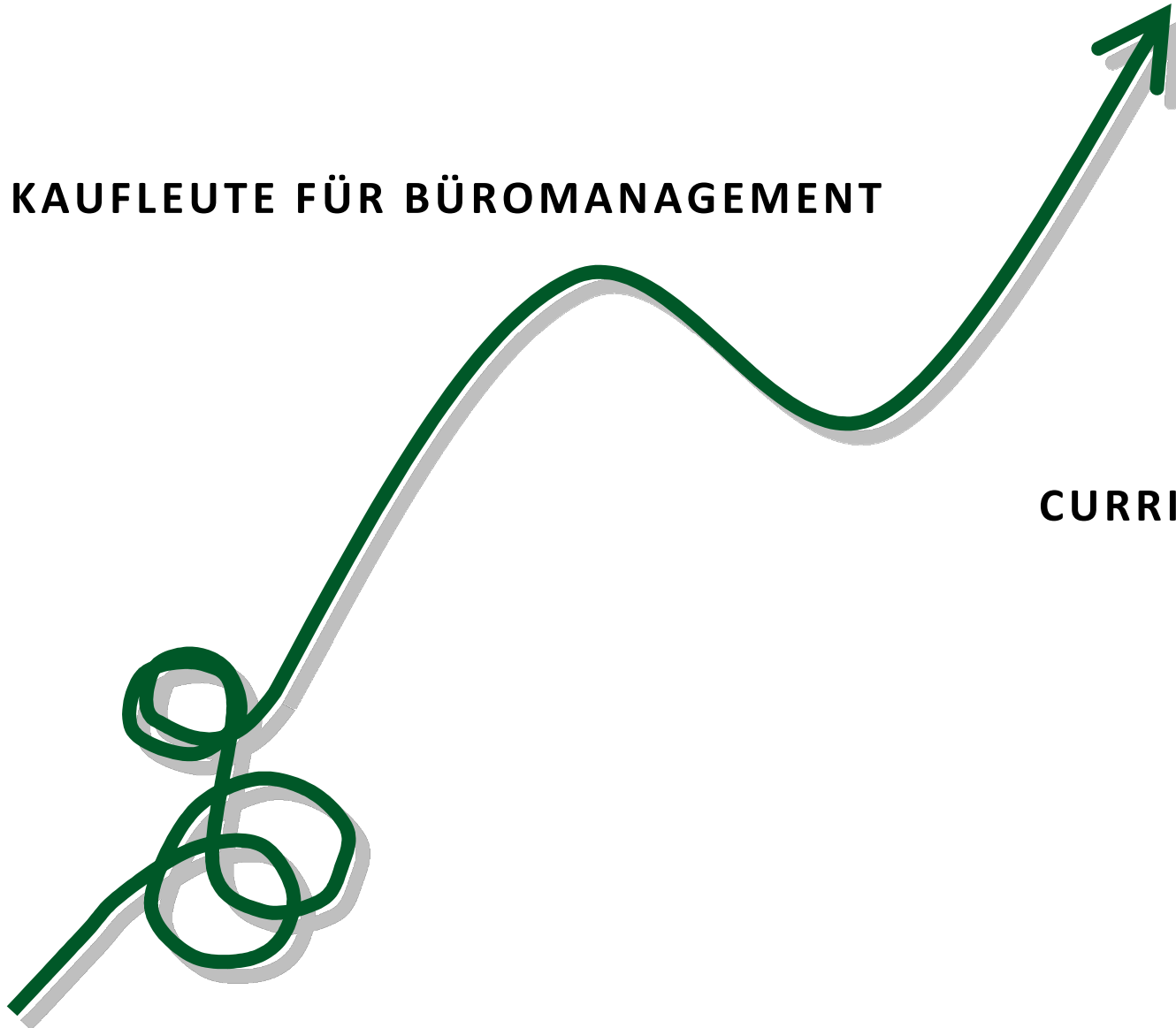


KAUFLEUTE FÜR BÜROMANAGEMENT

CURRICULUM



INHALT

Überfachliche Kompetenzen

Verteilung der Lernfelder auf die Ausbildungsjahre

- 01** Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren
- 02** Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren
- 03** Aufträge bearbeiten
- 04** Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen
- 05** Kunden akquirieren und binden
- 06** Werteströme erfassen und beurteilen
- 07** Gesprächssituationen gestalten
- 08** Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen
- 09** Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten
- 10** Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern
- 11** Geschäftsprozesse darstellen und optimieren
- 12** Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren
- 13** Ein Projekt planen und durchführen

ÜBERFACHLICHE KOMPETENZEN aus dem Rahmenlehrplan, die wir durch unsere Arbeitsweise lernfeld- und fachübergreifend gezielt fördern

Die Schülerinnen und Schüler können ...

