

# Rheinland-Pfalz



## **Lehrplan für die Fachschule Wirtschaft Fachrichtung Betriebswirtschaft und Unternehmensmanagement**

**Schwerpunkt Kommunikation und Büromanagement**

### **Lernmodule**

- 1. Kommunikation und Arbeitstechniken**
- 2. Berufsbezogene Kommunikation in einer Fremdsprache**
- 3. Volkswirtschaft und Wirtschaftspolitik**
- 4. Unternehmensmanagement und Mitarbeiterführung**
- 5. Finanzwirtschaft der Unternehmung**
- 6. Abgaben und Wirtschaftsrecht**
- 7. Marketing**
- 8. Informationsmanagement und Datenverarbeitung**
- 9. Qualitätsmanagement**
- 10. Gewinnung und Aufbereitung betrieblicher Informationen**
- 11. DV-gestützte Auskunftssysteme**
- 12. Kommunikation und Präsentation**
- 13. Büromanagement**
- 14. Abschlussprojekt**
- 15. Berufs- und Arbeitspädagogik**

Herausgegeben am 06.08.2003  
AktENZEICHEN 945 D - 51 324/35 FS 01  
KENNZEICHNUNG FS 01

**Ministerium für Bildung, Frauen und Jugend**

# Inhalt

	Seite
<b>Vorwort</b>	I
<b>Mitglieder der Lehrplankommission</b>	II
<b>1 Vorgaben für die Lehrplanarbeit</b>	1
<b>2 Leitlinien des Bildungsgangs</b>	6
<b>3 Konzeption der Lernmodule</b>	10
3.1 Lernmodulübergreifende Kompetenzen	
Methodenkompetenzen	14
Selbst- und Sozialkompetenzen	14
3.2 Lernmodulspezifische Kompetenzen (Fachkompetenzen)	
Lernmodul 1: Kommunikation und Arbeitstechniken	15
Lernmodul 2: Berufsbezogene Kommunikation in einer Fremdsprache	17
Lernmodul 3: Volkswirtschaft und Wirtschaftspolitik	20
Lernmodul 4: Unternehmensmanagement und Mitarbeiterführung	22
Lernmodul 5: Finanzwirtschaft der Unternehmung	25
Lernmodul 6: Abgaben und Wirtschaftsrecht	26
Lernmodul 7: Marketing	27
Lernmodul 8: Informationsmanagement und Datenverarbeitung	30
Lernmodul 9: Qualitätsmanagement	31
Lernmodul 10: Gewinnung und Aufbereitung betrieblicher Informationen	34
Lernmodul 11: DV-gestützte Auskunftssysteme	36
Lernmodul 12: Kommunikation und Präsentation	38
Lernmodul 13: Büromanagement	41
Lernmodul 14: Abschlussprojekt	43
Lernmodul 15: Berufs- und Arbeitspädagogik	44
<b>4 Anhang</b>	
Zeitraster für einen Arbeitsplan	46

## Vorwort

Mit Einführung dieses Lehrplans bestimmen erstmals Lernmodule die Struktur rheinland-pfälzischer Lehrpläne für die berufliche Weiterbildung in der Fachschule. Der damit verbundene Wandel von einer fachsystematischen zur handlungssystematischen Struktur vollzieht sich vor dem Hintergrund veränderter Arbeitsstrukturen in den Unternehmen: Erfolgreiche berufliche Tätigkeit erfordert hohe Flexibilität und eigenverantwortliches Arbeiten im Sinne gesteigerter Qualitätsanforderungen.

Wesentliches Merkmal der neuen Fachschul-Lehrpläne ist die Auswahl und Ausrichtung unterrichtlicher Themen und Lerninhalte und der damit verbundenen Kompetenzen nicht mehr ausschließlich an wissenschaftlichen Disziplinen bzw. Teildisziplinen, sondern insbesondere an beruflichen Handlungsfeldern. Damit wird der Wandel von der Wissensvermittlung zur Kompetenzvermittlung deutlich. Ziel modularisierter Lehrpläne ist, die Handlungskompetenz der Fachschülerinnen und Fachschüler nicht nur in ihrem beruflichen Umfeld, sondern auch in ihrer privaten Lebensführung nachhaltig zu fördern. Dieser Paradigmenwechsel begann mit der Einführung von Lernfeldern in der Berufsschule.

Weiteres Kennzeichen der neuen Lehrpläne ist deren bewusst angestrebte Gestaltungsoffenheit. Durch die größere Selbstständigkeit und Eigenverantwortung der Lerngruppen wird die Entwicklung der gesamten Fachschule im Sinne einer Profilbildung deutlich gestärkt.

Allen, die an der Erarbeitung des Lehrplans mitgewirkt haben, sei an dieser Stelle nochmals herzlich gedankt. Besonderer Dank gilt den Mitgliedern der Lehrplankommission, die den Mut besessen haben, sich auf dieses neue curriculare Gestaltungsprinzip bei ihrer Arbeit einzulassen. Ich bin überzeugt, dass der Lehrplan ein wichtiges Instrumentarium ist, die Qualität des Unterrichts zu steigern und die Fachschule attraktiver und erwachsenengerechter zu machen.



Doris Ahnen

## Mitglieder der Lehrplankommission

Dieter Kleine	Pädagogisches Zentrum 55543 Bad Kreuznach
Eva Rensing	Berufsbildende Schule Wirtschaft I 67061 Ludwigshafen
Bernhard Stadtfeld	Berufsbildende Schule 57537 Wissen
Annelie Strack	Berufsbildende Schule Wirtschaft I 67061 Ludwigshafen

Der Lehrplan wurde unter der Federführung des Pädagogischen Zentrums erstellt.

Die Lehrplankommission konnte auf der Grundlagenarbeit der Bildungsgangkonferenz der Berufsbildenden Schule Wirtschaft I in Ludwigshafen aufbauen und daraus einen neuen curricularen Ansatz handlungsorientiert (= in ständiger Rückkoppelung mit der schulischen Realität) entwickeln.

## **1 Vorgaben für die Lehrplanarbeit**

### **Rechtliche Rahmenbedingungen**

Grundlage für diesen Lehrplan bildet die Fachschulverordnung vom 2. Oktober 2003 (Amtsblatt 1/2004, S. 2 ff.) in ihrer letzten Fassung.

Der erfolgreiche Besuch der Fachschule

- führt zu berufsqualifizierenden Abschlüssen der beruflichen Fortbildung
- vermittelt eine vertiefte berufliche Fachbildung
- fördert die Allgemeinbildung
- befähigt, leitende Aufgaben in der mittleren Führungsebene zu übernehmen (§ 2 LVO - FS)
- berechtigt zum Studium an Fachhochschulen in Rheinland-Pfalz (§ 8 (6) SchulG).<sup>1</sup>

Mit dem erfolgreichen Abschluss der Fachschule Wirtschaft ist die Berechtigung verbunden, die Berufsbezeichnung

- Staatlich geprüfte Betriebsfachwirtin/Staatlich geprüfter Betriebsfachwirt für Kommunikation und Büromanagement (als Teilqualifikation, § 18 (2) 1 LVO - FS)
- Staatlich geprüfte Betriebswirtin/Staatlich geprüfter Betriebswirt, Fachrichtung Betriebswirtschaft und Unternehmensmanagement (als Gesamtqualifikation, § 19 LVO - FS)

zu führen.

---

<sup>1</sup> KMK-Beschluss vom 5. Juni 1998 i. d. F. vom 22. Oktober 1999 findet Berücksichtigung.

## Zeitliche Rahmenbedingungen

Der Lehrplan geht von folgender Stundentafel aus:

<b>Stundentafel für die Fachschule</b>	
<i>Fachbereich</i>	<b>Wirtschaft</b>
<i>Fachrichtung</i>	<b>Betriebswirtschaft und Unternehmensmanagement</b>
<i>Schwerpunkt</i>	<b>Kommunikation und Büromanagement</b>
<b>Lernmodule</b>	<b>Gesamtstundenzahl</b>
<b>A. Pflichtmodule</b>	
<b>I. Fachrichtungsübergreifender Bereich</b>	
1. Kommunikation und Arbeitstechniken	120
2. Berufsbezogene Kommunikation in einer Fremdsprache	160
3. Volkswirtschaft und Wirtschaftspolitik <sup>1)</sup>	80
<b>II. Fachrichtungsbezogener Bereich</b>	
4. Unternehmensmanagement und Mitarbeiterführung <sup>1)</sup>	120
5. Finanzwirtschaft der Unternehmung	120
6. Abgaben und Wirtschaftsrecht	80
7. Marketing	120
8. Informationsmanagement und Datenverarbeitung**	120
9. Qualitätsmanagement <sup>1)</sup>	80
<b>III. Schwerpunktbezogener Bereich</b>	
10. Gewinnung und Aufbereitung betrieblicher Informationen	160
11. DV-gestützte Auskunftssysteme**	120
12. Kommunikation und Präsentation	240
13. Büromanagement	200
14. Abschlussprojekt	80
<b>B. Wahlpflichtmodule</b>	
15. Berufs- und Arbeitspädagogik	120
16. Regionalspezifisches Lernmodul	
17. Zusatzqualifizierendes Lernmodul	
<b>Pflichtstundenzahl</b>	<b>1920</b>
*/**/**/ Fpr = Klassenteilung gem. Nr. 6 und 7 der VV über die Klassen- und Kursbildung an berufsbildenden Schulen vom 2. Juli 1999 in der jeweils geltenden Fassung	
<sup>1)</sup> Zwei dieser Lernmodule sind nach § 6 der Fachschulverordnung - Technik, Wirtschaft, Gestaltung sowie Ernährung und Hauswirtschaft - modulare Organisationsform für die Abschlussprüfung auszuwählen.	

Die Teilqualifikation umfasst die Lernmodule 2, 7, 10, 11, 12 und 13.

## **Curriculare Rahmenbedingungen**

Auf der Erfahrung mit dem bisher verbindlichen Lehrplan für die Fachschule für Bürokommunikation vom 27. Juli 1995 wird aufgebaut. Außerdem findet die Vereinbarung über den Erwerb der Fachhochschulreife in beruflichen Bildungsgängen, KMK-Beschluss vom 5. Juni 1998 i. d. F. vom 22. Oktober 1999, Berücksichtigung.

Die im Lehrplan ausgewiesenen Lernmodule, Handlungssituationen/Ziele und Kompetenzen sind für den Unterricht verbindlich. Die Reihenfolge ihrer Umsetzung während der Schulzeit bleibt der einzelnen Schule eigenverantwortlich überlassen.

In den ausgewiesenen Zeitansätzen für die Lernmodule sind die Zeiten für den Pädagogischen Freiraum und die Leistungsfeststellung enthalten.

Den Unterschieden in Vorbildung, Lernausgangslagen und Interessen der Fachschülerinnen und Fachschüler trägt der Lehrplan durch seine Konzeption als Offenes Curriculum Rechnung. Somit gehen die fachschulspezifischen Pädagogischen Freiräume, die den erwachsenen Schülerinnen und Schülern selbstgesteuerte, von den Lehrerinnen und Lehrern moderierte Lernprozesse ermöglichen, über die allgemeinen Regelungen zu „Pädagogischer Freiraum und schuleigene Schwerpunktsetzung“ (VV des MBWW vom 2. Juni 2000, Amtsblatt 12/2000, S. 420, insbes. Ziff. 1 und 2) hinaus.

Die Schule legt vor Beginn des Unterrichts die zeitliche Abfolge der Lernmodule über die Dauer des Bildungsgangs fest, wobei die vorgesehene Wochenstundenzahl einzuhalten ist. Die Festlegung wird in Abstimmung mit den Schulen vorgenommen, die innerhalb der Region Lernmodule mit gleicher Bezeichnung führen (§ 4 (1) LVO-FS).

Die Verwaltungsvorschrift des Kultusministeriums über die Arbeitspläne für den Unterricht an allgemeinbildenden und berufsbildenden Schulen vom 30. April 1981 (Amtsblatt 12/1981, S. 291) verlangt als Planungshilfe für die Unterrichtsgestaltung das Erstellen eines Arbeitsplans auf der Grundlage des geltenden Lehrplans. Die Aufgabe der Bildungsgangkonferenz bzw. der einzelnen Lehrkraft besteht darin, im Hinblick auf die Lerngruppe und die Unterrichtszeit einen entsprechenden Arbeitsplan zu erstellen, der u. a.

- eine inhaltliche und organisatorische Zuordnung festlegt
- eine didaktische Konkretisierung ausweist
- Verknüpfungen mit anderen Lernmodulen, Handlungssituationen/Zielen und den verschiedenen Kompetenzen aufzeigt
- Zeitansätze vorsieht
- methodische Hinweise enthält
- Medien benennt
- sonstige Hilfen zur Umsetzung des Lehrplans in Unterricht anbietet.

Für den Arbeitsplan ist es notwendig, dass sich alle Lehrkräfte einer Klasse zu einem Team zusammenschließen und sich bezüglich Vorgehensweisen sowie modulübergreifenden Lehr-Lern-Arrangements bei der Realisierung der Handlungssituationen/Ziele gemeinsam abstimmen.

