|  |
| --- |
| Zielanalyse |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberuf | Zeitrichtwert  |
| WKA | Automobilkaufmann/Automobilkauffrau | 120 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | Jahr |
| 05 | Werkstattaufträge entgegennehmen und kaufmännische Geschäftsprozesse organisieren | 2 |
| Kernkompetenz |
| Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundenwünsche zu bearbeiten, an Arbeitsprozessen in der Werkstatt unterstützend mitzuwirken und eine ordnungsgemäße Fahrzeugübergabe an den Kunden sicherzustellen.  |
| Schule, Ort | Lehrerteam |
|  |  |
| **Bildungsplan** | **didaktisch-methodische Analyse** |

| kompetenzbasierte Ziele | Konkretisierung | Bemerkungenzu den technischenKompetenzen | Lernsituation | Handlungsergebnis | überfachliche Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Die Schülerinnen und Schüler analysieren das Anliegen der Kundin/des Kunden, auch in einer Fremdsprache und koordinieren die weitere Bearbeitung auf der Basis betrieblicher Vorgaben (*Prozessabläufe*). Dabei unterscheiden sie Arbeitsaufgaben, die nur von fachlich ausgewiesenen Personen (*Elektrotechnik, Sicherheitstechnik, alternative Antriebe, Prüfdienste*), durchgeführt werden dürfen von Routineaufgaben ohne spezielle Befähigungsnachweise. | Elektroantrieb, Gas, Airbag, Klima |  | **LS01 Kundenanliegen analysieren und weitere Bearbeitungsschritte koordinieren****LS02 Aufgaben für speziell qualifiziertes Personal von Routineaufgaben unterscheiden** | Ablaufplan (Prozessbeschreibung)Übersicht | systematisch vorgehenbegründet vorgehenProbleme erkennen und zur Lösung beitragenVorschriften beachtenbegründet vorgehensystematisch vorgehen |  | 0401 |
| Sie informieren sich über das Kundenfahrzeug auf der Grundlage der Fahrzeughistorie, von Daten aus technischen Unterlagen sowie aus Fahrzeugpapieren hinsichtlich mechanischer, hydraulischer, pneumatischer sowie elektrischer, elektronischer Systeme und Funktionseinheiten und berücksichtigen ihr Zusammenwirken. | FahrzeughistorieServiceheftZulassungsbescheingung Teil 1 |  | **LS03 Anhand von Unterlagen über das Fahrzeug informieren**  | Übersicht | systematisch vorgehenInformationen strukturierenVerständnisfragen stellen |  | 01 |
| Zuordnung der Fahrzeugbauteile zu den Baugruppen: Motor,Antriebsstrang,Fahrwerk,Fahrzeugaufbau,elektrische Anlage |  | **LS04 Mitarbeiterhandbuch hinsichtlich Wartung und Inspektion erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierensystematisch vorgehenVerständnisfragen stellenFachsprache anwendenSystem- und Prozesszusammenhänge erkennenProbleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 03 |
| 4-Takt-PrinzipUnterscheidungsmerkmale von Otto und Diesel bzgl. Motorkenngrößen Leistung DrehmomentDrehmoment-Leistungskurve | Grundlage für LF06 | **LS05 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf den Motor erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierensystematisch vorgehenVerständnisfragen stellenFachsprache anwendenSystem- und Prozesszusammenhänge erkennenProbleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 06 |
| Aufbau und Funktion eines Abgassystems und dessen Komponenten bei Otto- und Dieselmotoren |  | **LS06 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf das Abgassystem erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierensystematisch vorgehenVerständnisfragen stellenFachsprache anwendenSystem- und Prozesszusammenhänge erkennenProbleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 02 |
| Aufbau, Funktion und Wartung des MotorschmiersystemsMotorölspezifikationenEntsorgung von Motoröl | LF05-LS34 | **LS07 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf die Motorschmierung erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierensystematisch vorgehenVerständnisfragen stellenFachsprache anwendenSystem- und Prozesszusammenhänge erkennenProbleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 02 |
| Aufbau, Funktion und Wartung des Kühlsystems Entsorgung von Kühlmittel | LF05-LS34 | **LS08 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf die Motorkühlung erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierensystematisch vorgehenVerständnisfragen stellenFachsprache anwendenSystem- und Prozesszusammenhänge erkennenProbleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 02 |
| Zulassungsbescheinigung Teil 1 Übereinstimmungsbescheinigung Reifen- und Felgenbezeichnung ProfiltiefeVerschleißbilderReifendruckkontrollsystem Reifen mit Notlaufeigenschaften  | LF05-LS12 und LF05-LS13 | **LS09 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf Räder und Reifen erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierensystematisch vorgehenVerständnisfragen stellenFachsprache anwendenSystem- und Prozesszusammenhänge erkennenProbleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 02 |