- Arbeitsplatz und -raum so gestalten bzw. nutzen, dass sie sich positiv auf ihre Leistungsfähigkeit auswirken
- anstehende Arbeiten wahrnehmen und diese unaufgefordert, selbstständig, eigenverantwortlich und termingerecht erledigen
- Termine koordinieren und überwachen: *Wochen- und Tagesplan*
- Arbeitsprozesse effizient strukturieren, Störungen erkennen und vermeiden
- Checklisten für Arbeitsabläufe erstellen und Methoden des Zeitmanagements nutzen
- Arbeitsweise und Arbeitsprozesse kontinuierlich kontrollieren, beurteilen und optimieren
- sich selbstständig neues Wissen erschließen und neue Fertigkeiten aneignen
- Arbeitsstrategien zur Beschaffung und Verarbeitung von Informationen anwenden
- für einfache und komplexe Anforderungen selbstständig Lösungen finden
- sich schwierigen Situationen stellen und situationsgerecht gegen innere Widerstände kämpfen
- Durchhaltevermögen zeigen, um längerfristige Ziele zu erreichen
- Techniken des Selbstmanagements nutzen, d. h. sich selber beobachten, Ziele klären und setzen (*Smarty, Zielvereinbarung*), sich selber kontrollieren und Maßnahmen ableiten (*Checkliste, Smarty, Zielvereinbarung*)
- ihre Arbeitsergebnisse anhand von Anforderungskriterien auf Vollständigkeit, Richtigkeit (*Inhalt, Form*) und Qualität (*Sorgfalt, Struktur, fachliche Durchdringung*) kontrollieren, beurteilen sowie selbstständig und eigenverantwortlich nachbessern
- zielgerecht und kooperativ im Team arbeiten, sich wertschätzend und kompromissbereit verhalten
- die Wertvorstellungen und Interessen anderer Individuen bzw. der Gemeinschaft respektieren und berücksichtigen
- in der Verschiedenheit der Teammitglieder für ihre eigene Weiterentwicklung und die Weiterentwicklung des Betriebes erkennen und diese Möglichkeiten nutzen
- ihre Kommunikationsfähigkeit realistisch einschätzen und weiterentwickeln: *verbale und nonverbale Kommunikationstechniken*
- gegenüber anderen fachlich fundiert und überzeugend ihre Meinung vertreten und dabei sachlich argumentieren
- selbstkritisch beurteilen, inwieweit sie ihrer Rolle gerecht werden und Regeln und Normen einhalten
- ihren Beitrag zum Erfolg des Teams und zur Gestaltung eines angenehmen Arbeitsklimas reflektieren
- in der Auseinandersetzung mit Personen und Inhalten Selbstwirksamkeit erfahren, ein realistisches Selbstbild und Selbstbewusstsein entwickeln

Wodurch und wie wir diese Kompetenzen gezielt fördern, kann der Dokumentation „**Auf dem Weg zu einer neuen Lernkultur**“ entnommen werden.

VERTEILUNG DER LERNFELDER AUF DIE VERSCHIEDENEN AUSBILDUNGSJAHRE					
Jahrgangsstufe 10		Jahrgangsstufe 11		Jahrgangsstufe 12	
1. Halbjahr	2. Halbjahr	1. Halbjahr	2. Halbjahr	1. Halbjahr	2. Halbjahr
LF 1 (40 Stunden)					
LF 2 (40 Stunden)	LF 2 (40 Stunden)				
LF 3 (80 Stunden)					
	LF 4 (120 Stunden)				
		LF 5 (40 Stunden)	LF 5 (40 Stunden)		
		LF 6 (40 Stunden)	LF 6 (40 Stunden)		
		LF 7 (20 Stunden)	LF 7 (20 Stunden)		
		LF 8 (40 Stunden)	LF 8 (40 Stunden)		
				LF 9 (40 Stunden)	LF 9 (40 Stunden)
				LF 10 (40 Stunden)	LF 10 (40 Stunden)
				LF 11 (20 Stunden)	LF 11 (20 Stunden)
				LF 12 (40 Stunden)	
					LF 13 (40 Stunden)