Die notwendige Koordination der Inhalte der einzelnen Lernmodule ist in den schulinternen Arbeitsplänen vorzunehmen. Aufgabe von Lehrerinnen und Lehrern ist es, die curricularen Vorgaben des Lehrplans in Bezug auf den Bildungsauftrag der Fachschule unter Berücksichtigung schulischer bzw. regionaler Besonderheiten zu konkretisieren und umzusetzen. Die damit verbundene umfassende curriculare Planungsarbeit und die Realisierung des handlungsorientierten Lehr-Lern-Konzepts erfordert die Weiterentwicklung bisheriger Unterrichtsstrategien. Eine auf Orientierungs-, Erkenntnis- und Handlungsfähigkeit in komplexen, realitätsnahen Systemen zielende berufliche Weiterbildung ist nicht mehr allein mit Lehr-Lern-Situationen vereinbar, in denen möglichst effektiv in gegebenen Zeitrahmen bewährte berufliche Fertigkeiten begründet werden. Auch die Vermittlung einer Fülle an Detailwissen, das zudem nach Wissenschaftsgebieten bzw. Schulfächern von einander getrennt und damit von beruflichen Handlungsvollzügen losgelöst ist, erscheint hierfür unzureichend. Die angestrebte berufliche Handlungskompetenz ist nicht durch ein lineares Abarbeiten des Lehrstoffes zu erreichen, sondern es gilt, die fachlich relevanten Probleme und Inhaltsstrukturen in einen durchgängigen situativen Kontext zu stellen und aus diesem heraus mit den Lernenden zu erarbeiten und zu systematisieren.

Konkrete und zentrale Planungsgrundlage für die Umsetzung lernmodulorientierter Lehrpläne ist der Jahres- bzw. Bildungsgang-Arbeitsplan. Er dient der Planung und Kontrolle bei der Umsetzung des Lehrplans in Unterricht. In ihm sind die im Bildungsgangteam getroffenen Absprachen und Planungen zusammen gefasst. Die Reihenfolge der Lernmodule, die schwerpunktmäßig zu vermittelnden Kompetenzen, die Inhalte sowie die Zeitansätze werden den Lehrenden dort zugeordnet.

Das Erstellen eines Jahres- bzw. Bildungsgang-Arbeitsplans setzt zwingend die genaue Kenntnis der in den Lernmodulen ausgewiesenen Kompetenzen und Inhalte voraus. Nur dann ist es erst möglich, die entsprechenden Absprachen über Kompetenzen, Inhalte, Methoden und Zeiten der jeweiligen Lernsituationen zu treffen und insbesondere unnötige Doppelungen und Wiederholungen zu vermeiden. Dabei verlangt das Prinzip der Teilnehmerorientierung ein hohes Maß an Flexibilität bei der konkreten Ausgestaltung des vereinbarten Rahmens.

Die bei den einzelnen Lernmodulen, Handlungssituationen/Zielen und Kompetenzen angeführten Hinweise dienen als Orientierungshilfe für die Umsetzung des Lehrplans in Unterricht; sie erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern verstehen sich als didaktisch-methodische Empfehlungen und geben z. B. bevorzugte Unterrichtsverfahren für

exemplarisches Lernen oder geeignete Unterrichtshilfen/Medien an. Die Hinweisspalte soll der Lehrerin und dem Lehrer auch dazu dienen, Anmerkungen zum eigenen Unterricht und zur Lehrplanerprobung aufzunehmen.

Hingewiesen wird auf die Ausführungen in der Landesverordnung zur/zum

- Umsetzung der Lernmodule in Unterricht (§ 3 (3))
- Leistungsfeststellung (§ 5)
- Abschlussprojekt (§ 7)
- Zertifizierung (§ 9, vgl. Muster im Anhang 4.4)
- Teilqualifikation (§§ 9 (2) und 18).

### **Schülerbezogene Rahmenbedingungen**

Aufnahmevoraussetzungen im Fachbereich Wirtschaft der Fachschule sind in der Regel nach § 17 (1)

1. ein qualifizierter Sekundarabschluss I oder ein als gleichwertig anerkannter Abschluss und
2. der Abschluss einer mindestens zweijährigen, einschlägigen, bundes- oder landesrechtlich geregelten Berufsausbildung sowie der Abschluss der Berufsschule, sofern während der Berufsausbildung die Pflicht zum Berufsschulbesuch bestand, und eine anschließende, mindestens einjährige, einschlägige Berufstätigkeit.

## 2 Leitlinien des Bildungsgangs

### Tätigkeits- und Anforderungsprofil

Die Fortbildung in der Fachschule soll Fachkräfte mit beruflicher Erfahrung befähigen, leitende Aufgaben im mittleren Funktionsbereich zu übernehmen (§ 2 LVO-FS). Als typische Querschnittstätigkeit setzt Büroarbeit bei den Beschäftigten die Fähigkeit und Bereitschaft voraus, grundsätzlich in allen Geschäftsbereichen und unterschiedlichen Branchen einsetzbar zu sein.

Das Berufsbild einer Staatlich geprüften Betriebswirtin/eines Staatlich geprüften Betriebswirts unterliegt ständigen Veränderungen, insbesondere verursacht durch die Globalisierung der Wirtschaft und die Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechniken. Während bisher die neuen Informations- und Kommunikationstechniken im wesentlichen dazu genutzt wurden, Arbeitsabläufe schneller und effizienter zu gestalten, steht nunmehr auch in der Büroarbeit eine dem Produktivitätssprung in der Fabrikarbeit vergleichbare fundamentale Veränderung der Arbeitsorganisation an. Sie ist gekennzeichnet durch

- Umstrukturierungen, die sich von tayloristischen Unternehmensphilosophien abwenden
- Abbau betrieblicher Hierarchien
- Delegation von Verantwortungs- und Entscheidungskompetenzen an teilautonome Gruppen (job enrichment, job empowerment)
- Kundenorientierung
- Qualitätsmanagement
- Zunahme von planenden, organisierenden, mitverantwortlichen Tätigkeiten für die einzelnen Beschäftigten.

Für die Büroarbeit der Zukunft sind folgende Entwicklungen absehbar:

- Virtuelle Teams von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern arbeiten projektbezogen zeitlich begrenzt zusammen.
- Die Arbeit wird räumlich flexibel, d. h. Anwesenheit am Schreibtisch im Unternehmen ist nicht mehr unbedingt gefordert. Büroarbeitsplätze können mehrfach genutzt werden.
- Der Taylorismus der Büroarbeit in Einzelbüros wird ersetzt durch flexibel gestaltbare Gruppenbüros.
- Das Büro wird zu einem Kommunikationszentrum, in dem Menschen, die zeitlich und räumlich unabhängig voneinander arbeiten, zeitlich befristet zusammen kommen, um
  - neue Ideen auszutauschen und gemeinsam Strategien zu erarbeiten
  - neue Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln
  - der Isolation der Telearbeit durch soziale Interaktion mit Kolleginnen und Kollegen entgegenzuwirken
  - die Loyalität zum Unternehmen zu stärken
  - offen und vorurteilsfrei miteinander zu kommunizieren.

Die Auflösung traditioneller Organisationsstrukturen der Büroarbeit stellt neue Anforderungen an die Beschäftigten: Sie müssen in der Lage sein, einen chaotisch erscheinenden Kommunikationsprozess im Sinne des Unternehmenszweckes zielgerichtet zu organisieren.

Das erfordert mentale Mobilität, Kreativität, Motivation und Offenheit, Eigenverantwortung und Risikobereitschaft.

Daraus folgt, dass bisher wichtige Kompetenzen an Bedeutung verlieren, während neue Kompetenzen erforderlich werden, z. B.

- Selbstständigkeit bei der Erledigung der übertragenen Aufgaben bei gleichzeitiger Zunahme von Arbeitsbereich, Verantwortung und/oder Einbindung in unterschiedliche Teams (= Komplexität)
- selbstständiges Aneignen und Weitergeben von Wissen
- Kommunikationsfähigkeit, verstärkt auch in Fremdsprachen
- Umgang mit Präsentations- und Moderationstechniken
- Optimieren von Arbeitsabläufen und betrieblichen Prozessen.

Eigeninitiative, Kreativität und ein Gefühl für Ästhetik, konzeptionelles Denken, die Fähigkeit, Problemlösungen zu entwickeln und Personal zu führen, Durchsetzungsvermögen, Menschenkenntnis, geistige und soziale Flexibilität sowie Sprachgewandtheit und kulturelle Offenheit zeichnen eine umfassend gebildete Persönlichkeit aus, die dem Anforderungsprofil an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Büromanagement entspricht. Zu den wichtigen beruflichen Fähigkeiten gehören

- Einsatz der Informations- und Kommunikationssysteme
- zielgerichtetes und systematisches Erschließen neuer Wissens- und Anwendungsgebiete
- flexibles und kreatives Reagieren auf unvorhersehbare Situationen
- adressatengerechter Einsatz von Kommunikations- und Teamfähigkeit sowie von Problemlöse- und Entscheidungsfähigkeit.

Strukturelle Veränderungen sowie ständige Neuerungen betrieblicher Abläufe und des Büromanagements führen dazu, dass Flexibilität neben einer hohen physischen und psychischen Belastbarkeit eine besondere Bedeutung erhält.

### **Handlungskompetenz**

Damit die Fachschülerinnen und Fachschüler das Tätigkeits- und Anforderungsprofil erfüllen können, müssen sie eine entsprechende Handlungskompetenz besitzen. Ziel der Handlungskompetenz ist die Bereitschaft und Fähigkeit des Menschen, sich in gesellschaftlichen, beruflichen und privaten Situationen sachgerecht, durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten. Sie entfaltet sich in den Dimensionen wie Fachkompetenz, Sozialkompetenz oder Methodenkompetenz.

Die **Fachkompetenz** umfasst die Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und die Ergebnisse zu beurteilen.

Zur **Methodenkompetenz** zählen Methoden allgemeiner Erkenntnisgewinnung (z. B. Informationsaufnahme und -verarbeitung, d. h. die Fähigkeit zur selbstständigen Aneignung neu-

er Kenntnisse und Fähigkeiten) und spezielle fachwissenschaftliche Methoden/Arbeitstechniken (z. B. Optimierung, Denken in Modellen oder Präsentationstechniken), um selbstständig Lösungswege für komplexe Arbeitsaufgaben anwenden zu können.

Die **Sozialkompetenz** umfasst die Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen, zu verstehen und zu ertragen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

**Selbstkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, 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 entwickeln. Sie umfasst personale Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit sowie Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

**Interkulturelle Kompetenz**<sup>1)</sup> als kulturspezifische Ausprägung der Sozialkompetenz bezeichnet die Fähigkeit von Individuen, Kommunikationssituationen zu bewältigen, in denen kulturgeprägte Wertvorstellungen, Verhaltensweisen und Denkmuster aufeinander treffen. Kulturelle Unterschiede entstehen in unterschiedlichen Lebenswelten, die nicht unbedingt identisch sind mit unterschiedlichen Nationen. Innerhalb einer Nation können Unterschiede zwischen sozialen Schichten größer sein als Unterschiede zwischen Mitgliedern verschiedener Nationen aber ähnlicher sozialer Herkunft. Solche Unterschiede lösen bei Individuen ein Gefühl von Unsicherheit und Bedrohung aus.

Individuelle Einstellungen, Verhaltensweisen und Wahrnehmungsmuster führen zu unterschiedlichen Interpretationen von Situationen und deshalb zu Kommunikationsstörungen auch in intrakulturellen Zusammenhängen. Solche Irritationen treten in interkulturellen Kommunikationssituationen verstärkt auf. Erfolgreiche Kommunikation in interkulturellen Situationen setzt daher voraus, dass gemeinsame neue Deutungsmuster aufgebaut werden.

Der Erwerb dieser neuen Deutungsmuster erfordert sowohl

- Fachkompetenz (Wissen über die Art und Wirkungsweise von Kulturen und ihren Einfluss auf individuelle Verhaltensweisen allgemein sowie konkretes Wissen über die Kultur der jeweiligen Kommunikationspartner) als auch
- Sozialkompetenz (allgemeine Offenheit und Neugierde gegenüber anderen Kulturen; Bereitschaft, sich auf ungewohnte und fremde Verhaltensweisen und Deutungsmuster einzulassen sowie das Andere wahrzunehmen und zu verstehen; Bereitschaft, neue, gemeinsame Deutungsmuster zu erwerben; Empathie und Perspektivwechsel; kommunikative Kompetenzen und Dialogfähigkeit) und

---

<sup>1)</sup> vgl. Janka Loisele: Interkulturelle Handlungskompetenz, in: Richard Huisinga, Ingrid Lisop, Hans-Dieter Speier (Hrsg.): Lernfeldorientierung, Konstruktion und Unterrichtspraxis, Frankfurt 1999

- Selbstkompetenz (Fähigkeit zur Stabilisierung der eigenen Identität, damit Fremdes nicht als Bedrohung der eigenen Identität empfunden wird; Fähigkeit zur Identitätsdarstellung; Fähigkeit zur Rollenübernahme und zur Rollendistanz; Fähigkeit, Divergenzen zu ertragen - Ambiguitätstoleranz).