| Aufbau und Funktion der Bremsanlage Aufbau und Funktioneiner ScheibenbremseEntsorgung von Bremsflüssigkeit  | Grundlage für LF06LF05-LS34 | **LS10 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf die Bremsanlage erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierensystematisch vorgehenVerständnisfragen stellenFachsprache anwendenSystem- und Prozesszusammenhänge erkennenProbleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 03 |
| Aufbau und Funktionvon Hilfskraftlenksysteme | Grundlage für LF06 | **LS11 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf die Lenkung erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierensystematisch vorgehenVerständnisfragen stellenFachsprache anwendenSystem- und Prozesszusammenhänge erkennenProbleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 02 |
| SpurSturz | LF05-LS09 | **LS12 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf die Radeinstellgrößen erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierensystematisch vorgehenVerständnisfragen stellenFachsprache anwendenSystem- und Prozesszusammenhänge erkennenProbleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 02 |
| Feder- und Dämpfersystem | LF05-LS09Grundlage für LF06 | **LS13 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf Federung und Dämpfung erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierensystematisch vorgehenVerständnisfragen stellenFachsprache anwendenSystem- und Prozesszusammenhänge erkennenProbleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 02 |
| Komponenten des Antriebsstrangs und deren Aufgabe | Grundlage für LF06 | **LS14 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf den Antriebsstrang erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierensystematisch vorgehenVerständnisfragen stellenFachsprache anwendenSystem- und Prozesszusammenhänge erkennenProbleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 02 |
| Aufbau und Funktion einer KupplungAufgabe der selbstnachstellenden Kupplung | Grundlage für LF06 | **LS15 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf die Kupplung erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierensystematisch vorgehenVerständnisfragen stellenFachsprache anwendenSystem- und Prozesszusammenhänge erkennenProbleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 02 |
| Aufbau und Funktioneines GetriebesWechselgetriebe, automatisierte Schaltgetriebe, Doppelkupplungsgetriebe und Automatik­getriebe | Grundlage für LF06 | **LS16 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf das Getriebe erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierensystematisch vorgehenVerständnisfragen stellenFachsprache anwendenSystem- und Prozesszusammenhänge erkennenProbleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 05 |
| Front-, Heck-, Allradantrieb | Grundlage für LF06 | **LS17 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf die Antriebsarten erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierensystematisch vorgehenVerständnisfragen stellenFachsprache anwendenSystem- und Prozesszusammenhänge erkennenProbleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 02 |
| LichtfunktionenScheinwerfersysteme | Grundlage für LF06 | **LS18 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf die Beleuchtung erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierensystematisch vorgehenVerständnisfragen stellenFachsprache anwendenSystem- und Prozesszusammenhänge erkennenProbleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 04 |
| Zusammenwirken von Starterbatterie und Generator Starthilfe |  | **LS19 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf das Bordnetz erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierensystematisch vorgehenVerständnisfragen stellenFachsprache anwendenSystem- und Prozesszusammenhänge erkennenProbleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 01 |
| Datenübertragung Informationsaustausch zwischen FahrzeugteilsystemenKonnektivität | Grundlage für LF06 | **LS20 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf die Vernetzung erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierensystematisch vorgehenVerständnisfragen stellenFachsprache anwendenSystem- und Prozesszusammenhänge erkennenProbleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 02 |
| HybridartenE-FahrzeugeAutogas |  | **LS21 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf alternative Antriebe erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierensystematisch vorgehenVerständnisfragen stellenFachsprache anwendenSystem- und Prozesszusammenhänge erkennenProbleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 04 |
| Aufbau, Funktionsweise und Aufgabe der Klimatechnik | Grundlage für LF06 | **LS22 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf die Klimatisierung von Fahrzeugen erstellen lassen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierensystematisch vorgehenVerständnisfragen stellenFachsprache anwendenSystem- und Prozesszusammenhänge erkennenProbleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 01 |