LF 1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	40 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Vor- und Nachteile verschiedener Präsentationsmedien und –techniken abwägen	<ul style="list-style-type: none"> • Präsentationsmedien • Vor- und Nachteile der jeweiligen Medien • Situationsgerechter Medieneinsatz (<i>Kosten, Zeit, Nutzen</i>) • Präsentationstechniken 	
Präsentationen vorgaben und adressatengerecht entwerfen, gestalten und durchführen	<ul style="list-style-type: none"> • Grundsätze (<i>Zielgruppen, Anlass, Durchführungsregeln</i>) • Gestaltung von Präsentationen (<i>Gliederung, Inhalte, SIE-Analyse (Situation, Interessen, Einstellungen der Zuhörer)</i>) • Vorgaben/Design 	
Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen und gesamtgesellschaftlichen Zusammenhang beschreiben	<ul style="list-style-type: none"> • Ziele des Betriebes (Ökonomische, Ökologische, Sachliche, Soziale) • Mögliche Zielsetzungskonflikte (Aufgabenfelder, Beschaffung, Lagerhaltung, Produktion, Absatz, Verwaltung) • Betriebswirtschaftliche Faktoren zur Leistungserstellung im Betrieb • Stellung des Betriebs (Beziehung und Abgrenzung zu anderen Betrieben, Wirtschaftszweigen und Haushalten, Arbeitsteilung, Erweiterter Wirtschaftskreislauf) 	
Rechtsform des Ausbildungsbetriebes erläutern	<ul style="list-style-type: none"> • Übersicht über wesentliche privatrechtliche Unternehmensformen (<i>Einzelunternehmung, Personengesellschaft, Kapitalgesellschaft</i>) • Regelungen zur Vertretung, Geschäftsführung, Haftung und Gewinnverteilung bei der (<i>Einzelunternehmung, Kommanditgesellschaft, GmbH</i>) 	
Feedback konstruktiv geben und entgegennehmen	<ul style="list-style-type: none"> • Notwendigkeit vom Feedback • Feedbackregeln 	
Präsentationen reflektieren	<ul style="list-style-type: none"> • Feedback 	

LF 2	Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	80 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Posteingang und –ausgang bearbeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Postvollmachten (<i>einfache und besondere Postvollmacht</i>) • Posteingangsbearbeitung • Postausgangsbearbeitung 	
Dokumente unter Beachtung gesetzlicher und betrieblicher Aufbewahrungsfristen	<ul style="list-style-type: none"> • Wertstufen (<i>gesetzliche und betriebliche Aufbewahrungsfristen</i>) • Aufbewahrung (<i>Ordnungssysteme, Registraturen, Dokumenten-Management-System (DMS)</i>) • Aktenplan, Schriftgutkatalog 	
Bürowirtschaftliche Abläufe reflektieren und Verbesserungen vorschlagen	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsabläufe (<i>To-Do-Liste (Wichtigkeit, Dringlichkeit)</i>) • Methoden des Zeitmanagements (<i>ABC-Analyse, Eisen-Prinzip</i>) • Methoden des Selbstmanagements (<i>Selbstbeobachtung, Zieleerklärung, -setzung, Selbstkontrolle</i>) • Verbesserungen (<i>Strukturierung, Checklisten</i>) 	
Textverarbeitungssystem bedarfsgerecht und effizient anwenden	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlegende Befehle und Funktionen der Textverarbeitung gemäß veröffentlichter Liste • Textgestaltung • Rationelle Dokumenterstellung (<i>Vordrucke, Dokumentvorlage, Serienbrieffunktion</i>) 	
Texte des internen und externen Schriftverkehrs formulieren, gliedern sowie situationsgerecht und normgerecht erstellen	<ul style="list-style-type: none"> • Interne Texte (<i>Kurzmitteilung, Rundschreiben, Interne Mitteilung, Notiz, E-Mail, Protokolle, Bericht, Aushang Fragebogen</i>) • Externe Texte • DIN 5008 • Brief- und E-Mail-Aufbau (<i>Briefkopf, Adressfeld, Infoblock/Bezugszeile, Betreff, Anrede, Textaufbau und- Inhalt, Brief- und E-Mail-Abschluss, Gesellschaftsrechtliche Angaben</i>) 	
Aufgaben im Team planen und bearbeiten	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Teamarbeit (Zusammenarbeit mit anderen Stellen im Unternehmen, Teambildung, Teamentwicklung, Entscheidungsfindung im Team, Nutzung von Fähigkeiten der Mitarbeiter)</i> 	
Posteingang und –ausgang bearbeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Postvollmachten (<i>Einfache Postvollmacht, Besondere Postvollmacht</i>) • Posteingangsbearbeitung • Postausgangsbearbeitung 	