### **Struktur des Bildungsgangs**

Die berufliche Wirklichkeit lässt sich in komplexen Handlungssituationen besser erfassen als in Unterrichtsfächern; deshalb ist der Lehrplan nicht in Unterrichtsfächern, sondern in Lernmodulen konzipiert.

Der Unterricht in der Fachschule umfasst fachrichtungsübergreifende, fachrichtungsbezogene und, je nach Bildungsgang, schwerpunktbezogene Lernmodule, die thematisch abgegrenzte Einheiten darstellen und sich an konkreten beruflichen Aufgabenstellungen und Handlungsabläufen sowie an betrieblichen Geschäftsprozessen und deren Organisationsstrukturen orientieren. Es sind mehr als für den Unterricht abgebildete Handlungsfelder: Sie stellen aus Reflexion gewonnene didaktisch-methodische Einheiten dar.

Die Lernmodule sind offen formuliert und erfordern Spontaneität und Flexibilität in ihrer Umsetzung in Unterricht, der soweit wie möglich in Projekten realisiert werden soll. Die offene Formulierung im Zusammenhang mit dem (den) Wahlpflichtmodul(en) ermöglicht der jeweiligen Schule, ein eigenständiges Profil zu entwickeln.

### 3 Konzeption der Lernmodule

Die Fachschule für Kommunikation und Büromanagement hat das Ziel, aufbauend auf einer beruflichen Erstausbildung, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für mittlere Positionen zu qualifizieren.

Der Unterricht soll die Fachschülerinnen und Fachschüler befähigen, ihre Tätigkeit selbstständig zu planen, durchzuführen und zu kontrollieren. Die Veränderungen in der Arbeitswelt - z. B. prozessorientiertes Denken, Abbau von Hierarchien, Teamarbeit oder Verantwortung für das Arbeitsergebnis der Gruppe - haben die Qualifikationsanforderungen verändert.

Erfolgreiche Unternehmen setzen heute voraus, dass ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Wirkungszusammenhängen denken und die Fähigkeit zum selbstständigen Erarbeiten von Problemlösungen besitzen. Die Fachschülerinnen und Fachschüler sollen in der Auseinandersetzung mit bürotypischen Handlungssituationen und Problemstellungen die geforderten Kompetenzen (z. B. Selbstständigkeit, Teamfähigkeit, Kundenorientierung, Qualitätsbewusstsein, Projekt- und Produktbezogenheit, Organisationsgeschick, Flexibilität, Belastbarkeit, Eigeninitiative, Verantwortungsgefühl und Selbstreflexion) erwerben.

Die Fachschule für Kommunikation und Büromanagement sieht ihre Aufgabe darin, die Berufs- und Aufstiegschancen der Fachschülerinnen und Fachschüler zu verbessern und sie zur Übernahme entsprechender Führungsaufgaben im mittleren Management zu befähigen.

Konkret besteht das Ziel des Bildungsgangs darin, spezifische Arbeitsmethoden des Büromanagements zu vermitteln, fremdsprachliche Kompetenzen weiter zu entwickeln sowie das Verständnis für spezifische Probleme im Büro zu fördern. Darüber hinaus sollen die Fachschülerinnen und Fachschüler mit Interesse und Entschlossenheit an der Entwicklung der eigenen Persönlichkeit arbeiten.

Um dies zu erreichen, verfolgt die Fachschule

– kognitive Ziele wie

- komplexe Zusammenhänge organisieren, strukturieren, angemessen artikulieren und kritisch reflektieren
- Einzelfragen in übergreifende Zusammenhänge einordnen
- theoretische Einsichten nachvollziehen und in abgegrenzten Gebieten selbstständig arbeiten
- sich über einen längeren Zeitraum intensiv in eine Sache einarbeiten
- in verschiedenen Dimensionen und Bereichen reflektieren und argumentieren
- sich sprachlich angemessen und differenziert in Wort und Schrift äußern

- affektive Ziele wie
  - Leistungsbereitschaft und -fähigkeit anspornen
  - selbstständiges Arbeiten mit Fleiß, Energie, Zuverlässigkeit, Sorgfalt, Genauigkeit und Stringenz fördern sowie Selbstvertrauen entwickeln
  - ethische Grundsätze beachten
  - Anstrengungen, Rückschläge und Unklarheiten durchstehen
  - geistige Beweglichkeit stärken
  - Freude am Lernen schaffen
  - Kritikfähigkeit gegenüber der eigenen Leistung entwickeln
- kreative Ziele wie
  - Kombinationsfähigkeit ausbilden
  - Variabilität und Flexibilität bei der Lösung konkreter Aufgaben fördern
  - Einfallsreichtum beweisen
  - innovative Lösungsstrategien entwickeln
  - sich aus tradierten Denkgewohnheiten lösen
  - hinter offensichtlichen Zusammenhängen verborgene Zusammenhänge aufspüren und das Umfeld erkennen, in das alle Zusammenhänge eingelassen sind
  - ein ästhetisch ansprechendes Umfeld schaffen.

Grundlage des didaktischen Ansatzes für diesen Bildungsgang ist die Kooperation **aller** beteiligten Lehrkräfte einer Bildungsgangkonferenz. Damit lassen sich eigene Denkstrukturen kritisch überprüfen, Kompetenzen innerhalb des Teams aktivieren und das Arbeitspensum arbeitsteilig organisieren. Zur Umsetzung von § 3 Abs. 3 LVO ("Die Lernmodule sind projektorientiert zu unterrichten.") werden in der Bildungsgangkonferenz die Arbeitspläne der einzelnen Lernmodule aufeinander abgestimmt, Integrationsmöglichkeiten ausgelotet und lernmodulverbindende Projekte geplant und ausgewertet.

Um der Komplexität des Tätigkeitsfeldes gerecht zu werden, ist es erforderlich, die einzelnen Lernmodule zu vernetzen. Diese Verknüpfung muss vor allem hergestellt werden bei computerunterstützter Sachbearbeitung und Multi-Media-Präsentation. Sie reicht beim Fremdsprachenunterricht bis zum Bilingualen Unterricht.

Die **Umsetzung der Lernmodule** verlangt von den Lehrkräften Kompetenzen in den Bereichen Sprache, konventionelle und computergestützte Informations- und Kommunikationsmedien sowie in prozessorientierte Betriebswirtschaft. Daher dürfte in der Regel ein Team von Lehrerinnen und Lehrern erforderlich sein, um die gesetzten Ziele zu erreichen. Eine aus stundenplantechnischen Gründen erforderliche zeitliche Aufteilung auf unterschiedliche Lehrkräfte wird auf der Lehrplanebene nicht vorgenommen; sie muss entsprechend der jeweiligen Personalsituation vor Ort erfolgen. Daher sind ständig Absprachen erforderlich zwischen den Lehrkräften, die in einer Klasse unterrichten; dies betrifft nicht nur die Abstim-

mung der Lerninhalte, sondern z. B. auch die Entscheidung, welche Lehrkraft am besten ein bestimmtes Thema unterrichten kann. Diese Entscheidungen trifft das Lehrerteam bei Bedarf vor Ort.

Als Unterrichtsmethode sieht die LVO projektorientiertes Arbeiten vor, das im Laufe des Bildungsgangs die Lerngruppe mit stets höherem Schwierigkeitsgrad und größerer Komplexität der Sachverhalte vertraut machen soll, so dass die Handlungskompetenz ständig erweitert wird. Bei der Auseinandersetzung mit betrieblichen Handlungssituationen werden marktgängige Computerprogramme angewandt. Die Fachschülerinnen und Fachschüler müssen lernen, sich selbst Informationen zu beschaffen und sachgemäß aufzubereiten. Eigenständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren als unabdingbare Voraussetzung für die Büroarbeit der Zukunft werden damit geübt.

Um den Anspruch auf Ganzheitlichkeit und Handlungskompetenz zu erfüllen, sind betriebliche Abläufe in zunehmend komplexeren Projekten zu bearbeiten (§ 3 (3) LVO). Hierzu könnte der Unterricht durch externe Veranstaltungen, wie Exkursionen, Messebesuche und Fachvorträge, ergänzt werden.

Die Lehrenden können sich an folgenden Kriterien für einen handlungs- und erfahrungsorientierten Unterricht ausrichten:

- mehrdimensionale, d. h. fachübergreifende, lernmodulverbindende Aufgabenstellung, die sich problembezogen an den Realitäten der Arbeitswelt orientiert
- vom Lernenden selbst geplante, durchgeführte und ausgewertete Handlungssequenzen
- Einsatz kooperativer Lehr- und Lernformen, die Teamarbeit fördern
- Veränderung der Rolle vom dominierend Lehrenden zur Lernberaterin und zum Lernberater
- abschließende Präsentation der Arbeitsergebnisse, kritische Reflexion der Handlungsprozesse und systematische Einordnung der Erkenntnisse.

Im Lernmodul **Gewinnung und Aufbereitung betrieblicher Informationen** werden die in der Erstausbildung und der betrieblichen Praxis gewonnenen Grundlagen der Betriebswirtschaftslehre aufgearbeitet und vertieft. Dies soll nicht funktions-, sondern prozessorientiert an ausgewählten Geschäftsprozessen geschehen, in denen sich die wesentlichen Funktionen des Unternehmens widerspiegeln: So wird Geld stets auf Märkten mit Kunden verdient. Die Kunden wiederum erhalten Leistungen durch vorab erbrachte Produktions- und Dienstleistungsprozesse und diese Prozesse funktionieren nicht ohne zufriedenes und motiviertes Personal. Demnach bietet sich zunächst der Logistikprozess an, der Auswirkungen auf alle Grundfunktionen des Unternehmens hat.

Um die unterschiedlichen Informationsflüsse im Unternehmen darzustellen und zu verstehen, muss die organisatorische und personale Struktur im Betrieb betrachtet werden, da diese den Informationsfluss, das Informationsmanagement und das Kommunikationsverhal-

ten im Unternehmen beeinflusst. Daher ist die Personalwirtschaft für das tiefere Verständnis betrieblicher Abläufe und Entscheidungen von besonderer Bedeutung.

Die Kosten- und Leistungsrechnung liefert verlässliche Informationen für alle Unternehmensbereiche, die als Basis betrieblicher Entscheidungen dienen. Auf dieses Fundament kann in den anderen Lernmodulen aufgebaut werden.

### **3.1 Lernmodulübergreifende Kompetenzen**

#### **Methodenkompetenzen**

1. Informationen auch mit Hilfe moderner Kommunikationsmedien selbstständig beschaffen, prüfen, problembezogen aufbereiten sowie Wichtiges von Unwichtigem unterscheiden und auswerten
2. Wirtschaftliche Sachverhalte und Entwicklungen mit Hilfe exakter Zahlen transparent machen, auswerten und in betriebliche Entscheidungen umsetzen
3. Sich in neue Sachverhalte und Techniken/Methoden selbstständig einarbeiten
4. Vorgehensweisen zur Entscheidungsfindung entwickeln, Abstraktionsvermögen verbessern, Problemlösestrategien anwenden, in komplexen Zusammenhängen denken sowie Lösungen präsentieren
5. Betriebstypische Abläufe planen, ihre Durchführung simulieren und Kontrollmöglichkeiten aufzeigen sowie Verbesserungsvorschläge ausarbeiten

#### **Selbst- und Sozialkompetenzen**

1. Übertragene Aufgaben selbstständig und/oder arbeitsteilig, zuverlässig, eigenverantwortlich, kundenorientiert und sachlich richtig erledigen
2. Zieladäquate Kommunikations- und Kooperationsmöglichkeiten anwenden und Teamfähigkeit beweisen  
(z. B. Fähigkeit zur Kontaktaufnahme, Überwinden von Sprechhemmungen, anderen zuhören, Gefühle und Bedürfnisse anderer erfassen, Selbstkritik und Kritik üben, Fehler zugeben, etwas zurücknehmen oder sich entschuldigen)
3. Standpunkte und Werthaltungen anderer Menschen tolerieren, Kompromisse finden, aber auch eigene Meinungen vertreten
4. Grenzen des betrieblichen Entscheidungsraumes akzeptieren und sich loyal verhalten
5. Bereitschaft zeigen, sich auf Innovationen und Veränderungen einzulassen und mit den damit ausgelösten Gefühlen wie Angst oder Skepsis angemessen umgehen
6. Sich aktiv an der Gestaltung betrieblicher Innovationsprozesse beteiligen
7. Sich in die Vorstellungen anderer hinein versetzen sowie mit inner- und außerbetrieblichen Partnern fair umgehen
8. Konflikte ertragen und zu ihrer Bewältigung beitragen
9. Problemlösetechniken mit anderen gemeinsam anwenden

### 3.2 Lernmodulspezifische Kompetenzen (Fachkompetenzen)

#### Lernmodul 1: **Kommunikation und Arbeitstechniken** (120 Std.)\*

Die Fachschülerinnen und Fachschüler erweitern ihre Methodenkompetenz der selbstständigen Erarbeitung von Fachinhalten zur Lösung beruflicher Probleme durch den Erwerb von Arbeitstechniken für die Beschaffung, Aufbereitung und Verarbeitung von Informationen sowie die Präsentation von Ergebnissen. Sie erkennen die Zusammenhänge von Kommunikationsabsicht, den zu wählenden Kommunikationsmitteln und der Kommunikationswirkung. Die dabei auftretenden Kommunikationsstörungen werden erfasst und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Bewältigung erkannt. Die Fähigkeit, Sprache und non-verbale Kommunikationsmittel sowie Präsentations- und Kommunikationsmedien situations- und adressatengerecht einzusetzen, wird ausgebaut.

