden sechs Kompetenzbereiche weisen das Spektrum von Beiträgen aus, die das Fach *Sport/Gesundheitsförderung* zur Entwicklung der Handlungskompetenz der Schülerinnen und Schüler leistet:

- sich, den eigenen Körper und seine Umwelt in Beruf und Alltag wahrnehmen
- mit beruflichen Belastungen umgehen lernen und Ausgleichschancen wahrnehmen
- sich darstellen können und Kreativität entwickeln
- in Alltag und Beruf für sich und andere Verantwortung übernehmen
- Lernen eigenverantwortlich gestalten, sich organisieren und Leistungsentwicklung erfahren
- miteinander kommunizieren, im Team arbeiten und aufgabenbezogen kooperieren.

Diese Kompetenzbereiche erfahren im Rahmen des Ausbildungsberufes eine spezifische Akzentuierung, indem mithilfe der Informationen über Tätigkeitsprofil, Anforderungen und Be-

lastungen sowie fachrelevante berufliche Gefährdungen für die Lerngruppe angemessene Inhalte und Arbeitsweisen ausgewählt werden.

Das *Tätigkeitsprofil* dieses Berufes umfasst die Beratung und –betreuung von Kundinnen/Kunden und den Abschluss von Verträgen in Call- und Servicecentern von Unternehmen aus Industrie und Handel sowie Dienstleistern.

Anforderungen und Belastungen des Berufes sind insbesondere körperlich leichte Arbeiten, die überwiegend im Sitzen ausgeführt werden. Oft müssen Tätigkeiten unter Zeit- und Termindruck erledigt werden. Neben einer guten allgemeinen Auffassungsgabe und sorgfältigen Arbeitsweise sind vor allem ein gutes und klares Ausdrucksvermögen und die Fähigkeit zum selbstständigen Planen und Organisieren zu nennen. Die Mitarbeit in Projekten erfordert aufgabenbezogenes Kommunizieren und die Fähigkeit zur Teamarbeit. Sichereres, gewandtes Auftreten und Verhandlungsgeschick im Umgang mit Kundinnen/Kunden sowie ein gepflegtes Äußeres runden das Anforderungsprofil ab.

Fachrelevante berufliche Gefährdungen sind vor allem Überbeanspruchungserscheinungen (Verspannungen/Fehlhaltungen) des Stütz- und Bewegungsapparates, insbesondere der oberen Extremitäten, des Schultergürtels sowie der gesamten Wirbelsäule. Bei längerem Arbeiten am PC treten gelegentlich Sehnscheidenreizungen auf. Bei ständigem Termindruck und durch häufigen Umgang mit „schwierigen Kundinnen/Kunden“ sind stressbedingte Erkrankungen möglich.

Im Sinne der lernfeldbezogenen und berufsbegleitenden Kompetenzentwicklung bieten sich im Rahmen entsprechend ausgewählter Unterrichtsvorhaben z. B. folgende thematische Konkretisierungen, Aufgabenstellungen und Inhalte an:

	Kompetenzbereiche Sport/Gesundheitsförderung					
	sich, den eigenen Körper und seine Umwelt in Beruf und Alltag wahrnehmen	mit beruflichen Belastungen umgehen lernen und Ausgleichschancen wahrnehmen	sich darstellen können und Kreativität entwickeln	in Alltag und Beruf für sich und andere Verantwortung übernehmen	Lernen eigenverantwortlich gestalten, sich organisieren und Leistungsentwicklung erfahren	miteinander kommunizieren, im Team arbeiten und aufgabenbezogen kooperieren
Lernfeld 1 Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten	individuelle Belastungen am Arbeitsplatz wahrnehmen und ergonomische Kenntnisse anwenden	funktionelle Übungen zum Ausgleich berufsbedingter Belastungen entwickeln und anwenden	Spiel- und Übungsformen selbstständig entwickeln, der Gruppe präsentieren und erproben			im Team problemorientiert Aufgaben in Sportspielen bearbeiten und lösen
Lernfeld 2 Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen			die eigene Sportart der Gruppe präsentieren			
Lernfeld 3 Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren	Stressoren erkennen und die ausgleichende Wirkung von Bewegung erfahren und nutzen		Körpersprache analysieren und bewusst einsetzen, z. B. Alltagsgeschichten pantomimisch darstellen	Motivation durch Feedback erfahren und selber gestalten und für den Lernprozess nutzen		Konflikte in Sportspielen analysieren und z. B. durch Regelvariationen und Absprachen gemeinsam lösen

	Kompetenzbereiche Sport/Gesundheitsförderung					
	sich, den eigenen Körper und seine Umwelt in Beruf und Alltag wahrnehmen	mit beruflichen Belastungen umgehen lernen und Ausgleichschancen wahrnehmen	sich darstellen können und Kreativität entwickeln	in Alltag und Beruf für sich und andere Verantwortung übernehmen	Lernen eigenverantwortlich gestalten, sich organisieren und Leistungsentwicklung erfahren	miteinander kommunizieren, im Team arbeiten und aufgabenbezogen kooperieren
Lernfeld 4 Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten		unterschiedliche Entspannungsmethoden erproben und anwenden				
Lernfeld 5 Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden						
Lernfeld 6 Bestimmungsfaktoren der Kundennachfrage gestalten						
Lernfeld 7 Den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projekts zum Unternehmenserfolg bewerten						
Lernfeld 8 Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen				Konfliktsituationen durch eigene Handlungen beeinflussen, z. B. in Sportspielen rücksichtsvoll handeln		Kodierungen zur Kommunikation im Spiel nutzen, z. B. Handzeichen, Geheimsprache
Lernfeld 9 Projekte im Dialogmarketing vorbereiten, durchführen und dokumentieren					Übungsprozesse selbstständig planen, organisieren und durchführen, z. B. Fitnessübungen zum Ausgleich berufstypischer Belastungen entwickeln	Reaktionen auf Erfolg und Misserfolg im Spiel beobachten und analysieren und für das eigene Verhalten Konsequenzen ableiten
Lernfeld 10 Personaleinsatz planen und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter führen						
Lernfeld 11 Geschäftsprozesse im Dialogmarketing erfolgsorientiert steuern						