Dokumente unter Beachtung gesetzlicher und betrieblicher Aufbewahrungsfristen verwalten	<ul style="list-style-type: none"> • Wertstufen (<i>Gesetzliche Aufbewahrungsfristen (HGB), Betriebliche Aufbewahrungsfristen</i>) • Aufbewahrung (Ordnungssysteme, Registraturen, Dokumenten-Management-System(DMS)) • Aktenplan, Schriftgut
Bürowirtschaftliche Abläufe reflektieren und Verbesserungen vorschlagen	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsabläufe (<i>To-do- Liste (Wichtigkeit, Dringlichkeit)</i>) • Methoden des Zeitmanagements (<i>ABC- Analyse, Eisenhower-Prinzip</i>) • Methoden des Selbstmanagements (<i>Selbstbeobachtung, Zielerklärung- setzung, Selbstkontrolle</i>) • Verbesserung (<i>Strukturierung, Checkliste</i>)
Interne und externe Termine planen, koordinieren und Überwachen; bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen einleiten	<ul style="list-style-type: none"> • Terminarten (<i>Intern/extern, Fest/variabel</i>) • Hilfsmittel zur Terminplanung und –überwachung (<i>Terminplanungsprogramm, Kalender, Wiedervorlage, Terminmappe</i>) • Terminabweichungen (<i>Terminverschiebung, Kommunikation</i>)
Sitzungen und Besprechungen nach sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten sowie betreuen	<ul style="list-style-type: none"> • Sitzungen und Besprechung (<i>Arten von Anlässen</i>) • Vorbereitung (<i>Einladung, Tagesordnung</i>) • Organisation (<i>Veranstaltungsraum, Material, Catering</i>) • Nachbereitung (<i>Protokoll (Verlaufs- oder Ergebnisprotokoll, Feedbackbogen)</i>)
Betriebliche Kommunikationssysteme auswählen und anwenden	<ul style="list-style-type: none"> • Netze (<i>Intranet, Internet</i>) • Dienste im Überblick (<i>Sprachkommunikation, Textkommunikation, Dateiübertragungen</i>) • E-Mail • Soziale Netzwerke • Telefax (<i>Voraussetzung, Anwendungsgebiete</i>) • Telefon (<i>Leistungsmerkmale, Rufnummer-Service</i>) • Wirtschaftliche Gesichtspunkte beim Einsatz der Kommunikationssysteme (<i>Zeit, Zugriffsmöglichkeit, Kosten</i>)
Grundfunktionen der Betriebssysteme anwenden	<ul style="list-style-type: none"> • Benutzeroberfläche (<i>An- und Abmeldung</i>) • Dateiverwaltung • Anwenderprogramme

Nutzen des Einsatzes von elektronischen Dokumenten-Managementssystemen aufzeigen	<ul style="list-style-type: none"> • Aufgaben von elektronischen Dokumentenmanagementsystemen • Vorteile eines elektronischen (<i>Dokumentenmanagementsystems</i>)
Nutzen und Risiken von Onlineanwendungen aufzeigen	<ul style="list-style-type: none"> • Arten von Onlineanwendungen (<i>Suchmaschinen, Onlineshopping, Onlinebanking, Onlinecommunities</i>) • Nutzen und Risiken (<i>Zeit- und Kostenersparnis, Datenschutz und Datensicherheit</i>)
Wege der Informationsbeschaffung beherrschen	<ul style="list-style-type: none"> • Wege der Informationsbeschaffung (<i>Internetrecherche, Online-Datenbank, Suchmaschinen, Dokumentenmanagementsysteme, Recherche in Papierdokumenten, Textsuche in Dokumenten</i>) • Kriterien zur Beurteilung der Informationsquelle (<i>Aktualität, Objektivität, Verfügbarkeit, Urheberrecht, sachliche Richtigkeit, Datenschutz</i>) • Interessengruppen (<i>Verbände, Gewerkschaften, Parteien</i>)
Vorschriften für Büroarbeitsplätze	<ul style="list-style-type: none"> • Betriebliche Gesundheitsförderung • Arbeitsstättenverordnung • Arbeitsschutzgesetz • Bildschirmarbeitsverordnung • Leitfaden der Berufsgenossenschaft
Möglichkeiten der Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung unter Berücksichtigung der Umwelt- und Gesundheitsfaktoren und ergonomischer Grundsätze erläutern	<ul style="list-style-type: none"> • Raumarten (<i>Einzelbüro, Gruppenbüro, Großraumbüro, Raumgröße</i>) • Arbeitsumgebung (<i>Lichtverhältnisse, Temperatur, Lärmeinwirkung, Luftfeuchtigkeit</i>) • Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung (<i>Büroarbeitsstisch, Bürostuhl, Bildschirm, Tastatur</i>) • Software-Ergonomie • Umwelt- und Gesundheitsfaktoren am Arbeitsplatz (<i>Maßnahmen zur Erhaltung der Gesundheit, Strategie zur Bewältigung von Belastungen am Arbeitsplatz (Stress, Mobbing)</i>) • Umweltschutz
Bürowirtschaftliche Abläufe reflektieren und Verbesserungen vorschlagen	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsabläufe (<i>To-do-Liste (Wichtigkeit, Dringlichkeit)</i>) • Methoden des Zeitmanagements (<i>ABC- Analyse, Eisenhower-Prinzip</i>) • Methoden des Selbstmanagements (<i>Selbstbeobachtung, Zielerklärung /-setzung, Selbstkontrolle</i>) • Verbesserung (<i>Strukturierung, Checkliste</i>)
Interne und externe Termine planen, koordinieren und	<ul style="list-style-type: none"> • Terminarten (<i>intern/extern, fest/variabel</i>) • Hilfsmittel zur Terminplanung und -überwachung (<i>Terminplanungsprogramm, Kalender, Wiedervorlage, Terminmappe</i>)

