

Curriculare Analyse und Lernsituationen

Vorbereitung der Gruppenarbeitsphase

exemplarisch dargestellt am Ausbildungsberuf
Industriekauffrau und Industriekaufmann

Gliederung

1. Analyse des Lernfelds
2. Curriculare Analyse
3. Festlegung und Benennung von Lernsituationen und Bestimmung des zeitlichen Umfangs
4. Gestaltung und Dokumentation von Lernsituationen
5. Exemplarische Lernsituation 3.1 „Analyse einer Kundenanfrage und Erstellung eines Angebots für ein CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrum für die Holzverarbeitung“
6. Weitere Hinweise

1. Analyse des Lernfelds

1. Analyse des Lernfelds

fortlaufende Nummer	Kompetenz der übergeordneten beruflichen Handlung	Ausbildungsjahr und Zeitrictwert	generalisierende Beschreibung der Kompetenz am Ende des Lernprozesses
Lernfeld 3	Kundenaufträge bearbeiten und überwachen	1. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 80 Stunden	verbindliche Mindestinhalte sind kursiv gedruckt
<p>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Aufträge kundenorientiert und unter Berücksichtigung der Unternehmensziele zu bearbeiten und zu überwachen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren eine Kundenanfrage im Hinblick auf den Kundenstatus, den Kundenbedarf und das vorhandene betriebliche Leistungsangebot. Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die Teilprozesse der Auftragsabwicklung. Sie informieren sich über die rechtlichen Grundlagen im Rahmen der Auftragsabwicklung von Unternehmen (Zustandekommen und Inhalte eines Kaufvertrages, Besitz, Eigentum, Allgemeine Geschäftsbedingungen).</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten die Kundenanfrage auch mithilfe digitaler Medien, prüfen die Bonität und planen das Leistungsangebot, zusätzliche Services, Zahlungs- und Lieferbedingungen für inländische Kunden auch unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler kalkulieren auf Grundlage der Selbstkosten den Verkaufspreis, erstellen ein Angebot und schließen den Kaufvertrag ab. Bei der Auftrags erfassung berücksichtigen sie die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit. Unter Berücksichtigung interkultureller Aspekte kommunizieren sie situationsgerecht mündlich und schriftlich auch in einer Fremdsprache.</p> <p>Sie überwachen kontinuierlich den Prozess der Auftragsbearbeitung in Abstimmung mit relevanten Schnittstellen. Bei Kaufvertragsstörungen (<i>Schlechtleistung, Nicht-Rechtzeitig-Zahlung</i>) entwickeln sie Lösungen unter Berücksichtigung von rechtlichen Grundlagen und betrieblichen Zielen (<i>Verjährung, außergerichtliches Mahnverfahren, aktives Beschwerdemanagement, Kundenzufriedenheit, Kundenbindung</i>).</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bewerten und optimieren den Prozess der Auftragsabwicklung hinsichtlich der Unternehmensziele und Kundenzufriedenheit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Entscheidungen und ihr eigenes Handeln und leiten Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung ab.</p>			<p>„Output“-orientiert</p> <p>Ziele, die die berufliche Handlungskompetenz im Ausbildungsberuf abbilden</p> <p>Befähigung nach erfolgreichem Absolvieren der Ausbildung</p>