#### Handlungssituationen/Ziele

#### Hinweise zum Unterricht

##### 1. Sachverhalte dokumentieren

Für betriebliche Bereiche Dokumentationen in Form von Berichten, Referaten und Datensammlungen mit Hilfe von Techniken des wissenschaftlichen Arbeitens (z. B. Recherchen in Bibliotheken und Internet und rechnerunterstützt) erstellen

##### 2. Lerntechniken anwenden

Phasen sowie physische und psychische Voraussetzungen des Lernens erfahren Methoden der Wissensvermittlung kennen

lifelong learning

##### 3. Sachverhalte präsentieren

Bei der Planung von Vorträgen angemessene Kommunikationsmittel (z. B. Flipchart, PC, Folien, Pinnwände) einsetzen  
Beim Vortragen rhetorische Regeln beachten und entsprechende Präsentationstechniken anwenden

z. B. Einsatz einer Videokamera zur Besprechung des Vortrages oder eines Beamers

##### 4. Projekte managen

Projekte mit Hilfe entsprechender Methoden der Zielfindung, der Teamarbeit, der Projektplanung, des Projektcontrollings, des Zeitmanagements und der Mitarbeiterführung planen und durchführen  
Wichtige Informationen in konzentrierter Form mit Hilfe entsprechender Präsentationstechniken weitergeben und bei Bedarf Strategien des Konfliktmanagements einsetzen

inhaltliche Auswahl der Projekte aus dem jeweiligen Bildungsgang bzw. in Abstimmung mit anderen Lernmodulen

\* Dieses fachrichtungsübergreifende Lernmodul gilt für mehrere Bildungsgänge und steht mit identischen Zielen in mehreren Lehrplänen.

## 5. Besprechungen leiten

Beratungen und Besprechungen unter Beachtung entsprechender Regeln (z. B. Körpersprache und Rhetorik) zielgerichtet und adressatenorientiert durchführen  
Problemlöse-, Kreativitäts- und Entscheidungstechniken (z. B. Zielanalyse, Brainstorming, Morphologie, Kosten-Nutzen-Analyse, Netzplantechnik und Simulation) einsetzen

Besprechungen simulieren, z. B. Verkaufsgespräche als Rollenspiel  
In allen Handlungssituationen sollen die Fachschülerinnen und Fachschüler eigene und fremde Leistungen bewerten.

## Lernmodul 2: **Berufsbezogene Kommunikation in einer Fremdsprache** (Englisch, 160 Std.)\*

In typischen beruflichen Handlungssituationen erweitern die Fachschülerinnen und Fachschüler ihren allgemeinen und fachspezifischen Wortschatz sowie ihre mündliche und schriftliche Sprachkompetenz sowohl im produktiven als auch im rezeptiven Bereich.

Grammatik, Orthografie und Phonetik werden in ihrer Bedeutung für die Kommunikation erkannt und Defizite innerhalb beruflicher Handlungssituationen aufgearbeitet. Neben der sprachlich formalen Richtigkeit haben dabei auch kommunikativ-soziale Erfolgserlebnisse eine besondere Bedeutung.

Dabei erwerben die Fachschülerinnen und Fachschüler auch eine interkulturelle Kompetenz, die sie zur konstruktiven Interaktion mit Menschen aus anderen Kulturen befähigt.

### Handlungssituationen/Ziele

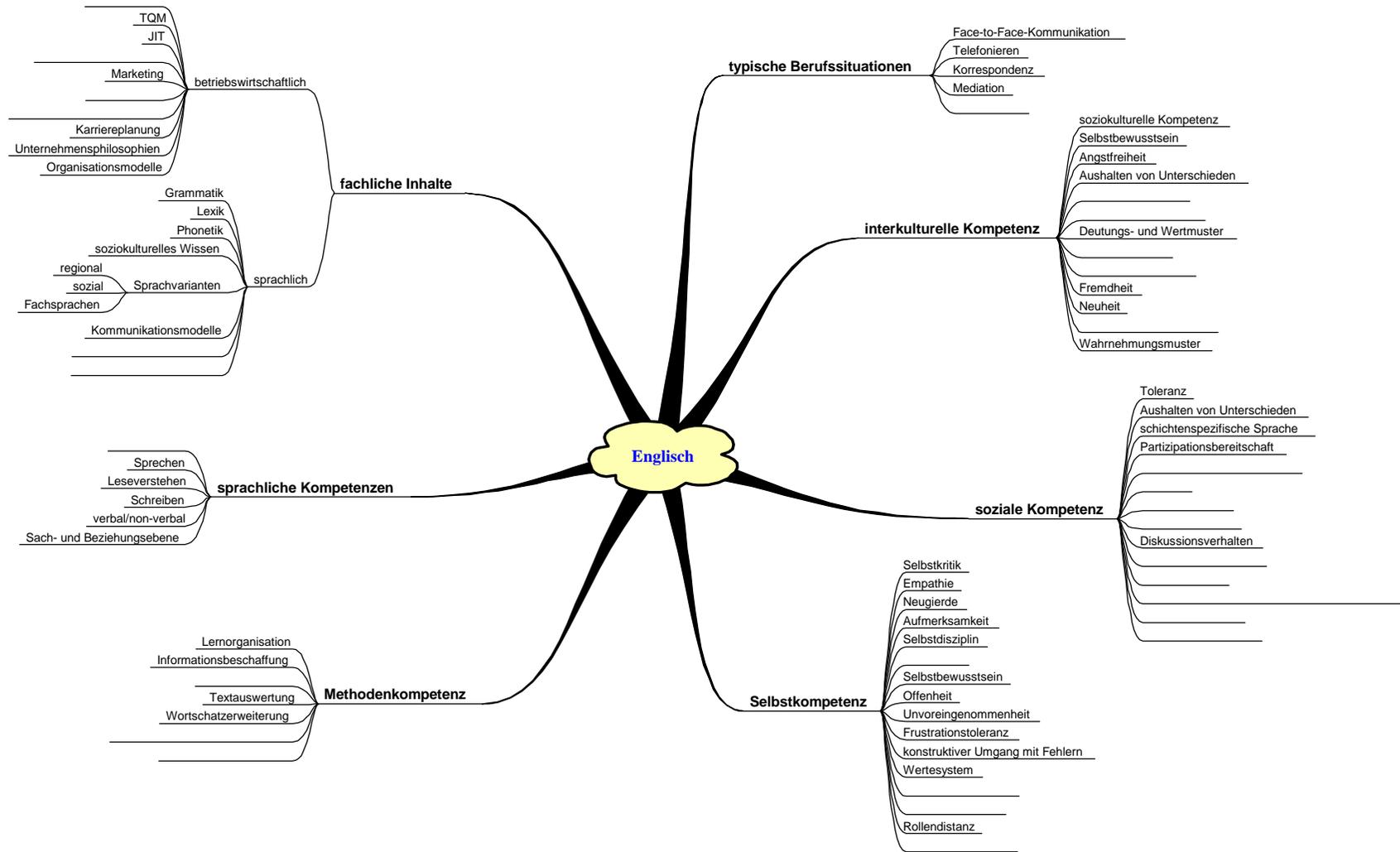
### Hinweise zum Unterricht

<b>1. Die Fremdsprache in typischen Berufssituationen mündlich und schriftlich verwenden</b>	mündliche Kommunikation – face to face – body language – socializing – small talk – telefonieren – präsentieren – Konferenzen – Interviews schriftliche Kommunikation – Korrespondenz – Memos – Protokolle – Notizen
<b>2. Mit Personen verschiedener betrieblicher Funktionsbereiche in der Fremdsprache oder als Mediator(in) kommunizieren</b>	einfaches Übersetzen und Dolmetschen
<b>3. Informationen aus fremdsprachlichen Quellen beschaffen und berufsrelevante Sachverhalte in der Fremdsprache oder als Mediator(in) bearbeiten, präsentieren und bewerten</b>	recherchieren Erschließungstechniken Nutzen von Kommunikationsmedien Methoden der Textauswertung Die Reihenfolge der berufsrelevanten Themen muss in Absprache mit den Fachlehrerinnen und Fachlehrern festgelegt werden, die die entsprechenden Lernmodule behandeln.

\* Dieses fachrichtungsübergreifende Lernmodul gilt für mehrere Bildungsgänge und steht mit identischen Zielen in mehreren Lehrplänen.  
 Eine bildungsgangspezifische Gestaltung enthält die nachfolgende Mindmap.

**4. Den zur Bewältigung interkultureller Gesprächssituationen erforderlichen soziokulturellen Hintergrund aufarbeiten**

soziale, wirtschaftliche, kulturelle, geografische, historische und politische Informationen einholen, soweit sie für die gewählten Kommunikationsanlässe von Bedeutung sind



### Lernmodul 3: **Volkswirtschaft und Wirtschaftspolitik** (80 Std.)\*/\*\*

Die Fachschülerinnen und Fachschüler wenden volkswirtschaftliche Kenntnisse auf wirtschaftspolitische Bereiche an und betrachten sie - im Sinne einer persönlichen Betroffenheit - aus Sicht des Unternehmens, das seinen betrieblichen Entscheidungen die gesamtwirtschaftlichen Rahmenbedingungen zu Grunde legen muss. Sie erkennen die wechselseitigen Beziehungen und die möglichen Zielkonflikte zwischen einzel- und gesamtwirtschaftlicher Sichtweise.

Besonderes Gewicht in diesem Lernmodul erhalten Methodenkompetenzen wie "Denken und Handeln in Modellen" und "Umsetzen von Theorien in Entscheidung und Handeln" sowie die Problemlösekompetenz.

#### **Handlungssituationen/Ziele**

#### **Hinweise zum Unterricht**

### **1. Magisches Vieleck in der Sozialen Marktwirtschaft**

Wirtschaftsordnungen  
vom Wirtschaftspolitischen Dreieck zum Magischen Vieleck

Modell vs. Realität  
chronologische Betrachtung  
entsprechend der gesellschaftlichen, politischen und wirtschaftlichen Entwicklung

### **2. Preisbildung im marktwirtschaftlichen System**

Gütermarkt  
Preispolitik

Bildung des Gleichgewichtspreises  
Marktungleichgewicht  
marktkonforme und nichtmarktkonforme staatliche Eingriffe  
Angebots- und Nachfragekurven diskutieren

### **3. Konjunkturpolitik**

Einnahmen und Ausgaben des Staates  
Konjunkturverlauf  
mögliche Ursachen von Konjunkturschwankungen  
Maßnahmen zur Konjunkturbeeinflussung

Phasen und Indikatoren  
Theorien hierzu  
Theorien zu wirtschaftspolitischen Entscheidungen  
Fiskalismus und Monetarismus  
Zielkonflikte diskutieren  
Probleme am Arbeitsmarkt

### **4. Geld- und Währungspolitik**

\* Dieses fachrichtungsübergreifende Lernmodul gilt für mehrere Bildungsgänge und steht mit identischen Zielen in mehreren Lehrplänen.

\*\* gem. § 6 LVO für die Abschlussprüfung vorgesehen

**5. Strukturpolitik**

Entwicklungen auf regionalen, nationalen und internationalen Märkten

**6. Wettbewerbspolitik**

**7. Außenwirtschaftspolitik**

Globalisierung  
Zahlungsbilanz  
Wechselkurse

## Lernmodul 4: **Unternehmensmanagement und Mitarbeiterführung** (120 Std.)\*/\*\*

Die Fachschülerinnen und Fachschüler lernen Aufgaben betrieblichen Managements im Gesamtzusammenhang eines Managementprozesses von der Planung über die Organisation, den Personaleinsatz und die permanente Führung bis hin zur Kontrolle kennen.

Sie trainieren die Anwendung konkreter Analyse- und Planungstechniken.

Sie werden ihrer zukünftigen Führungsaufgabe nur gerecht, wenn sie Organisationsstrukturen und betriebliche Abläufe erkennen und bewerten sowie sich selbst mit den Zielen des Unternehmens identifizieren und an seiner Weiterentwicklung mitwirken.

Sie analysieren und beachten die Rahmenbedingungen ihrer Tätigkeit, akzeptieren ihren Entscheidungsraum, setzen ihre Planung um und kontrollieren die Ergebnisse.

Sie kennen die Grundlagen einer Mitarbeiterführung und wenden ihre Kenntnisse situationsbezogen, adressatengerecht und angemessen an. Sie besitzen Führungskompetenz und sind sich ihrer Verantwortung gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Unternehmen bewusst.

### Handlungssituationen/Ziele

### Hinweise zum Unterricht

#### Unternehmensmanagement

ca. 80 Std.