überwachen; bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen einleiten	<ul style="list-style-type: none"> • Terminabweichungen (<i>Terminverschiebung, Kommunikation</i>)
Sitzungen und Besprechungen nach sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten sowie betrauen	<ul style="list-style-type: none"> • Sitzungen und Besprechung (<i>Arten von Anlässen</i>) • Vorbereitung (<i>Einladung, Tagesordnung</i>) • Organisation (<i>Veranstaltungsraum, Material, Catering</i>) • Nachbereitung (<i>Protokoll (Verlaufs- oder Ergebnisprotokoll), Feedbackbogen</i>)
Vorschriften für Büroarbeitsplätze beachten	<ul style="list-style-type: none"> • Betriebliche Gesundheitsförderung • Arbeitsstättenverordnung • Arbeitsschutzgesetz • Bildschirmarbeitsverordnung • Leitfaden des Berufsgenossenschaft
Möglichkeiten der Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung unter Berücksichtigung der Umwelt- und Gesundheitsfaktoren und ergonomischer Grundsätze erläutern	<ul style="list-style-type: none"> • Raumarten (<i>Einzelbüro, Gruppenbüro, Großraumbüro</i>) • Raumgröße • Arbeitsumgebung (<i>Lichtverhältnisse, Temperatur, Lärmeinwirkung, Luftfeuchtigkeit</i>) • Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung (Büroarbeitstisch, Bürostuhl, Bildschirm, Tastatur) • Software-Ergonomie • Umwelt- und Gesundheitsfaktoren am Arbeitsplatz (<i>Maßnahmen zur Erhaltung der Gesundheit, Strategien zur Bewältigung von Belastungen am Arbeitsplatz (Stress, Mobbing), Umweltschutz</i>)
Nutzen des Einsatzes von elektronischen Dokumentenmanagementsystem aufzeigen	<ul style="list-style-type: none"> • Aufgaben von elektronischen (<i>Dokumentenmanagementsystemen</i>) • Vorteile eines elektronischen (<i>Dokumentensystems</i>)
Nutzen und Risiken von Onlineanwendungen aufzeigen	<ul style="list-style-type: none"> • Arten von Onlineanwendungen (<i>Suchmaschinen, Onlineshopping, Onlinebanking, Onlinecommunitys</i>) • Nutzen und Risiken (<i>Verfügbarkeit, Zeit- und Kostenersparnis, Datenschutz und Datensicherheit</i>)
Wege der Informationsbeschaffung beherrschen	<ul style="list-style-type: none"> • Wege der Informationsbeschaffung (<i>Internetrecherche (Online-Datenbanken und Suchmaschine), Dokumentenmanagementsysteme, Recherche in Papierdokumenten, Textsuche in Dokumenten</i>) • Kriterien zur Beurteilung der Informationsquellen (<i>Aktualität, Objektivität, Verfügbarkeit, Urheberrecht, Sachliche Richtigkeit, Datenschutz</i>)

- Interessengruppen (*Verbände, Gewerkschaften, Parteien*)

LF 3	Aufträge bearbeiten	80 Stunden
Handlungskomplex		
Maßnahmen zur Datensicherung und Datenpflege veranlassen	<ul style="list-style-type: none"> • Gründe für Datensicherung • Speichermedien (<i>Server, Festplatte, USB-Stick, DVD, Cloud</i>) • Maßnahmen der Datensicherung (<i>Technisch, Organisatorisch, Programmtechnisch</i>) • Gründe für Datenpflege • Maßnahmen der Datenpflege 	
Kundenanfragen bearbeiten und bei ihrer Abwicklung mitwirken	<ul style="list-style-type: none"> • Anfrage • Lieferfähigkeit • Bonitätsprüfung • Angebot • Allgemeine Geschäftsbedingungen 	
Kundenaufträge annehmen, bearbeiten sowie dabei Rechtsvorschriften und Verfahrensregeln beachten	<ul style="list-style-type: none"> • Bestellung • Auftragsbestätigung • Kaufvertrag 	
Auftragsabwicklung mit Kunden festlegen	<ul style="list-style-type: none"> • Terminüberwachung • Warenbereitstellung • Möglichkeiten für den Warenversand • Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Mahnwesen, Verzugszinsen, Verjährung) • Nachhaltigkeit 	
Daten in Diagrammen darstellen	<ul style="list-style-type: none"> • Diagrammtypen (<i>Säulendiagramm, Balkendiagramm, Kreisdiagramm, Linien- bzw. Punktdiagramm</i>) • Gestaltung (<i>Titel, Legende, Beschriftung, Skalierung, Layout, Diagrammfläche</i>) • Auswertung 	
Tabellen und Diagramme dokumentenübergreifend verwenden	<ul style="list-style-type: none"> • Tabellen und Diagramme als integraler Bestandteil von Office-Anwendungen 	