	Kompetenzbereiche Sport/Gesundheitsförderung					
	sich, den eigenen Körper und seine Umwelt in Beruf und Alltag wahrnehmen	mit beruflichen Belastungen umgehen lernen und Ausgleichschancen wahrnehmen	sich darstellen können und Kreativität entwickeln	in Alltag und Beruf für sich und andere Verantwortung übernehmen	Lernen eigenverantwortlich gestalten, sich organisieren und Leistungsentwicklung erfahren	miteinander kommunizieren, im Team arbeiten und aufgabenbezogen kooperieren
Lernfeld 12 Die Qualität der Auftragsdurchführung überwachen und optimieren						
Lernfeld 13 Dienstleistungen der Dialogmarketing-Branche vermarkten						

5 Vorgaben und Hinweise zum Differenzierungsbereich und zum Erwerb der Fachhochschulreife

Der Differenzierungsbereich dient der Ergänzung, Erweiterung und Vertiefung von Kenntnissen und Fertigkeiten entsprechend der individuellen Fähigkeiten und Neigungen der Schülerinnen und Schüler. In Fachklassen des dualen Systems kommen insbesondere Angebote in folgenden Bereichen in Betracht:

- Vermittlung berufs- und arbeitsmarktrelevanter Zusatzqualifikationen
- Vermittlung der Fachhochschulreife als erweiterte Zusatzqualifikation
- Vermittlung von Kenntnissen und Fertigkeiten zur Sicherung des Ausbildungserfolges durch Stützunterricht oder erweiterten Stützunterricht

Zur Vermittlung der Fachhochschulreife wird auf die Handreichung „Doppelqualifikation im dualen System“¹ verwiesen.

¹ s. Linksammlung zum Lehrplan: <http://www.berufsbildung.nrw.de/cms/verweise/>

6 Anlage

6.1 Entwicklung und Ausgestaltung einer Lernsituation

Bei der Entwicklung von Lernsituationen sind wesentliche Qualitätsmerkmale zu berücksichtigen.

„Eine Lernsituation

- bezieht sich anhand eines realitätsnahen Szenarios auf eine beruflich, gesellschaftlich oder privat bedeutsame exemplarische Problemstellung oder Situation
- ermöglicht individuelle Kompetenzentwicklung im Rahmen einer vollständigen Handlung
- hat ein konkretes, dokumentierbares Handlungsprodukt bzw. Lernergebnis
- schließt angemessene Erarbeitungs-, Anwendungs-, Übungs- und Vertiefungsphasen sowie Erfolgskontrollen ein“ (vgl. Handreichung „Didaktische Jahresplanung“¹).

Mindestanforderungen an die Dokumentation einer Lernsituation:

- „Titel (Formulierung problem-, situations- oder kompetenzbezogen)
- Zuordnung zum Lernfeld bzw. Fach
- Angabe des zeitlichen Umfangs
- Beschreibung des Einstiegsszenarios
- Beschreibung des konkreten Handlungsproduktes/Lernergebnisses
- Angabe der wesentlichen Kompetenzen
- Konkretisierung der Inhalte
- einzuführende oder zu vertiefende Lern- und Arbeitstechniken
- erforderliche Unterrichtsmaterialien oder Angabe der Fundstelle
- organisatorische Hinweise“ (vgl. Handreichung „Didaktische Jahresplanung“¹)

Zur Unterstützung der Bildungsgangarbeit wurde im Rahmen der Lehrplanarbeit ein Beispiel für die Ausgestaltung einer Lernsituation für diesen Ausbildungsberuf entwickelt.¹ Die dargestellte Lernsituation bewegt sich in ihrer Planung auf einem mittleren Abstraktionsniveau. Sie ist als Anregung für die konkrete Arbeit der Bildungsgangkonferenz zu sehen, die bei ihrer Planung die jeweilige Lerngruppe, die konkreten schulischen Rahmenbedingungen und den Gesamtrahmen der didaktischen Jahresplanung berücksichtigt. Im Bildungsportal NRW ist zusätzlich die Möglichkeit eröffnet, beispielhafte Lernsituationen bereit zu stellen. Die Bildungsgänge sind aufgerufen, diesen eröffneten Pool zu nutzen und zu ergänzen.¹

¹ s. Linksammlung zum Lehrplan: <http://www.berufsbildung.nrw.de/cms/verweise/>

6.2 Vorlage für die Dokumentation einer Lernsituation¹

Nr. Ausbildungsjahr Bündelungsfach: (Titel) Lernfeld Nr. (... UStd.): Titel Lernsituation Nr. (... UStd.): Titel	Handlungsergebnis ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung
Einstiegsszenario	
Wesentliche Kompetenzen – Kompetenz 1 (Fächerkürzel) – Kompetenz 2 (Fächerkürzel) – Kompetenz n (Fächerkürzel)	Konkretisierung der Inhalte – ... – ...
Lern- und Arbeitstechniken	
Unterrichtsmaterialien/Fundstelle	
Organisatorische Hinweise z. B. <i>Verantwortlichkeiten, Fachraumbedarf, Einbindung von Experten/Exkursionen, Lernortkooperation</i>	

¹ Ein exemplarisches Beispiel einer Lernsituation für diesen Ausbildungsberuf unter: <http://www.berufsbildung.nrw.de/cms/verweise/>