#### 1. Aufgaben der Unternehmensführung kennen

Unternehmens- und Umweltanalyse

Unternehmensphilosophie  
und -vision  
Unternehmensleitbild  
Corporate Identity  
Unternehmenskultur  
strategische Geschäftsfelder  
interne und externe strategische  
Analysen, z. B.

- Stärken-Schwächen-Analyse
- Potenzialanalyse
- Wertkettenanalyse
- Produktlebenszykluskonzept
- Porter-Modell der Branchenstrukturanalyse
- Portfolioanalysen

Zielbestimmung

strategische und operative  
Ziele

Strategieentwicklung und -auswahl

Unternehmensstrategien  
Positionierung

Strategieimplementierung und Kontrolle

Projektmanagement

\* Dieses fachrichtungsbezogene Lernmodul gilt für mehrere Bildungsgänge und steht mit identischen Zielen in mehreren Lehrplänen.

\*\* gem. § 6 LVO für die Abschlussprüfung vorgesehen

## 2. Gestaltungsmöglichkeiten von Organisationsstrukturen kennen

Aufbauorganisation

Grundprinzip der Aufgabenverteilung

- Aufgabengliederung
- Stellenbildung
- Abteilungsbildung
- Stellenbesetzung

Stellenbeschreibung

Leitungssysteme

Ablauforganisation

Methoden der Informationsgewinnung

Kreativitätstechniken

Techniken zur Analyse, Planung und Organisation von Prozessen, z. B. Balkendiagramm oder Netzplan

Lernende Organisation

Organisationsentwicklung

## 3. Kundenorientierung als Grundlage einer Marktpositionierung verstehen

vgl. LM Marketing

Marktforschung

Einsatz des absatzpolitischen Instrumentariums

## 4. Qualitätsmanagement als Grundlage für die Wettbewerbsfähigkeit verstehen

strategisches und operatives Controlling

vgl. LM Controlling

LM Qualitätsmanagement

## Mitarbeiterführung

ca. 40 Std.

## 5. Zusammenhang von Organisation und Führung erkennen

Legitimation

Verantwortung

## 6. Unterschiedliche Führungsstile beurteilen

management by ... z. B. anwenden bei

Sachverhalte hinterfragen

und präsentieren

Besprechungen leiten

Diskussionen moderieren

Konflikte regeln bzw. mildern

Anweisungen formulieren

## 7. Personalentwicklung initiieren

Personal auswählen

einstellen

beurteilen

"verwalten"/betreuen

motivieren

beraten

Personalinformationssysteme

nutzen

**8. Fort- und Weiterbildung planen**

Anforderungsprofile formulieren (Abgleich Kompetenz - Qualifikation)  
Ausbildungskonzepte entwickeln  
vgl. LM Berufs- und Arbeitspädagogik

**9. Betriebsklima untersuchen**

und bei Bedarf mit geeigneten Maßnahmen verbessern  
ausgewählte Methode der empirischen Sozialforschung anwenden

**1. Finanzplan erstellen**

Die zukünftig erwarteten Geldein- und -ausgänge ermitteln und damit die kurz-, mittel- und langfristige Liquidität einer Unternehmung sichern

**2. Finanzierungsentscheidungen treffen**

Den Finanzbedarf ermitteln und entscheiden, ob die Finanzmittel über Innen-, Beteiligungs- und/oder Fremdfinanzierung zu beschaffen sind und dabei die Finanzierungsregeln beachten

Entscheidungen treffen über die verschiedenen Möglichkeiten einer Außenfinanzierung

Zwischen den Kreditsicherungsmöglichkeiten eine begründete Auswahl treffen und verschiedene Kreditarten nach betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen

**3. Investitionsentscheidungen treffen**

Mit Hilfe von statischen und dynamischen Verfahren für Einmal- oder Wiederholungsinvestitionen den optimalen Ersatzzeitpunkt bestimmen

**4. Finanzierungsalternativen präsentieren**

An Unternehmenssituationen wie Gründung, Fusion, Umwandlung, Liquidation sowie Sonderformen der Finanzierung wie Leasing oder Factoring unterschiedliche Finanzierungsalternativen aufzeigen

Eine Entscheidungsfindung zur Finanzierung durch die Unternehmensleitung vorbereiten und präsentieren

---

\* Dieses fachrichtungsbezogene Lernmodul gilt für mehrere Bildungsgänge und steht mit identischen Zielen in mehreren Lehrplänen.

Lernmodul 6: **Abgaben und Wirtschaftsrecht** (80 Std.)\***Handlungssituationen/Ziele****Hinweise zum Unterricht****1. Mit Verwaltungsakten umgehen**

Form, Inhalt und Voraussetzungen zum Wirksamwerden von Verwaltungsakten kennen und dabei Fristen und Termine berücksichtigen

Mit Ermittlungs- und Erhebungsverfahren vertraut sein  
Rechtsbehelfe einlegen

Folgen von Rechtsverstößen im öffentlichen Recht abwägen

auch Buchführungs- und Aufzeichnungspflichten

**2. Rechtsrahmen zwischen Gewerbetreibenden und Staat beachten**

Bei betrieblichen Entscheidungen die Normen und Verfahrenswege des Gewerberechts, des gewerblichen Rechtsschutzes, des Urheberschutzes, des Kartellrechts, des Insolvenzrechts, des Kaufvertragsrechts und des Datenschutzes beachten

Die Stufen der nationalen Gerichtsbarkeit kennen  
Zusammenhänge zwischen supranationalem, europäischem und nationalem Recht verdeutlichen

GewO  
UWG und Nebengesetze  
GWB  
BGB  
HGB

---

\* Dieses fachrichtungsbezogene Lernmodul gilt für mehrere Bildungsgänge und steht mit identischen Zielen in mehreren Lehrplänen.

## Lernmodul 7: **Marketing** (120 Std.)\*

Die Fachschülerinnen und Fachschüler verstehen Marketing als Grundlage ihres kunden- und qualitätsorientierten Handelns. Sie kennen die wesentlichen Marketinginstrumente und setzen sie innerhalb eines Marketing-Mix ein. Dabei beachten sie Interdependenzen mit den übrigen Unternehmensbereichen. Sie begleiten den Prozess kompetent von der Planung über die Umsetzung der Unternehmensentscheidung bis hin zum (Produkt-, Vertriebs-, Finanz- oder Personal-) Controlling. Darüber hinaus sind sie in der Lage, den Marketinggedanken auf andere betriebliche Bereiche zu übertragen wie z. B. Beschaffungs-, Finanz- oder Personal-Marketing.

### Handlungssituationen/Ziele

### Hinweise zum Unterricht

#### 1. Marktforschung als Grundlage des Marketinggedankens verstehen

Ziele und Aufgaben des Marketing  
 Informationsseite des Marketing  
 Primär- und Sekundärforschung zur Marktanalyse betreiben, z. B. zu

- Wettbewerbssituation durch Aufbereiten und Auswerten von Presseberichten, Geschäftsberichten oder Unternehmensmitteilungen
- Käuferverhalten durch Befragung, Marktbeobachtung und Kundenorientierung/Motivforschung
- Trends mit Hilfe der Szenario-Methode/Marktprognose

empirische Sozialforschung an einem Beispiel durchführen

---

\* Dieses fachrichtungsbezogene Lernmodul gilt für mehrere Bildungsgänge und steht mit identischen Zielen in mehreren Lehrplänen.  
 Eine bildungsgangspezifische Gestaltung enthält die nachfolgende Mindmap.

## **2. Den Einsatz einzelner Instrumente des Absatz-Marketing kunden- und produktbezogen konzipieren**

Produkt- und Sortimentspolitik  
Preis- und Konditionenpolitik  
Kommunikationspolitik

Distributionspolitik

Aktionsseite des Marketing  
strategische Ziele formulieren  
entscheidungsorientiertes  
Vorgehen

Kontrahierungspolitik  
als Mittel der Marktbeeinflussung, z. B.  
Werbung  
Public relations  
Sales promotion  
Corporate identity  
Product placement  
Markenpolitik  
Direktmarketing

## **3. Eine strategische Marketingplanung entwickeln**

Marketing-Mix in einer Fallstudie oder einem Planspiel erarbeiten  
Marketing-Organisation planen  
Marketing-Controlling konzipieren

# Marketing

## Sozialkompetenzen

Kundenorientierung

Teamarbeit

intellektuelle Kompetenz

## Selbstkompetenzen

strategisch denken und handeln

kreativ gestalten

neue Wege gehen

entscheiden unter Risiko

## Methodenkompetenzen

entwickeln

mit Modellen umgehen

mit Sprache umgehen

LM 2, LZ 1 und 4

LM 10, LZ 1 und 2

LM 11, LZ 4

LM 12, LZ 1f. und 4f.

LM 13, LZ 2-5

LM 14

## Fachliche Inhalte

Informationsseite

Aktionsseite

## Lehr-/Lernarrangements (Auswahl)

Marktanalyse erstellen

ein neues Produkt entwickeln

Leitbild entwerfen

Direktmarketing konzipieren

E-Business aufbauen

Werbeerfolgskontrolle planen

Call-Center einrichten

## Lernmodul 8: Informationsmanagement und Datenverarbeitung (120 Std.)\*

Die Fachschülerinnen und Fachschüler lernen den effektiven Umgang mit den Informations- und Kommunikationstechniken.

Bei der konkreten Informationsbeschaffung bedienen sie sich moderner Medien, insbesondere des Internet; dabei sind sie sich der Problematik von Datenschutz und Datensicherheit bewusst. Bei der Aufbereitung, Darstellung und Präsentation von betrieblichen Daten und Prozessergebnissen benutzen sie marktgängige Standardsoftware.

### Handlungssituationen/Ziele

### Hinweise zum Unterricht

#### 1. Mit dem schuleigenen Computernetz umgehen

Client-Server-Architektur  
Umgang mit Verzeichnissen und Dateien im LAN  
  
Umgang mit dem Internet

Datensicherung  
Datenschutz  
vgl. LZ 3 und 4  
Aufbau des Internet  
Suchmaschinen  
Dienste im Internet

#### 2. Officekomponenten anwenden

Textverarbeitung  
  
  
Tabellenkalkulation  
  
  
Präsentationssoftware  
Relationale Datenbanksysteme

Standardsoftware situativ  
auf betriebliche Probleme  
anwenden  
z. B. Berichte erstellen  
Textlayout gestalten  
Grafiken einbinden  
Serienbriefe entwickeln  
Normen einhalten  
wissenschaftliche Textge-  
staltung beachten  
Formeln, Funktionen und  
grafische Aufbereitung der  
Daten  
Projektarbeit im Team

#### 3. Onlinerecherche planen und durchführen

Informationen zu betriebli-  
chen Problemstellungen  
suchen, bewerten und  
strukturieren unter Verwer-  
tung der Internetdienste

#### 4. Internetseiten erstellen und gestalten

z. B. Präsentation des Un-  
ternehmens  
Ergebnisse von Projektar-  
beiten

\* Dieses fachrichtungsbezogene Lernmodul gilt für mehrere Bildungsgänge und steht mit identischen Zielen in mehreren Lehrplänen.

## Lernmodul 9: **Qualitätsmanagement** (80 Std.)\*/\*\*

Die Fachschülerinnen und Fachschüler erkennen die grundlegende Bedeutung der Notwendigkeit von Qualitätsmanagement im Dienstleistungsbereich und schätzen die möglichen Folgen unterschiedlicher Qualität ab. Auf Grund ihres grundlegenden Wissens der sehr unterschiedlichen Qualitätsdimensionen im Dienstleistungsbereich erarbeiten die Fachschülerinnen und Fachschüler Maßnahmen zur Qualitätskontrolle und entwerfen Qualitätsmanagementstrategien.

Die Fachschülerinnen und Fachschüler entwickeln Sensibilität und innere Bereitschaft, durch ihr verlässliches und präzises Handeln selbst zur Qualitätssicherung beizutragen. Sie sehen ein, dass es gerade in Konfliktsituationen im Dienstleistungsbereich notwendig ist, teamorientiert zu arbeiten sowie kunden- und mitarbeiterorientierte Lösungen anzubieten.

### Handlungssituationen/Ziele

### Hinweise zum Unterricht

#### 1. Mit den Grundlagen des Qualitätsmanagements vertraut sein

Den Begriff Qualität in seiner Vielschichtigkeit und Mehrdeutigkeit erkennen  
 Die Entwicklung der Qualitätsanstrengungen und ihre Bedeutung in der heutigen Zeit erläutern  
 Den grundlegenden Aufbau eines Qualitätsmanagement-Systems nachvollziehen

Notwendigkeit und Bedeutung von Qualität

- Qualitätsbegriffe:
  - Audit
  - Benchmarking
  - Balanced Score Card
  - Change Management
  - Management-Programm von Deming
- Qualität als Schlüsselfaktor
- Qualität als Unternehmensaufgabe
- Qualitätskreis
- geschichtliche Entwicklung der Qualitätssicherung
- Aufbau eines QM-Systems nach DIN EN ISO 9000 ff.
  - Elemente der DIN EN 9000 ff.
  - Ziele der DIN EN ISO 9000 ff.
  - Auditierung und Zertifizierung
  - Überblick über das Regelwerk
  - Dokumentation von QM-Systemen

\* Dieses fachrichtungsbezogene Lernmodul gilt für mehrere Bildungsgänge und steht mit identischen Zielen in mehreren Lehrplänen.