1. Analyse des Lernfelds

Lernfeld 3	Kundenaufträge bearbeiten und überwachen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden	Kompetenzorientierte Ziele mit Inhalts- und Verhaltenskomponenten und ggf. situative Einbettung
<p>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Aufträge kundenorientiert und unter Berücksichtigung der Unternehmensziele zu bearbeiten und zu überwachen.</p>			Informationstechnische Kompetenzen sind berücksichtigt
<p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren eine Kundenanfrage im Hinblick auf den Kundenstatus, den Kundenbedarf und das vorhandene betriebliche Leistungsangebot. Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die Teilprozesse der Auftragsabwicklung. Sie informieren sich über die rechtlichen Grundlagen im Rahmen der Auftragsabwicklung von Unternehmen zu Unternehmen (<i>Zustandekommen und Inhalte eines Kaufvertrages, Besitz, Eigentum, Allgemeine Geschäftsbedingungen</i>).</p>			Offene Formulierungen ermöglichen Einbezug methodischer Vorgehensweisen, organisatorischer und techn. Veränderungen
<p>Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten die Kundenanfrage auch mithilfe digitaler Medien, prüfen die Bonität und planen das Leistungsangebot, zusätzliche Services, Zahlungs- und Lieferbedingungen für inländische Kunden auch unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeit.</p>			Anknüpfungen zu anderen Fächern
<p>Die Schülerinnen und Schüler kalkulieren auf Grundlage der Selbstkosten den Verkaufspreis, erstellen ein Angebot und schließen den Kaufvertrag ab. Bei der Auftragserfassung berücksichtigen sie die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit. Unter Berücksichtigung interkultureller Aspekte kommunizieren sie situationsgerecht mündlich und schriftlich auch in einer Fremdsprache.</p>			Aufbau des Lernfeldes folgt dem Prinzip der vollständigen Handlung; u. a. an den Verben erkennbar -> curriculare Analyse
<p>Sie überwachen kontinuierlich den Prozess der Auftragsbearbeitung in Abstimmung mit relevanten Schnittstellen. Bei Kaufvertragsstörungen (<i>Schlechtleistung, Nicht-Rechtzeitig-Zahlung</i>) entwickeln sie Lösungen unter Berücksichtigung von rechtlichen Grundlagen und betrieblichen Zielen (<i>Verjährung, außergerichtliches Mahnverfahren, aktives Beschwerdemanagement, Kundenzufriedenheit, Kundenbindung</i>).</p>			
<p>Die Schülerinnen und Schüler bewerten und optimieren den Prozess der Auftragsabwicklung hinsichtlich der Unternehmensziele und Kundenzufriedenheit.</p>			
<p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Entscheidungen und ihr eigenes Handeln hinsichtlich der Kundenorientierung ab.</p>			

2. Curriculare Analyse

**Teil 1 für Ihre Arbeit in den Gruppen
- aufgeteilt nach Lernfeldern -**

2. Curriculare Analyse

Curriculare Analyse

Industriekauffrau/ Industriekaufmann

Lernfeld Nr.: ... (Titel) Ausbildungsjahr: ... Zeitrichtwert: ... Stunden			
Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Rahmenlehrplan	Berufliche Handlungen ¹	Anmerkungen ²
<u>Analysieren:</u>		Die Schülerinnen und Schüler ...	
<u>Informieren:</u>		Die Schülerinnen und Schüler ...	
<u>Planen:</u>		Die Schülerinnen und Schüler ...	
<u>Entscheiden:</u>		Die Schülerinnen und Schüler ...	
<u>Durchführen:</u>		Die Schülerinnen und Schüler ...	
<u>Kontrollieren:</u>		Die Schülerinnen und Schüler ...	
<u>Bewerten/Reflektieren:</u>		Die Schülerinnen und Schüler	

2. Curriculare Analyse von Lernfeld 3

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Aufträge kundenorientiert und unter Berücksichtigung der Unternehmensziele zu bearbeiten und zu überwachen.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** eine Kundenanfrage im Hinblick auf den Kundenstatus, den Kundenbedarf und das vorhandene betriebliche Leistungsangebot. Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die Teilprozesse der Auftragsabwicklung. Sie **informieren** sich über die rechtlichen Grundlagen im Rahmen der Auftragsabwicklung von Unternehmen (*Zustandekommen und Inhalte eines Kaufvertrages, Besitz, Eigentum, Allgemeine Geschäftsbedingungen*).

Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten die Kundenanfrage auch mithilfe digitaler Medien, prüfen die Bonität und **planen** das Leistungsangebot, zusätzliche Services, Zahlungs- und Lieferbedingungen für inländische Kunden auch unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler **kalkulieren** auf Grundlage der Selbstkosten den Verkaufspreis, erstellen ein Angebot und schließen den Kaufvertrag ab. Bei der Auftragserfassung berücksichtigen sie die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit. Unter Berücksichtigung interkultureller Aspekte kommunizieren sie situationsgerecht mündlich und schriftlich auch in einer Fremdsprache. Sie **überwachen** kontinuierlich den Prozess der Auftragsbearbeitung in Abstimmung mit relevanten Schnittstellen. Bei Kaufvertragsstörungen (*Schlechtleistung, Nicht-Rechtzeitig-Zahlung*) entwickeln sie Lösungen unter Berücksichtigung von rechtlichen Grundlagen und betrieblichen Zielen (*Verjährung, außergerichtliches Mahnverfahren, aktives Beschwerdemanagement, Kundenzufriedenheit, Kundenbindung*).

Die Schülerinnen und Schüler **bewerten und optimieren** den Prozess der Auftragsabwicklung hinsichtlich der Unternehmensziele und Kundenzufriedenheit.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Entscheidungen und ihr eigenes Handeln und leiten Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung ab.

2. Curriculare Analyse von Lernfeld 3

Lernfeld 3: Kundenaufträge bearbeiten und überwachen			
Ausbildungsjahr: 1			
Zeitrichtwert: 80 Unterrichtsstunden			
Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Rahmenlehrplan	Berufliche Handlungen	Anmerkungen
<u>Analysieren:</u>	Die Schülerinnen und Schüler analysieren eine Kundenanfrage im Hinblick auf den Kundenstatus, den Kundenbedarf und das vorhandene betriebliche Leistungsangebot.	Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none"> - prüfen die Realisierbarkeit der Anfrage (Lieferfähigkeit, Lieferwilligkeit) - gleichen die Leistungsanforderungen der Kundschaft mit dem betrieblichen Leistungsangebot ab - prüfen die Anfrage in Bezug auf die Kapazitätsauslastung - verschaffen sich einen Überblick über die vorhandenen Kundenstammdaten und informieren sich über die Kundenstruktur - prüfen erstmalig die Bonität der Kundin bzw. des Kunden - kommunizieren mit der Kundin oder dem Kunden - fertigen Gesprächsprotokolle an und legen diese ggf. im ERP-System ab 	Unterlagen der Kundin bzw. des Kunden, ggf. ERP-System
<u>Informieren:</u>	Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die Teilprozesse der Auftragsabwicklung. Sie informieren sich über die rechtlichen Grundlagen im Rahmen der Auftragsabwicklung von Unternehmen zu Unternehmen (Zustandekommen und Inhalte eines Kaufvertrages, Besitz, Eigentum, Allgemeine Geschäftsbedingungen).	Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none"> - informieren sich anhand von betrieblichen Informationsunterlagen über die Teilprozesse - lesen und analysieren Gesetzestexte zum Kaufvertrag – auch in digitaler Form - verwenden Checklisten und interne betriebliche Arbeitsanleitungen 	Ggf. ERP-System, eEPK, Checklisten, Gesetzestexte per Internetrecherche
<u>Planen:</u>	Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten die Kundenanfrage auch mithilfe digitaler Medien, prüfen die Bonität und planen das Leistungsangebot.	Die Schülerinnen und Schüler <ul style="list-style-type: none"> - planen die Erstellung des Angebots - prüfen detailliert die Bonität der Kundin bzw. des Kunden für diesen Auftrag - kommunizieren mit den Schnittstellen - legen benötigte Informationen ggf. im ERP-System an - stellen die erforderlichen Prozessschritte mithilfe einfacher Modelle dar 	Ggf. ERP-System, eEPK, Checklisten