Dokumente pflegen und archivieren	<ul style="list-style-type: none"> • Speicherort • Speicherhäufigkeit • Regeln für Dateinamenvergabe • Dateiformate • Vervielfältigen (<i>Kopieren, Drucken, Scannen</i>)
Dateien exportieren und importieren	<ul style="list-style-type: none"> • Export und Import von Dateien
Textverarbeitungssystem bedarfsgerecht und effizient anwenden	<ul style="list-style-type: none"> • Grundliegende Befehle und Funktionen der Textverarbeitung gemäß veröffentlichter Liste • Textgestaltung • Rationelle Dokumenterstellung (<i>Vordrucke, Dokumentvorlage, Serienbrieffunktion</i>)
Betriebliche Kommunikationssysteme auswählen und anwenden	<ul style="list-style-type: none"> • Netze (<i>Intranet, Internet</i>) • Dienste im Überblick (<i>Sprachkommunikation, Textkommunikation, Dateiübertragung</i>) • Email • Soziale Netzwerke • Telefax (<i>Voraussetzung, Anwendungsgebiete</i>) • Telefon (<i>Leistungsmerkmale, Rufnummer-Service</i>) • Wirtschaftliche Gesichtspunkte beim Einsatz der Kommunikationssystem (<i>Zeit, Zugriffsfunktion, Kosten</i>)
Grundfunktion des Betriebssystems anwenden	<ul style="list-style-type: none"> • Benutzeroberfläche (<i>An- und Abmeldung</i>) • Dateiverwaltung • Anwenderprogramme

LF 4	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge abschließen	120 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Begleitdokumente und Rechnungen erstellen	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumente (<i>Lieferschein, Rechnung</i>) 	
Vor- und Nachkalkulation durchführen und auswerten	<ul style="list-style-type: none"> • Kalkulation von Handelswaren (<i>Verkaufskalkulation, Nachkalkulation</i>) 	
Beschwerden und Reklamationen bearbeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Nicht-Rechtzeitig-Lieferung • Schlechtleistung • Fehlerhafte Rechnung • Kosten-Nutzen-Relation • Kulanz 	
Kalkulationstabellen erstellen und Berechnungen durchführen	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlegende Befehle und Funktionen der Tabellenkalkulation gemäß veröffentlichter Befehlsliste (<i>Datenbasis, Tabellenfunktion, Formeln und Bezüge, Layout</i>) 	
Bedarf an Büromaterial planen, beschaffen und verwalten	<ul style="list-style-type: none"> • Bedarfsermittlung • Verbrauchserfassung • Bestellmengen und –häufigkeit • Betriebliche Beschaffungslinien • Büromateriallager 	
Material- und Dienstleistungsbedarf ermitteln	<ul style="list-style-type: none"> • Aufgaben der Beschaffungsplanung (<i>Beschaffungsobjekt, Mengenplanung, Zeitplanung, Bezugsquellenplanung</i>) • Bestandsermittlung (<i>digital, Papierform</i>) • Bedarfsermittlung (<i>ABC- Analyse, Bestellzeitpunkt, Lieferzeitpunkt, optimale Bestellmenge</i>) • Nachhaltigkeit 	
Bezugsquellen ermitteln, Auswahl begründen und dabei Beschaffungsrichtlinien sowie Rahmenverträge beachten	<ul style="list-style-type: none"> • Interne und externe Bezugsquellen • Beschaffungsrichtlinien • Rahmenverträge mit Lieferanten 	

Angebote einholen, prüfen, vergleichen und Entscheidungen begründen	<ul style="list-style-type: none"> • Anfrage • Angebot (<i>Inhalte (Ware/Dienstleistung, Menge, Preis/Preisnachlässe, Bezugskosten, Liefer- und Zahlungsbedingungen, Erfüllungsort, Gerichtsstand, Eigentumsvorbehalt), AGB, Bindungsfristen, verbindlich/unverbindlich</i>) • Angebotsvergleich (<i>Bezugskalkulation, Nutzwertanalyse</i>)
Bestellung durchführen	<ul style="list-style-type: none"> • Bestellung (<i>Aufbau und Inhalt, Onlinebestellung</i>) • Vertragsarten (<i>Werkvertrag, Mietvertrag, Dienstvertrag</i>) • Kaufvertrag (<i>Willenserklärung, Antrag, Annahme, Zustandekommen, Nichtigkeit/ Anfechtung</i>)
Liefertermine überwachen und bei Verzug mahnen	<ul style="list-style-type: none"> • Just-in-time-Methode • Nicht-Rechtzeitige Lieferung (<i>Voraussetzung, Rechte, Konkreter/abstrakter Schaden</i>)
Bestellungen mit den Wareneingangunterlagen vergleichen, Dienstleistungen annehmen, bei Abweichung Differenz klären	<ul style="list-style-type: none"> • Dienstleistungsabnahme • Warenannahme (<i>Tätigkeiten, Lagerung, Lagerort</i>) • Schlechtleistung (<i>Mängelarten, Reklamationsfristen, Gewährleistungsfristen, Rechte des Käufers, Kulanz, Garantie</i>)
Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere	
Mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Ursachen und Quellen von Umweltbelastungen (<i>Eigenverbrauch, Belastende Materialien, Müllherzeugung</i>)
Für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesetze und Verordnungen zum Umweltschutz (<i>Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetz, Verpackungsverordnung</i>) • Umweltkonzepte und Umweltschutzpolitik • Umweltzeichen und Entsorgungszeichen

Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendungen nutzen	<ul style="list-style-type: none">• Nachhaltiges Wirtschaften (<i>Verwendung von umweltfreundlichen Produkten, Reduzierung des Energieverbrauchs, Umweltschonende Produktionsverfahren, Rationelle Ressourcenverwendung, Fair Trade</i>)
Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen	<ul style="list-style-type: none">• Umweltschonende Entsorgung (<i>Maßnahmen der Abfallvermeidung, Trennung und Recycling von Abfällen</i>)

LF 5	Kunden akquirieren und binden	80 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Kundendaten zusammenstellen, aufbereiten und auswerten	<ul style="list-style-type: none"> • Primär- und Sekundärforschung • Kundendateien • Kundentypen (ABC-Kunden, Bestands- und Neukunden) 	

LF 6	Werteströme erfassen und beurteilen	80 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Einflussfaktoren auf die Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungserstellung beachten	<ul style="list-style-type: none"> • Aufwendungen / Erträge • Auswirkungen des Betriebserfolges 	
Belege unterscheiden, den jeweiligen Geschäftsvorgängen zuordnen, rechnerisch und sachlich prüfen	<ul style="list-style-type: none"> • Debitoren, Kreditoren • Belegprüfung (<i>Eigenbelege / Fremdbelege, Eingangs- / Ausgangsrechnung</i>) • Bestands- und Erfolgskonten (<i>Einkauf von Dienstleistungen, Anlagegütern, Einkauf von Handelswaren (aufwandsrechnerisches Verfahren), Verkauf von Handelswaren</i>) • Skonto- und Rücksendungsbuchungen bei Handelswaren • Vorsteuer und Umsatzsteuerbuchungen (<i>Zahllast, Vorsteuerüberhang</i>) • Kontierung von Zahlungsausgängen und -eingängen 	

LF 7	Gesprächssituationen gestalten	40 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Zur Konfliktlösung im eigenen Arbeitsumfeld beitragen	<ul style="list-style-type: none"> • Konfliktursachen (Wertekonflikt, Zielkonflikt, Beziehungskonflikt) • Konfliktgespräche (Gruppen-/Einzelgespräche, Coach/Moderator, Eisbergmodell, Gewaltfreie Kommunikation) • Konfliktvermeidung (Kommunikationsregeln, Gesprächsführung) 	
Eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen; situationsgerecht und kundenorientiert Auskunft geben und beraten; Anlässe und Arten mündlicher und schriftlicher Kommunikation berücksichtigen; Gesprächsführungs- und Fragetechniken anwenden; ziel- und kundenorientierte Gespräche führen, Ergebnisse zusammenfassen; soziokulturelle Unterschiede in der Kommunikation berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenorientiert • Unterschiedliche Gesprächssituationen • Gesprächsregeln • 4-Ohren-Modell • Kommunikationsziel • Argumentationstechniken (<i>Einwandsvorwegnahme, Einwandsumkehr, Relativierung, Polarisierung</i>) • Fragetechniken (<i>Offene oder geschlossene Fragen, Entscheidungs-, Kontroll-, Suggestivfragen</i>) • Nonverbale Kommunikation • Gesprächsnotiz 	
Informationen kundengerecht aufbereiten	<ul style="list-style-type: none"> • Adressatengerechte Produkt- und Dienstleistungsinformationen 	
Bedeutung von Kundenservice für die Kundenzufriedenheit erkennen und berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none"> • Maßnahmen zur Kundenbindung (<i>Information, Serviceleistungen</i>) • Kundenzufriedenheit (<i>Kundendialog, Kontrollabfrage/ Bewertung</i>) • Reflektion des eigenen Verhaltens • Beschwerdemanagement 	