\*\* gem. § 6 LVO für die Abschlussprüfung vorgesehen.

- |   |  |
|---|--|
| <p><b>2. Die Bedeutung eines Qualitätsmanagements erkennen</b></p> <p>Die möglichen Folgen unterschiedlicher Qualität abschätzen<br/>Den Gesamtzusammenhang des TQM-Konzeptes darstellen<br/>Die wichtigsten Qualitätsprogramme und -initiativen mit ihren wesentlichen Merkmalen und Aufbauprinzipien erklären</p>                           | <p>Begriff des Total Quality Managements (TQM)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mitarbeiterorientierung</li> <li>- Prozessorientierung</li> <li>- Kundenorientierung</li> </ul> <p>Qualitätsprogramme und -initiativen</p>   |
| <p><b>3. Qualitätsdimensionen im Dienstleistungsbereich kennen</b></p> <p>Erkennen, dass man bei der Erstellung von Produkten und Dienstleistungen in Prozessen denken muss<br/>Inhaltliche, zeitliche und formale Qualitätsdimensionen anhand von Beispielen erläutern<br/>Geschäftsprozesse und Teilprozesse darstellen und analysieren</p> | <p>inhaltliche Qualitätsdimension</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- technische Qualität</li> <li>- funktionale Qualität</li> </ul> <p>zeitliche Qualitätsdimension</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Potenzialqualität</li> <li>- Prozessqualität</li> <li>- Ergebnisqualität</li> </ul> <p>formale Qualitätsdimension</p>   |
| <p><b>4. Qualitätswerkzeuge im Qualitätsmanagement einsetzen und beurteilen</b></p> <p>Qualitätsmessgrößen und Qualitätsbeurteilungskriterien kennen<br/>Für die eigene Zielerreichung geeignete Mess- und Beurteilungskennziffern verwenden</p>  | <p>Sichtweisen der Qualitätsbeurteilung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fremdbild/Selbstbild</li> </ul> <p>Instrumente zur Messung der Dienstleistungsqualität</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Einsatzmöglichkeiten</li> <li>- Auswahl der Techniken: <ul style="list-style-type: none"> <li>reine Beobachtung</li> <li>Indikatorenanalyse</li> <li>Silent Shopper</li> <li>Vignettentchnik</li> <li>Service-Blueprinting</li> <li>Rating-Skalen</li> <li>Service-FMEA (Fehler-Möglichkeiten und -Einfluss-Analyse)</li> <li>QFD (Quality Function Deployment)</li> <li>Beschwerdemanagement</li> </ul> </li> </ul> <p>Methoden der Prozessanalyse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ursache-Wirkungs-Diagramm (Ishikawa)</li> <li>- Ereignisablaufanalyse</li> </ul> |
| <p><b>5. Qualitätsmanagementstrategien anwenden</b></p> <p>Prozessorientierte Aufbau- und Ablauforganisation für ein Unternehmen entwickeln<br/>Geschäftsabläufe optimieren</p>   | <p>Zertifizierungsstrategien<br/>Wettbewerbsstrategien<br/>Total Quality Management</p>  |

**6. Möglichkeiten der Qualitätskontrolle und -sicherung einsetzen**

Erarbeiten von Maßnahmen zur Qualitätskontrolle und -sicherung

**7. Grenzen eines Qualitätsmanagements einsehen**

## Schwerpunktbezogener Bereich

### Lernmodul 10: Gewinnung und Aufbereitung betrieblicher Informationen (160 Std.)

Die Fachschülerinnen und Fachschüler kennen anhand der Analyse ausgewählter Geschäftsprozesse deren Struktur. Sie erkennen, dass für den reibungslosen Ablauf und die Optimierung von Geschäftsprozessen qualitative und quantitative Messgrößen definiert werden müssen, welche es zu beschaffen, errechnen und interpretieren gilt. Dies wird exemplarisch am Logistikprozess (insbesondere Materialmanagement) sowie am Geschäftsprozess Personal verdeutlicht. Hierzu wird auch das Rechnungswesen als Informationssystem der Unternehmung, insbesondere die Kosten- und Leistungsrechnung, herangezogen.

Die Fachschülerinnen und Fachschüler sind in der Lage, grundlegende Arbeitstechniken zur Beschaffung, Auswertung, Aufbereitung und Präsentation betrieblicher Informationen anzuwenden.

#### Handlungssituationen/Ziele

#### Hinweise zum Unterricht

### 1. Am Geschäftsprozess Materialmanagement die Notwendigkeit der Beschaffung und Aufbereitung betrieblicher Informationen erkennen

Betriebliche Entscheidungs- und Ablaufvorgänge prozessorientiert betrachten

Waren und Dienstleistungen beschaffen und lagern

Den Geschäftsprozess Materialmanagement optimieren

Auswirkungen auf andere Funktionsbereiche erkennen

Leistungs-, Geld- und Informationsfluss

e-commerce

Schwachstellenanalyse

Definition von Messgrößen

vor allem Auftragsannahme und Logistik

### 2. Kostenrechnungen durchführen

Finanzbuchhaltung als Grundlage der KLR verstehen

Kostenarten abgrenzen, erfassen und den Kostenstellen zuordnen

Selbstkosten ermitteln und die Wirtschaftlichkeit bewerten

KLR als Basis für unternehmerische Entscheidungen nutzen

Ergebnistabelle

BAB

Deckungsbeitragsrechnung

Umsetzen in ein Tabellen-

kalkulationsprogramm im

LM 11

### 3. Aufgaben des Personalwesens als übergreifende Funktion verstehen

Personalwirtschaft in die Betriebsorganisation einordnen

Möglichkeiten der Personalführung beurteilen

Funktionen der Personalwirtschaft kennen und beurteilen

Ziele

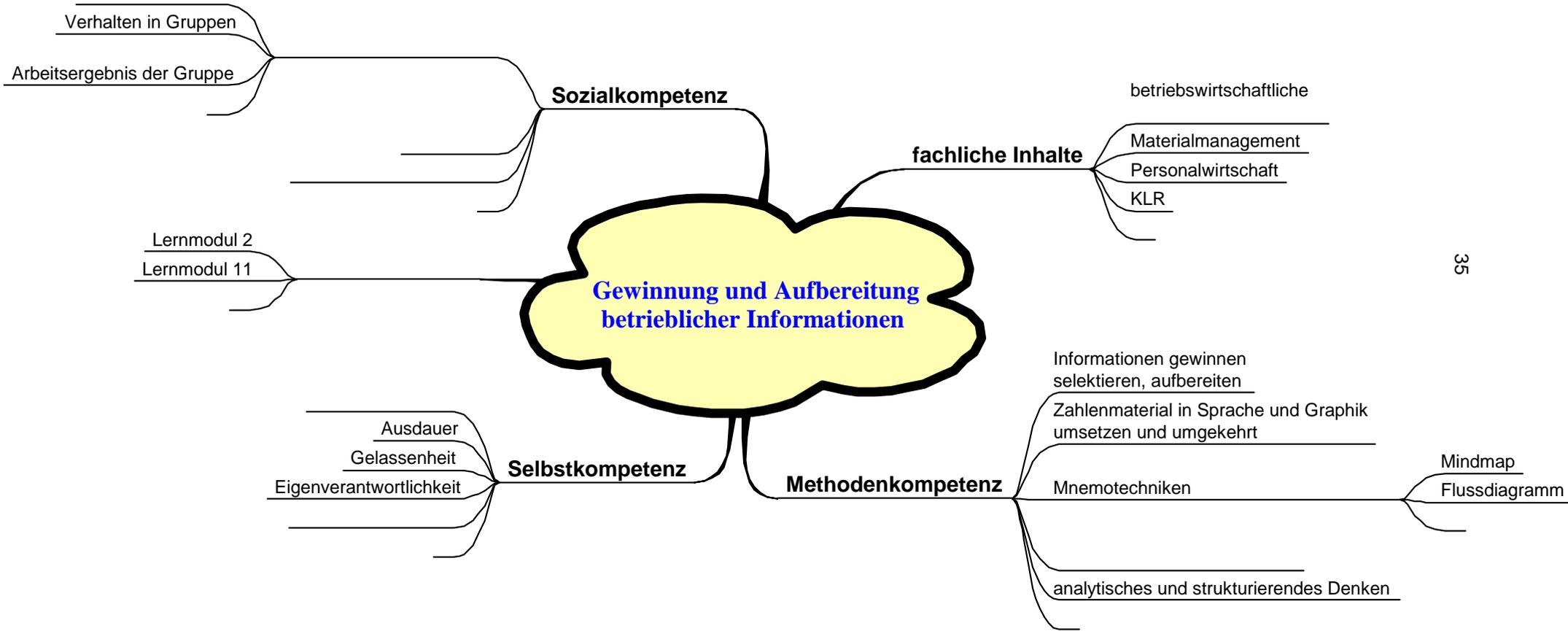
Instrumente

Einordnen in Hierarchie

Menschenbilder und Motivationstheorien als Basis des

Führungsverhaltens

Führungsstile und -techniken



## Lernmodul 11: **DV-gestützte Auskunftssysteme** (120 Std.)

Die Fachschülerinnen und Fachschüler kennen die technischen und organisatorischen Voraussetzungen, um Informationen im Intra- und Internet abrufen zu können. Sie sind in der Lage, in Allein-, Partner- und Gruppenarbeit komplexe und anspruchsvolle Aufgabenstellungen mit Hilfe von Datenbanken und den Internetdiensten zu bearbeiten. Sie sind in der Lage, die Ergebnisse mit Hilfe vorhandener Software zu dokumentieren und als Entscheidungsgrundlage zusammenzustellen. Die Fachschülerinnen und Fachschüler erkennen die Notwendigkeit des Datenschutzes und der Datensicherheit für ein global agierendes Unternehmen.

### Handlungssituationen/Ziele

### Hinweise zum Unterricht

#### 1. Technische und organisatorische Bedingungen für die Funktion eines Intranets verstehen

schuleigenes Intranet

Betriebliche Entscheidungen über eine sinnvolle Hard- und Softwareausstattung unter Berücksichtigung von Netzwerktopologien treffen

#### 2. Softwarekomponenten auswählen und anwenden

Standardsoftware und Tools situativ auf betriebliche Probleme anwenden

Textverarbeitung  
Tabellenkalkulation  
Datenbank  
Auftragsabwicklung  
Bestellwesen  
Fakturierung  
Finanzbuchhaltung  
Anwendung und Vertiefung in den LM 7, 10 und 13

#### 3. Zugriff zu den Internetdiensten realisieren

Kriterien für eine sinnvolle Anbindung eines Betriebes an die Internetdienste unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten kennen

Übertragungsprotokolle  
Internet Service-Provider  
Kommunikationskosten  
Modem  
ISDN  
Standleitungen  
Unterschied Internet - Intranet  
Client/Server-Konzept

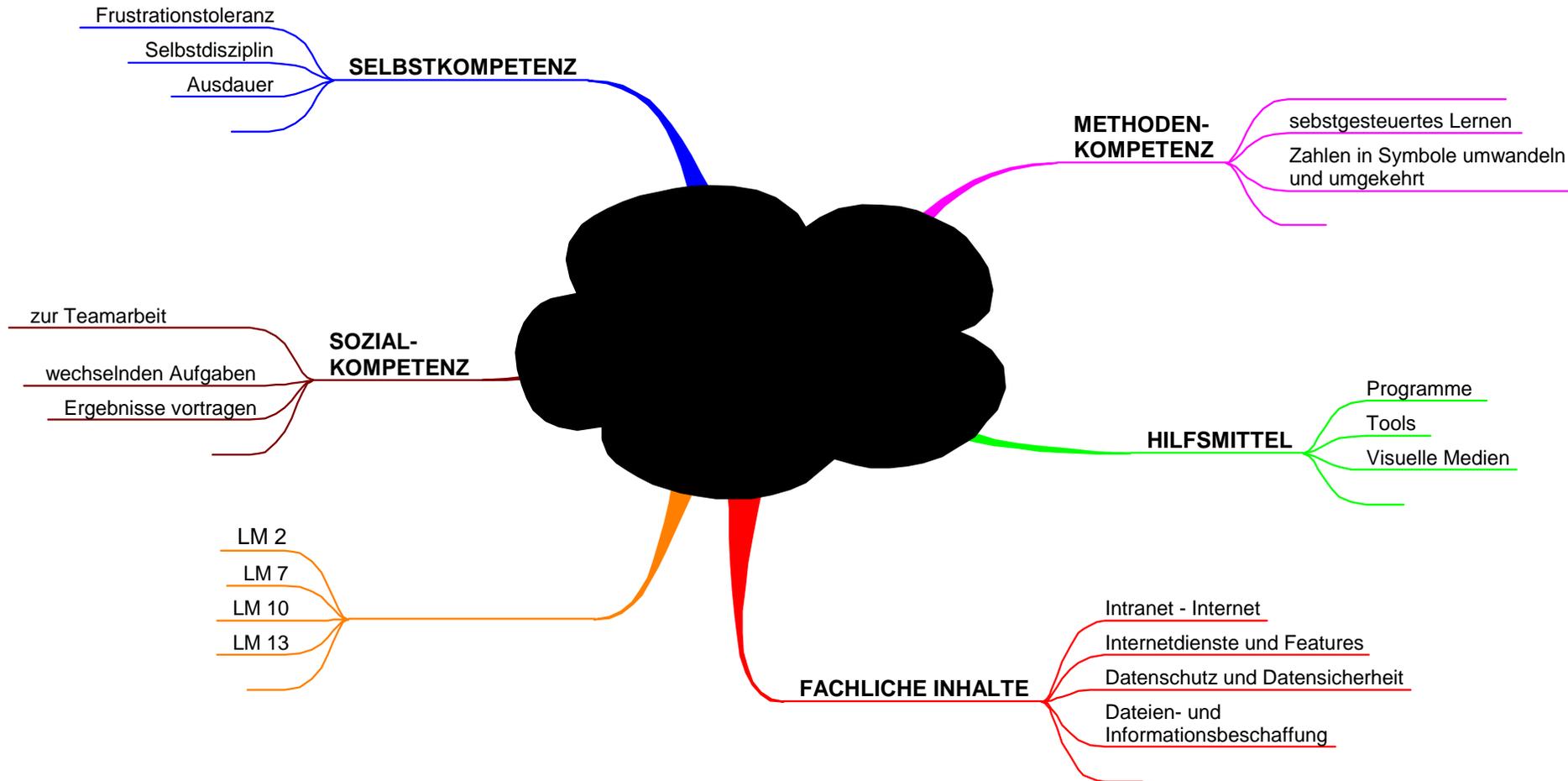
#### 4. Dateien- und Informationsbeschaffung planen und durchführen