2. Curriculare Analyse von Lernfeld 3

<u>Entscheiden:</u>	Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen zusätzliche Services, Zahlungs- und Lieferbedingungen für inländische Kundinnen und Kunden auch unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeit.	Die Schülerinnen und Schüler - entscheiden nach Rücksprache mit der Vertriebsleitung über den Umfang der Serviceangebote und Kundenkonditionen	Ggf. ERP-System, eEPK, Checklisten
<u>Durchführen:</u>	Die Schülerinnen und Schüler kalkulieren auf Grundlage der Selbstkosten den Verkaufspreis, erstellen ein Angebot.	Die Schülerinnen und Schüler - informieren sich über die rechtliche Wirkung und die Inhalte eines Angebots - berücksichtigen die Selbstkosten und erstellen auf dieser Basis ein Angebot - nutzen ein Tabellenkalkulationsprogramm und führen die zur Ermittlung des Verkaufspreises notwendigen Berechnungen durch - nutzen ein Textverarbeitungsprogramm unter Beachtung der DIN 5008, auch in einer Fremdsprache - dokumentieren die Angebotserstellung ggf. im ERP-System gemäß der Vorgaben des Unternehmens	Tabellenkalkulation, Textverarbeitungssoftware, ggf. Präsentationssoftware
<u>Kontrollieren:</u>	Die Schülerinnen und Schüler überprüfen das Leistungsangebot unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeit und der Serviceleistungen.	Die Schülerinnen und Schüler - kontrollieren entsprechend der Checklisten ihre Arbeit - berücksichtigen bei der Überprüfung der Nachhaltigkeit ökologische Kriterien (Ressourceneinsatz, Umweltsiegel, Transportwege)	Checklisten, ggf. ERP-System
<u>Bewerten/ Reflektieren:</u>	Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Arbeit und bewerten deren Einfluss auf das Zustandekommen und die reibungslose Abwicklung eines Kundenauftrags.	Die Schülerinnen und Schüler - präsentieren das Leistungsangebot der Vertriebsleitung	Fachsprache, Tabellenkalkulation, Textverarbeitungssoftware, ggf. Präsentationssoftware

3. Festlegung und Benennung von Lernsituationen und Bestimmung des zeitlichen Umfangs

**Teil 2 für Ihre Arbeit in den Gruppen
- aufgeteilt nach Lernfeldern -**

3.1 Festlegung und Benennung von Lernsituationen

Lernfeld 3	Kundenaufträge bearbeiten und überwachen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Aufträge kundenorientiert und unter Berücksichtigung der Unternehmensziele zu bearbeiten und zu überwachen.		
Die Schülerinnen und Schüler analysieren eine Kundenanfrage im Hinblick auf den Kundenstatus, den Kundenbedarf und das vorhandene betriebliche Leistungsangebot. Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die Teilprozesse der Auftragsabwicklung. Sie informieren sich über die rechtlichen Grundlagen im Rahmen der Auftragsabwicklung von Unternehmen zu Unternehmen (<i>Zustandekommen und Inhalte eines Kaufvertrages, Besitz, Eigentum, Allgemeine Geschäftsbedingungen</i>).		
Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten die Kundenanfrage auch mithilfe digitaler Medien, prüfen die Bonität und planen das Leistungsangebot, zusätzliche Services, Zahlungs- und Lieferbedingungen für inländische Kunden auch unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeit.		
Die Schülerinnen und Schüler kalkulieren auf Grundlage der Selbstkosten den Verkaufspreis, erstellen ein Angebot und schließen den Kaufvertrag ab. Bei der Auftragserfassung berücksichtigen sie die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit. Unter Berücksichtigung interkultureller Aspekte kommunizieren sie situationsgerecht mündlich und schriftlich auch in einer Fremdsprache.		
Sie überwachen kontinuierlich den Prozess der Auftragsbearbeitung in Abstimmung mit relevanten Schnittstellen. Bei Kaufvertragsstörungen (<i>Schlechtleistung, Nicht-Rechtzeitig-Zahlung</i>) entwickeln sie Lösungen unter Berücksichtigung von rechtlichen Grundlagen und betrieblichen Zielen (<i>Verjährung, außergerichtliches Mahnverfahren, aktives Beschwerdemanagement, Kundenzufriedenheit, Kundenbindung</i>).		
Die Schülerinnen und Schüler bewerten und optimieren den Prozess der Auftragsabwicklung hinsichtlich der Unternehmensziele und Kundenzufriedenheit.		
Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Entscheidungen und ihr eigenes Handeln und leiten Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung ab .		