|  | Airbag Gurtstraffer | Grundlage für LF06 | **LS23 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf pyrotechnische Sicherheitssysteme erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierensystematisch vorgehenVerständnisfragen stellenFachsprache anwendenSystem- und Prozesszusammenhänge erkennenProbleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 01 |
| Sie wählen das für den Kunden passende Angebot der Werkstatt aus (*Verkehrs- und Betriebssicherheit, Rückrufaktion, Inspektion, Schadensbearbeitung, Reparatur, zeitwertgerechte Reparatur, Sachmangelhaftungs- und Garantieauftrag, Kulanzanfrage)*. Dabei zeigen sie Empathie für die Situation des Kunden und handeln interessenausgleichend (*Kunden­orientierung, Kundenzufriedenheit, Kundenbindung*). |  | aufbauend auf den technischen Kompetenzen | **LS24 Angebot der Werkstatt auswählen** | Übersicht | begründet vorgehenEntscheidungen treffenMitverantwortung tragenzuverlässig handelnVertrauen herstellenBedürfnisse und Interessen artikulieren |  | 02 |
| […] Sie führen das Kundengespräch durch und erläutern dem Kunden den Inhalt von Verträgen (*Werkvertrag*) und Reparaturbedingungen. […]Die Schülerinnen und Schüler erstellen Kostenvoranschläge und Aufträge. […] […] Bei der Erfassung und Pflege der Kunden- und Fahrzeugdaten beachten sie den Datenschutz. |  | aufbauend auf den technischen Kompetenzen | **LS25 Kundengespräch durchführen und Kostenvoranschlag und Aufträge erstellen** | KundengesprächKostenvoranschlagWerkstattauftrag | sachlich argumentierenVertrauen herstellenInformationen austauschensystematisch vorgehenRegeln und Verfahren anwendenMitverantwortung tragenzuverlässig handeln | vgl. LF04 | 05 |
| […] Sie koordinieren den innerbetrieblichen Ablauf des Kundenauftrags (*Termine, Dialogannahme, Teileverfüg­barkeit, Fremdleistungen, Versicherungsabwicklung)* und informieren den Kunden über Reparaturerweiterungen. […] |  |  | **LS26 Kompletten Serviceprozess am Beispiel eines Wartungsauftrages beschreiben****LS027 Unfallgeschäft betreuen****LS28 Rückrufaktionen abwickeln****LS29 Garantie- und Gewährleistungs- und Kulanzaufträge bearbeiten** | ProzessbeschreibungenAblaufplanChecklisteProzessbeschreibung | systematisch vorgehenbegründet vorgehenArbeitsorganisation gestaltenselbstständig planen und durchführenRealisierbarkeit erkennbarer Lösungen abschätzensachlich argumentieren |  | 06040102 |
| […] Auf Wunsch organisieren sie die Ersatzmobilität des Kunden. […] |  |  | **LS30 Werkstattersatzwagen und Alternativen abwickeln** | ChecklisteÜbergabeprotokoll | systematisch vorgehenzuverlässig handeln |  | 02 |
| […] Sie bereiten die Rechnung inhaltlich (*Teile- und Arbeitsposition*) und rechnerisch (*Nettowert, Umsatzsteuer,* *Altteilesteuer, Brutto­wert*) vor*.* […]  |  |  | **LS31 Rechnungen vorbereiten** | Rechnung | Regeln und Verfahren anwendenErgebnisse ermitteln und bewertenzuverlässig handelnMitverantwortung tragen |  | 04 |
| […] Sie erläutern die Rechnungkundenorientiert in kaufmännischer (*Arbeitswerte, Zeiteinheiten*) und technischerHinsicht (*Herstellervorgaben, gesetzliche Vorschriften*), wickeln den Zahlungsvorgang abund übergeben das Fahrzeug. |  | aufbauend auf den technischen Kompetenzen | **LS32 Rechnung erläutern und Zahlungsvorgang abwickeln** | Kundengespräch | sachlich argumentierenRegeln und Verfahren anwendenzielgerichtet arbeiten |  | 01 |
| Sie buchen Werkstattrechnungen der internen und externen Aufträge. |  |  | **LS33 Werkstattrechnungen buchen** | Buchungssätze | zielgerichtet arbeitenbegründet vorgehen |  | 08 |
| In Zusammenarbeit mit der Werkstatt wirken sie an der umweltgerechten Entsorgung von Fahrzeugen und Gefahrstoffen unter Beachtung von gesetzlichen, lieferanten- und herstellerbezogenen Vorgaben mit. Sie entwickeln Verantwortungsbewusstsein für die Sicherheit am Arbeits­platz und den schonenden Umgang mit Ressourcen. |  | aufbauend auf den technischen KompetenzenLF05-LS07LF05-LS08LF05-LS10 | **LS34 Bei der umweltgerechten Entsorgung mitwirken** | Übersicht  | Mitverantwortung tragenzuverlässig handelnProbleme erkennen und zur Lösung beitragenVerfahren und Hilfsmittel auswählen |  | 02 |
| Sie reflektieren ihre Ergebnisse hinsichtlich der Einhaltung betrieblicher Vorgaben. Dabei ziehen sie Konsequenzen für das eigene Vorgehen als Beitrag zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. |  |  | **LS35 Kundenzufriedenheit und Kundenbindung reflektieren** | FragebogenFeedbackgeprächalternative Modelle einer Feedbackkultur | Mitverantwortung tragenmethodengeleitet vorgehenBedürfnisse und Interessen artikulierenzum Lernen bereit sein |  | 03 |
| Sie entwickeln und diskutieren Verbesserungsvorschläge für die Abläufe im Unternehmen im Spannungsfeld von humanen Arbeitsbedingungen, Umweltschutz und betrieblichem Erfolg. | [Umfassende Komptenz für das gesamte Lernfeld]Integrativ umsetzen |