Informationen zu betrieblichen Problemstellungen unter Verwendung von Internetkomponenten suchen, bewerten und strukturieren

Internetdienste  
Browser  
URL  
Domain Name Service  
FTP  
WWW  
USENET  
Suchstrategien  
Anwendung und Vertiefung in den LM 2, 10 und 12

#### 5. Ausgewählte Aspekte des Datenschutzes und der Datensicherheit im Intranet und Internet kennen

Datenschutzgesetze  
Firewalls  
Anti-Viren-Software  
Kryptotechniken



## Lernmodul 12: **Kommunikation und Präsentation** (240 Std.)

Die Fachschülerinnen und Fachschüler erweitern ihre Methodenkompetenz der selbstständigen Erarbeitung von Fachinhalten zur Lösung betriebswirtschaftlicher Probleme durch den Erwerb von Arbeitstechniken für die Beschaffung, Verarbeitung und Aufbereitung von Informationen sowie die Präsentation von Ergebnissen.

Sie erkennen die Zusammenhänge von Kommunikationsabsicht, den zu wählenden Kommunikationsmitteln und der Kommunikationswirkung. Die dabei auftretenden Kommunikationsstörungen werden erfasst und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Bewältigung erkannt.

Die Fähigkeit, Sprache und non-verbale Kommunikationsmittel sowie Präsentations- und Kommunikationsmedien situations- und adressatengerecht einzusetzen, wird ausgebaut.

### Handlungssituationen/Ziele

### Hinweise zum Unterricht

#### 1. Konventionelle und computergestützte Arbeitstechniken

Methoden der Informationsbeschaffung, -verarbeitung und -aufbereitung kennen und einsetzen

Informationsquellen (z. B. Bibliothek, Fachliteratur und Internet)

Methoden (z. B. Brainstorming, Mind-Mapping, 6-3-5-Methode, Aktives Lesen und Internetrecherche)

Erstellen und Bearbeiten von Berichten, Protokollen, Referaten und appellativen Texten mit Format- und Dokumentvorlagen

Entwickeln von Schaubildern und Tabellen

Betriebliche Informationen im Internet bereitstellen

Unternehmens- oder Produktinformationen für Webseiten im Hinblick auf Design und Layout planen, mit Hilfe eines HTML-Editors erstellen und das Ergebnis auf einem Webserver bereitstellen können (Navigationshilfen, Web-Publishing-Tools)

DV-gestützte Kommunikationstechniken anwenden

e-Mail, Newsgroups, Mail-Software, Fax, Übertragungsprotokolle, Post-Office, Internet-Provider, Electronic Data Interchange, Video

vgl. LM 11

#### 2. Kommunikationsmodelle

Zusammenhänge von Kommunikationsabsicht, -wirkung und -störungen erkennen und im eigenen Sprechverhalten berücksichtigen

anhand von Modellen kommunikationspsychologische Grundlagen adressatengerecht aufzeigen

### 3. Multi-Media-Präsentationen

Sachverhalte strukturiert und visualisiert aufbereiten und vortragen

Sprechängste thematisieren und damit mindern  
 Gestaltungsregeln beachten  
 rhetorische Mittel einbeziehen  
 Körpersprache bewusst einsetzen  
 konventionelle Medien nutzen  
 Präsentationstools gebrauchen  
 Visualisierungstools anwenden  
 Datenintegration vornehmen

### 4. Kommunikationstraining

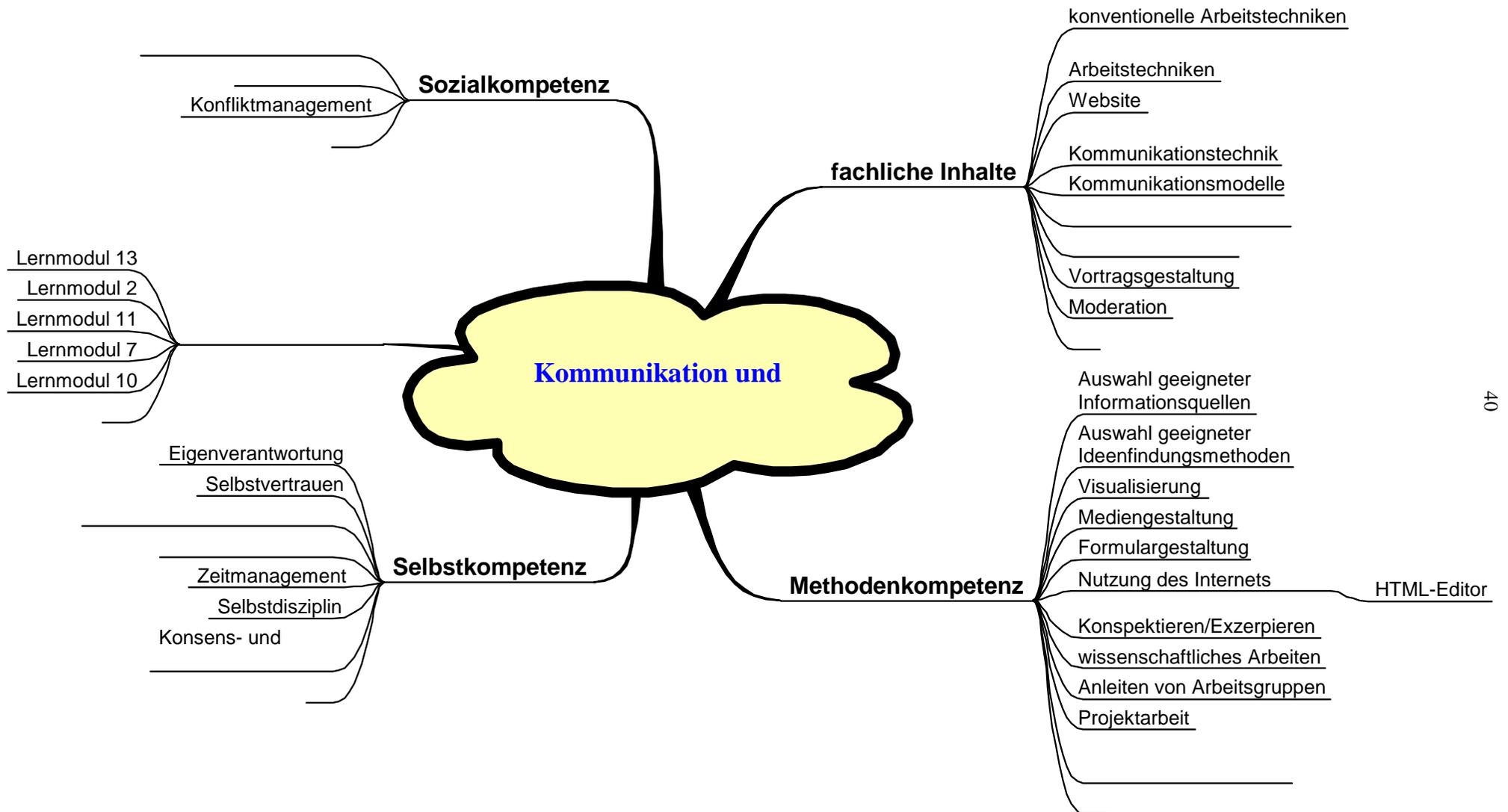
Dialogische und monologische Sprechsituationen gestalten, durchführen und bewerten

Gesprächsführung mit Vorgesetzten, Kollegen und Geschäftspartnern in Rollenspielen üben  
 Schwerpunkte können sein:

- Beachten der Gesprächsregeln
- Umsetzen des aktiven Zuhörens
- Aufgaben des Diskussionsleiters
- Bewältigen von Konfliktsituationen
- Moderationsmethode.

### 5. Modulübergreifendes Projekt

Die Lerninhalte des Lernmoduls werden zusammengeführt und in einem praktischen Beispiel umgesetzt. Fallstudien bearbeiten unter Verwendung unterschiedlicher Arbeitstechniken, Präsentationsmedien etc. Bezug zu einem betriebswirtschaftlich orientierten Lernmodul



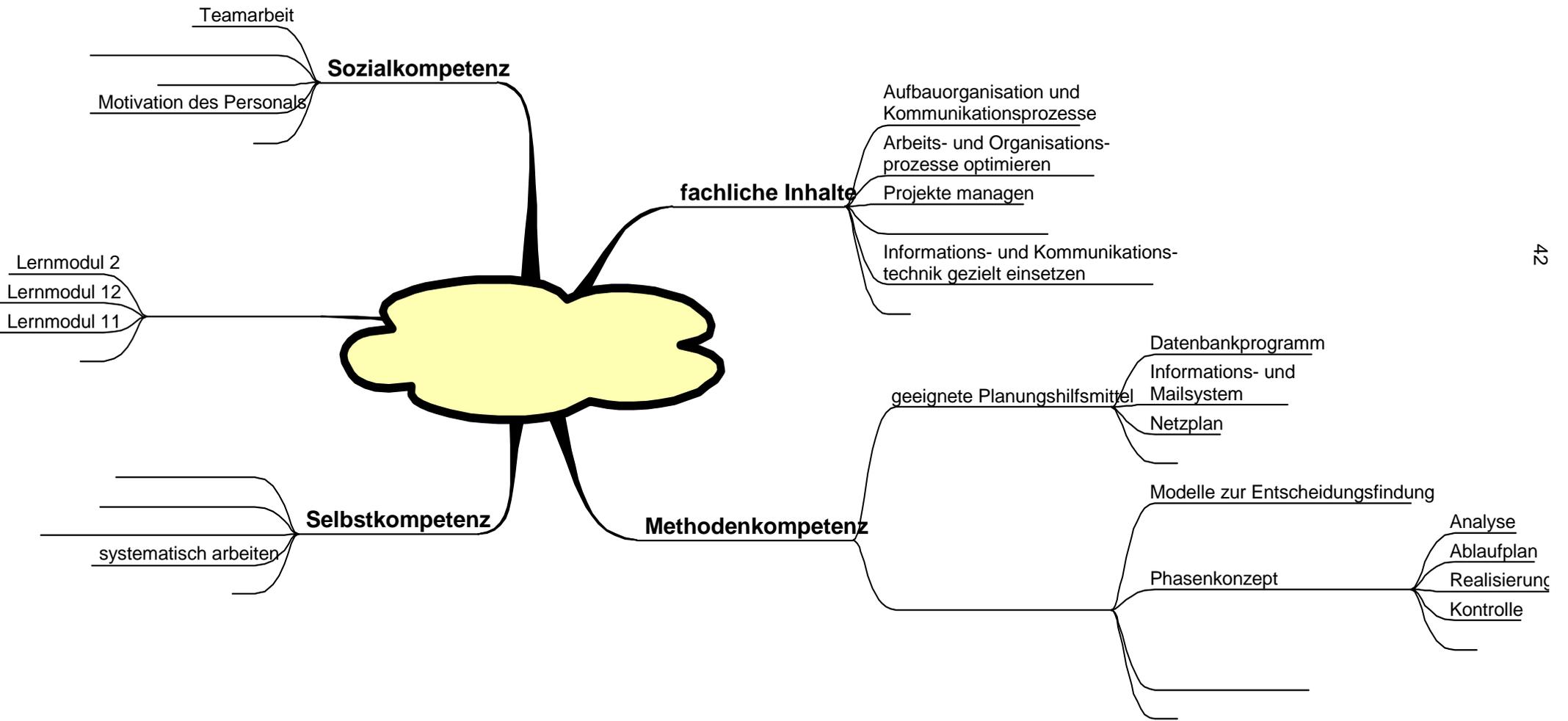
## Lernmodul 13: **Büromanagement** (200 Std.)