Lernsituation 3.1

Lernsituation 3.2

Lernsituation 3.3

3.2 Bestimmung des zeitlichen Umfangs

Einzelne Teile des Lernfeldes können in mehreren Lernsituationen abgebildet werden.

Zeitlicher Umfang aller Lernsituationen
 =
 Gesamtumfang des Lernfeldes

Ansprechpartner redaktionelle Rückfragen:			
Lernfeld Nr. X (... Std.)			X. Ausbildungsjahr
Nr.	Titel der Lernsituationen	Zeitrictwert	Kompetenzen aus dem KMK-Rahmenlehrplan, Beiträge der Fächer zum Kompetenzerwerb in Abstimmung mit dem Fachlehrplan
X.1			
X.2			
X.3			

3.2 Bestimmung des zeitlichen Umfangs

Anordnung der Lernsituation im Lernfeld 3 (<i>Kundenaufträge bearbeiten und überwachen</i>) (80 Ustd.)		
Nr.	Abfolge der Lernsituationen	Zeitrichtwert (Ustd.)
3.1	Analyse einer Kundenanfrage und Erstellung eines Angebots für ein CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrum für die Holzbearbeitung.	24 UStd.
3.2	Bearbeitung des Kundenauftrags, Kaufvertragsabschluss und Überwachung des Prozesses der Kundenauftragsbearbeitung mit den Schnittstellen der Unternehmung bis zur Auslieferung des CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrums für die Holzbearbeitung.	26 UStd.
3.3	Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten bei Störungen der Erfüllung des Kaufvertrags des CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrums für die Holzbearbeitung im Bereich der Schlechtleistung und Nicht-Rechtzeitig-Zahlung des Kunden. Optimierung des Prozesses der Auftragsabwicklung in Bezug auf die Unternehmensziele, die Kundenzufriedenheit und die Kundenorientierung.	30 UStd.

4. Gestaltung und Dokumentation von Lernsituationen

**Teil 3 für Ihre Arbeit in den Gruppen
- aufgeteilt nach Lernfeldern -**

4. Gestaltung und Dokumentation von Lernsituationen

Anordnung der Lernsituationen im Lernfeld x (*Titel*) (x UStd.)

Nr.	Abfolge der Lernsituationen	Zeitrichtwert (UStd.)
x.1		
x.2		
x...		

Curricularer Bezug:

Ausbildungsjahr: x
 Lernfeld Nr. x: (*Titel*) (Zeitrichtwert)
 Lernsituation Nr. x.x: (*Titel*) (Zeitrichtwert)

Handlungssituation:

xxx

Handlungsergebnis:

- x
- x

Berufliche Handlungskompetenz als vollständige Handlung:

Die Schülerinnen und Schüler:

- x
- x

Konkretisierung der Inhalte:

- x
- x

Didaktisch-methodische Anregungen:

(z. B. Möglichkeiten der Leistungsbewertung und Lernortkooperationen sowie Materialien und Medien)

xxx

Medienkompetenz, Anwendungs-Know-how, Informatische Grundkenntnisse

(Bitte markieren Sie alle Aussagen zu diesen drei Kompetenzbereichen in den entsprechenden Farben.)

4. Gestaltung und Dokumentation von Lernsituationen

Medienkompetenz

die eine kritische Urteilsfähigkeit sowie Analyse und Einordnung von vermittelten Inhalten in soziale Zusammenhänge ermöglicht und damit dazu beiträgt, alle Chancen einer digitalisierten Welt nutzen und gleichzeitig mögliche Risiken erkennen und abwenden zu können.

gesellschaftlich-kulturelle
Perspektive
„Wie wirkt etwas?“

Anwendungs-Know-how

das für einen selbstständigen und sicheren Umgang mit digitalen Medien und Werkzeugen notwendig ist. Hierzu gehört auch die Kenntnis über technische Gefahren und Risiken, über wirksame Schutzmaßnahmen sowie über Grundlagen der Verschlüsselung.

anwendungsbezogene
Perspektive
„Wie nutze ich etwas?“

Informatische Grundkenntnisse

die für ein basales Verständnis von Algorithmen und deren digitaler Form sowie die Erstellung digitaler Angebote erforderlich sind.