LF 8	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	80 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit erkennen	<ul style="list-style-type: none"> • Rolle der Mitarbeitenden für den betrieblichen Erfolg • Notwendigkeit von Wertschätzung, Respekt und Vertrauen • Instrumente zur Feststellung der Mitarbeiterzufriedenheit 	
Personaleinsatzplanung unterstützen und Arbeitszeitregelungen berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none"> • Quantitative und qualitative Personalbedarfsplanung (<i>Ersatzbedarf, Zusatzbedarf, Neubedarf, Personalabbau</i>) • Personalbeschaffung (<i>intern, extern</i>) • Personalauswahl • Arbeitszeitmodelle (<i>Gleitzeit, Vertrauensarbeitszeit, Schichtarbeit, Teilzeit, Home-Office</i>) • Urlaubsplanung 	
Bei der Bearbeitung von Mitarbeiterdaten Regelungen zu Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten; Datenpflege durchführen	<ul style="list-style-type: none"> • Datenschutz/Datenschutzbeauftragter • Datensicherung • Datenpflege • Personalakte • Einsichtnahme durch den Mitarbeiter 	
Bereichsbezogene Personalstatistiken führen und auswerten	<ul style="list-style-type: none"> • Personalbestand • Fehlzeitenerfassung (<i>Urlaub, Krankheit, Arbeitsunfälle</i>) 	
Arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende tarif- und beamtenrechtliche Vorschriften beachten	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtsgrund (<i>Bürgerliches Gesetzbuch, Tarifvertrag, Betriebsvereinbarung, Bundesurlaubsgesetz, Arbeitszeitgesetz, Betriebsverfassungsgesetz/Personalvertretungsgesetz, Teilzeitbefristungsgesetz, Kündigungsschutzgesetz, Entgeltfortzahlungsgesetz, Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz, Mutterschutzgesetz, Bundeselterngeld- und Elternzeitgesetz, Schwerbehindertenrecht nach SGB</i>) 	
Arbeitsverträge unter Berücksichtigung arbeits-,	<ul style="list-style-type: none"> • Einzelarbeitsvertrag (EAV) (<i>Befristet, Unbefristet, Teilzeit</i>) • Nachweisgesetz • Gesetzliche und tarifliche Regelungen 	

steuer- und sozialversicherungsrechtlicher Auswirkungen unterschrieben	
Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären	<ul style="list-style-type: none">• Lohnsteuerklassen und steuerliche Abzüge• Entgeltabrechnung (<i>Vermögenswirksame Leistungen, Zulagen/Zuschläge</i>)• Gesetzliche Sozialversicherung (<i>Träger, Beiträge, Beitragsbemessungsgrenzen</i>)

LF 9	Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten	80 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Investitionen und Finanzierung an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenhang zwischen Investition und Finanzierung • Finanzierungsarten (Lieferantenkredit, Kontokorrentkredit, Darlehen, Selbstfinanzierung, Beteiligungsfinanzierung, Leasing, Factoring) • Kreditsicherung und deren Vor- und Nachteile (Einfacher Eigentumsvorbehalt, Selbstschuldnerische Bürgschaft, Sicherungsübereignung, Lombardkredit, Grundpfandrecht) 	

LF 10	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern	80 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Planung, Steuerung und Kontrolle an Beispielen anwenden	<ul style="list-style-type: none"> • Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung (GoB) • Reduzierter IKR • Inventur / Inventar • Korrekturbuchungen von Inventurdifferenzen • Lineare Abschreibung • Gewinn- und Verlustrechnung (GuV) (<i>Auswirkungen auf die Bilanz, Eigenkapitalrentabilität (Vergleich mit Bankzinssatz)</i>) • Handelskalkulation (<i>Vorwärts- und Rückwärtskalkulation, Kalkulationszuschlag/-faktor</i>) • einfacher BAB I • Kostenstellen, Kostenträger • Vollkostenrechnung (<i>Kalkulation der Selbstkosten, Vergleich Istkosten/Normalkosten, mögliche Ursachen von Kostenüber- und -unterdeckung</i>) • Einstufige Deckungsbeitragsrechnung (<i>Gewinnschwelle, Preisuntergrenze, Zusatzauftrag, Gesetz der Massenproduktion (Fixkostendegression)</i>) 	
Kosten- und Leistungsstruktur berücksichtigen	<ul style="list-style-type: none"> • Aufwand/Kosten, Ertrag/Leistung • Betriebsergebnis • Gesamtergebnis • Einzelkosten • Gemeinkosten (Material-, Fertigungs-, Verwaltungs- und Vertriebsgemeinkosten) • Fixe und variable Kosten 	

LF 11	Geschäftsprozesse darstellen und optimieren	40 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	

LF 12	Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren	40 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Dienstreiseanträge und Reisekostenabrechnung vorbereiten	<ul style="list-style-type: none"> • Antrag für Geschäftsreise/Dienstreise • Reisekostenabrechnung 	

LF 13	Ein Projekt planen und durchführen	40 Stunden
Handlungskomplex	Themenkreis	
Interne und externe Kooperationsprozesse gestalten	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenarbeit mit Kollegen, Vorgesetzten, Untergebenen • Beziehungen und Lieferanten, Kunden und Institutionen • Chancen und Risiken der Zusammenarbeit von Unternehmen 	
Bei der Planung, Durchführung und Kontrolle von Projekten mitwirken	<ul style="list-style-type: none"> • Projektorganisation (<i>Struktur, Gestaltung, Systematische Durchführung, Hilfsmittel</i>) • Projektteam (<i>Regeln</i>) • Projektkontrolle (<i>Abweichungsanalyse, Projektevaluation</i>) 	