Die Fachschülerinnen und Fachschüler verstehen, dass die Optimierung und Koordination betrieblicher Abläufe ein wesentliches Element moderner Betriebsführung darstellt. Sie erkennen Organisations- und Führungsprobleme und sind in der Lage, Lösungsansätze zu erarbeiten. Sie können das Büro betriebsspezifisch gemäß ablauforganisatorischen, ergonomischen sowie informations- und kommunikationstechnischen Anforderungen gestalten und leiten.

### Handlungssituationen/Ziele

### Hinweise zum Unterricht

<p><b>1. Zusammenhänge zwischen Aufbauorganisation und Kommunikationsprozessen im Unternehmen erkennen</b></p>	<p>vgl. LM 10</p>
<p><b>2. Organisations- und Arbeitsprozesse koordinieren und optimieren</b></p> <p>Ablaufprozesse unter Berücksichtigung betriebsspezifischer, ergonomischer und zeitlicher Erfordernisse analysieren und verbessern</p>	<p>Fallstudie bearbeiten unter Anwendung von Techniken der (elektronischen) Terminplanung und Netzplantechnik</p>
<p><b>3. Projekte managen</b></p> <p>Projekte mit Hilfe entsprechender Methoden der Zielfindung, der Teamarbeit, der Projektplanung, des Projektcontrollings, des Zeitmanagements und der Mitarbeiterführung planen und durchführen</p>	<p>ein Projekt als Fallstudie durchführen Inhaltlich kann auf die LM 7 und 10 aufgebaut werden.</p>
<p><b>4. Projektmanagement informations- und kommunikationstechnisch unterstützen</b></p> <p>Daten und Texte mit Hilfe der entsprechenden Programme auswerten, aufbereiten bzw. erstellen sowie Abläufe automatisieren</p>	<p>Relationale Datenbanken nach betrieblichen Erfordernissen erstellen, vgl. LM 8 eventuell SQL Berichte und Formulare gestalten und einsetzen Dokument- und Formatvorlagen erstellen Serienbriefe Autotext Makroprogrammierung Datenintegration</p>
<p><b>5. Bedeutung des Qualitätsmanagements erkennen</b></p> <p>Ausgehend von Qualitätsmessgrößen und Qualitätsbeurteilungskriterien Strategien zur ständigen Verbesserung der Geschäftsprozesse im Unternehmen erarbeiten</p>	<p>z. B. TQM, vgl. LM 9 KVP Business Reengineering vgl. LM 2</p>



## Lernmodul 14: **Abschlussprojekt** (80 Std.)\*

Die Fachschülerinnen und Fachschüler stellen sich selbst in Partner- oder Teamarbeit eine Projektaufgabe aus dem beruflichen Alltag, die sie selbstständig schrittweise zu einem Lösungsansatz führen. Beginnend mit der Problemanalyse und dem Aufzeigen von - auch alternativen - Lösungsansätzen entscheiden sie sich für eine Lösung. Abschließend dokumentieren und präsentieren sie ihre Vorgehensweise und ihr Ergebnis.

Sie wenden unterschiedliche Arbeitstechniken an, verwenden moderne Kommunikationsmittel, erkennen Zusammenhänge, zeigen Wechselwirkungen auf, beurteilen Auswirkungen und beachten Regeln der Wirtschaftlichkeit, Organisation und Führung.

### Handlungssituationen/Ziele

### Hinweise zum Unterricht

Fachliche Probleme selbstständig erkennen, analysieren, strukturieren, beurteilen, praxisgerechte (auch alternative) Lösungen entwickeln, dokumentieren und präsentieren

Beratung zu den Schwerpunkten der Aufgabenstellung durch die Lehrkräfte

Festlegen der vorläufigen Struktur und Form der Dokumentation und Arbeitsplanung

Die Projektarbeit sollte in Teamarbeit durchgeführt werden und lernmodulübergreifende Themen zum Inhalt haben.

Themen können z. B. entstehen aus

- Kontakten von Fachschülerinnen und Fachschülern oder Lehrkräften mit Unternehmen
- Vorgaben von Lehrkräften zur Aktualisierung der Unterrichtsinhalte und zur Entwicklung des Schulprofils in der Öffentlichkeit.

Die Präsentation kann auch vor mehreren Schulklassen und zusammen mit Vertretern aus Unternehmen erfolgen.

vgl. Anhang 4.5

\* Dieses fachbereichsübergreifende Lernmodul gilt für mehrere Bildungsgänge und steht mit identischen Zielen in allen Lehrplänen.

## Lernmodul 15: **Berufs- und Arbeitspädagogik** (120 Std.)<sup>\*</sup>

Die Fachschülerinnen und Fachschüler bereiten sich auf ihre zukünftige Tätigkeit als Ausbilderinnen und Ausbilder vor (Ausbildung der Ausbilder - AdA) und erlangen die Befähigung, ihre individuellen Fachkenntnisse und Einstellungen überzeugend darzustellen und anzuwenden. Sie erkennen, dass sie durch ihr Verhalten als Person eine Vorbildfunktion übernehmen in Bezug auf Handlungskompetenz und Professionalität (z. B. Sicherheit beim Planen, Organisieren und Kontrollieren von Prozessen oder im Hinblick auf Mitarbeiterführung: Verantwortungsbewusstsein, Empathie und Flexibilität).

Mit dem erfolgreichen Abschluss wird die fachliche Eignung als Ausbilderin bzw. Ausbilder gemäß § 80 Abs. 1 Ziff. 2 BBiG verliehen; beachte § 5 (11) LVO betr. abschließende Leistungsfeststellung.

Maßgebend für den Unterricht ist der Rahmenstoffplan für die Ausbildung der Ausbilder, BiBB-Beschluss vom 11. März 1998, veröffentlicht im Bundesanzeiger am 24. Juli 1998.

### Handlungssituationen/Ziele

### Hinweise zum Unterricht

#### 1. Allgemeine Grundlagen legen

ca. 12-24 Std.  
je nach Lerngruppe

Gründe für betriebliche Ausbildung kennen  
Einflussgrößen auf die Ausbildung kennen  
rechtliche Rahmenbedingungen kennen  
Beteiligte und Mitwirkende an der Ausbildung kennen  
Anforderungen an die Eignung der Ausbilderinnen und Ausbilder

#### 2. Ausbildung planen

ca. 16 Std.

Ausbildungsberufe auswählen  
Eignung des Ausbildungsbetriebes überprüfen  
Organisation der Ausbildung festlegen  
Organisation und Inhalt mit der Berufsschule abstimmen  
Ausbildungsplan erstellen  
Beurteilungssystem festlegen

#### 3. Auszubildende einstellen

ca. 12-14 Std.

Auswahlkriterien aufstellen  
an Einstellungen mitwirken  
Einstellungsgespräche führen  
am Vertragsabschluss mitwirken  
Eintragungen und Anmeldungen vornehmen  
Einführung planen  
Probezeit planen

<sup>\*</sup> Dieses fachbereichsübergreifende Lernmodul gilt für mehrere Bildungsgänge und steht mit identischen Zielen in mehreren Lehrplänen.

**4. Am Arbeitsplatz ausbilden**

ca. 28-32 Std.

Arbeitsplätze auswählen und vorbereiten  
auf Veränderungen der Arbeitsorganisation vorbereiten  
praktisch anleiten  
aktives Lernen anleiten  
Handlungskompetenz fördern  
Lernerfolgskontrollen durchführen  
Beurteilungsgespräche führen

**5. Lernen fördern**

ca. 18-20 Std.

Lern- und Arbeitstechniken anleiten  
Lernerfolge sicherstellen  
Zwischenprüfungen auswerten  
auf Lernschwierigkeiten und Verhaltensauffälligkeiten  
reagieren  
kulturelle Unterschiede berücksichtigen  
mit externen Stellen kooperieren

**6. Gruppen anleiten**

ca. 12-16 Std.

Kurzvorträge halten  
Lehrgespräche durchführen  
moderierend ausbilden  
Medien auswählen und einsetzen  
aktives Lernen in Gruppen fördern  
in Teams ausbilden

**7. Die Ausbildung beenden**

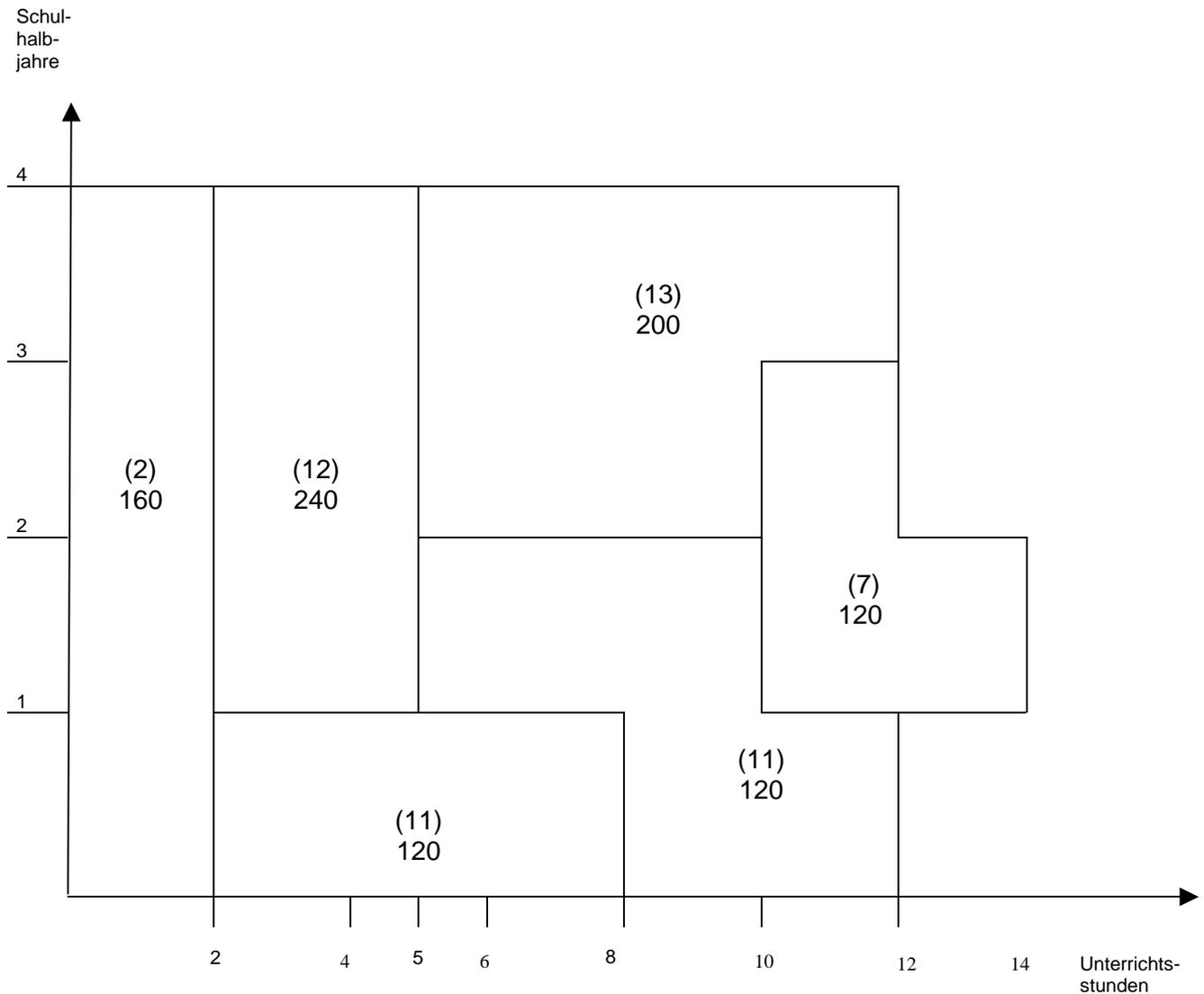
ca. 8-12 Std.

auf Prüfungen vorbereiten  
zur Prüfung anmelden  
Zeugnisse ausstellen  
Ausbildung beenden/verlängern  
auf Fortbildungsmöglichkeiten hinweisen  
an Prüfungen mitwirken

## 4 Anhang

### Zeitraster für einen Arbeitsplan

Die Lernmodule stehen untereinander in enger Beziehung: Ihre Umsetzung in Unterricht kann z. B. organisatorisch in folgender Weise erfolgen:



UStd.

(2) Berufsbezogene Kommunikation in einer Fremdsprache	160
(7) Marketing	120
(10) Gewinnung und Aufbereitung betrieblicher Informationen	160
(11) DV-gestützte Auskunftssysteme	120
(12) Kommunikation und Präsentation	240
(13) Büromanagement	<u>200</u>
	1000

Die Teilqualifikation umfasst 1000 Unterrichtsstunden.