technologische Perspektive
„Wie funktioniert etwas?“

Aus: Didaktisch-methodische Hinweise zur Förderung digitaler Kompetenzen
Quelle: Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes NRW

4. Gestaltung und Dokumentation von Lernsituationen

Beispiele:

Medienkompetenz

- Kritische Überprüfung von Foren-Beiträgen auf Richtigkeit
- Reflexion eigener Arbeitsergebnisse im Hinblick auf Informationsgehalt und Aktualität
- Kontrollieren und Beurteilen von Berechnungsergebnissen

Anwendungs-Know-how

- Anwendung von Präsentationssoftware
- Anwendung von CAD-Systemen
- Nutzung von Online-Katalogen
- Anwendung der Grundlagen von Office-Software

Informatische Grundkenntnisse

- Kennen von Aufbau und Funktionsweise linearer 2D-Animation
- Planen und Organisieren eines Arbeitsprozesses mit Hilfe einer geeigneten APP
- Geeignete Formeln und Funktionen einer Tabellenkalkulationssoftware zur Durchführung eines Angebotsvergleichs auswählen

5. Exemplarische Lernsituation 3.1: „Analyse einer Kundenanfrage und Erstellung eines Angebots für ein CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrum für die Holzbearbeitung“

5.1 Exemplarische Lernsituation

Curricularer Bezug:
Ausbildungsjahr: 1

Lernfeld 3: Kundenaufträge bearbeiten und überwachen (80 UStd.)

Lernsituation 3.1: Analyse einer Kundenanfrage und Erstellung eines Angebots für ein CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrum für die Holzbearbeitung (24 UStd.)

Handlungssituation:

Eine neue Kundin oder ein neuer Kunde möchte für die Herstellung von Kastenmöbeln mit unterschiedlichen Einlegern und Verbindungen ein universelles CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrum für die Holzbearbeitung aus dem Leistungsangebot erwerben. Bei einem Termin vor Ort in der Produktion der Kundin bzw. des Kunden sollen die notwendigen Spezifikationen geklärt werden. Das vollständige Angebot soll nach der Prüfung des Neukunden erstellt werden. Das Angebot soll zusätzliche gewünschte Serviceleistungen in Bezug auf die vorausschauende Wartung des Bearbeitungszentrums im Fernzugriff und vor Ort enthalten.

Handlungsergebnis:

- Gesprächsprotokoll/Leistungsanforderungen der Kundenanfrage
- Übersicht der Serviceleistungen
- Kalkulation des Verkaufspreises (erstellt mithilfe einer Tabellenkalkulations-Software)
- Angebot (erstellt mithilfe einer Textverarbeitungs-Software)
- Dokumentation der Schritte der Auftragsabwicklung
- Darstellung der Prozessschritte
- Kriterienliste zur Beurteilung eines Kundenstatus

Berufliche Handlungskompetenz als vollständige Handlung:

Die Schülerinnen und Schüler:

- analysieren eine Kundenanfrage im Hinblick auf den Kundenstatus, den Kundenbedarf und das vorhandene betriebliche Leistungsangebot.
- ...

Konkretisierung der Inhalte:

- Zustandekommen und Inhalte eines Kaufvertrages als Entscheidungsstruktur

5.1 Exemplarische Lernsituation

Berufliche Handlungskompetenz als vollständige Handlung:

Die Schülerinnen und Schüler:

- analysieren eine Kundenanfrage im Hinblick auf den Kundenstatus, den Kundenbedarf und das vorhandene betriebliche Leistungsangebot.
- verschaffen sich einen Überblick über die Teilprozesse der Auftragsabwicklung.
- informieren sich über die rechtlichen Grundlagen im Rahmen der Auftragsabwicklung von Unternehmen zu Unternehmen.
- **bearbeiten die Kundenanfrage, prüfen die Bonität und planen das Leistungsangebot, zusätzliche Services, Zahlungs- und Lieferbedingungen für die Neukundin bzw. den Neukunden auf Basis der sachlogischen Entscheidungsstruktur auch unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeit.**
- **kalkulieren auf Grundlage der Selbstkosten den Verkaufspreis.**
- **entwickeln ein Kalkulationsschema.**
- **erstellen ein Angebot.**

Konkretisierung der Inhalte:

- Zustandekommen und Inhalte eines Kaufvertrages als Entscheidungsstruktur
- Besitz, Eigentum
- Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Bonität
- Serviceleistungen
- Zahlungsbedingungen
- Lieferbedingungen
- Nachhaltigkeit bei Produktion, Lieferung und Service
- Ermittlung des Verkaufspreises
- Angebotserstellung
- Darstellung der Teilprozesse der Auftragsabwicklung
- Kundenstatus

Didaktisch-methodische Anregungen:

(z. B. Möglichkeiten der Leistungsbewertung und Lernortkooperationen sowie Materialien und Medien)

Lern- und Arbeitstechniken:

Unterrichtsgespräch, Gruppenarbeit, Reflexion des Arbeitsprozesses der Auftragsabwicklung

Unterrichtsmaterialien/Fundstelle:

Kundenanfrage, Spezifikationen des Holzbearbeitungszentrums, Grundrissplan der Produktionsstätte, Daten des Leistungsangebots aus einem betrieblichen Informationssystem, Internetrecherche, Textverarbeitungsprogramm, Tabellenkalkulationsprogramm

Organisatorische Hinweise:

Computer (z. B. Browser, Tabellenkalkulationsprogramm, Textverarbeitungsprogramm), Möglichkeit von Leihgeräten

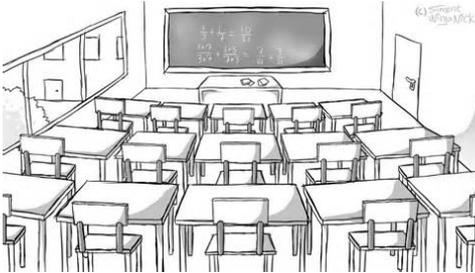
Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung:

- Bewertung der Präsentation zu den Teilprozessen der Auftragsabwicklung
- Klassenarbeit oder Präsentation der Ergebnisse

Medienkompetenz, **Anwendungs-Know-how**, **Informatische Grundkenntnisse** (Bitte markieren Sie alle Aussagen zu diesen drei digitalen Kompetenzbereichen in den entsprechenden Farben.)

5.2 Mögliche Lernortkooperationen

Schule



Betrieb



- Betriebserkundungen
- Berücksichtigung von Anregungen
- Gemeinsame Planung

6. Weitere Hinweise

6.1 Hinweise zur Erstellung und Veröffentlichung

Berücksichtigung des Copyrights

z. B. bei Grafiken, Bildern,
Textbausteinen,
Formularen . . .

**Ansprechpartnerin/
Ansprechpartner für
Rückfragen festlegen**

**Erstellung und
Veröffentlichung
von
Lernsituationen
und Didaktischen
Jahresplanungen**

Beachtung des Gender-Mainstreaming

z. B. bei Formulierungen
und Rollenbildern

**Veröffentlichung als
Unterstützungsangebot
für den Bildungsgang**

6.2 Hinweise zur Didaktischen Jahresplanung



**Berufsbildung.
NRW.de**

Link zum Download der
Handreichung:



<http://www.berufsbildung.nrw.de/cms/bildungsgaenge-bildungsplaene/fachklassen-duales-system-anlage-a/didaktische-jahresplanung/index.html>

6.3 Technische Hinweise zur Arbeit in den Gruppen

Auf jedem USB-Stick finden Sie die individualisierte **Dokumentationsvorlage** für die Arbeit in Ihrer Gruppe.

Bitte **speichern** Sie **ausschließlich auf dem USB-Stick**, damit wir bei der Präsentation der Ergebnisse Ihre Lernsituation vorstellen können.



6.4 Zusendung von Lernsituationen

Senden Sie uns gerne weitere entwickelte Lernsituationen an unsere Funktionsadresse:

berufsbildung@qua-lis.nrw.de

zur Veröffentlichung unter

**Berufsbildung.
NRW.de**



**Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit!**