

# Leseprobe

Berufliche Schulen  
Berufsschule

*Innovatives  
Bildungsservice*

Umsetzung der Lernfeld-Lehrpläne

Zahnmedizinische Fachangestellte  
Zahnmedizinischer Fachangestellter

Lernfeld 13  
Praxisprozesse begleiten

Stuttgart 2005 ■ H – 04/70



Landesinstitut  
für Schulentwicklung

[www.lis-bw.de](http://www.lis-bw.de)  
[best@lis.kv.bwl.de](mailto:best@lis.kv.bwl.de)

Qualitätsentwicklung  
und Evaluation

Schulentwicklung  
und empirische  
Bildungsforschung

Bildungspläne

## Redaktionelle Bearbeitung

Redaktion: Bodo Findeisen, LS Stuttgart  
Johannes Bopp, LS Stuttgart

Autoren:

Stand: Juni 2005

## Impressum

Herausgeber: Landesinstitut für Schulentwicklung (LS)  
Rotebühlstraße 131, 70197 Stuttgart  
Fon: 0711 6642-0  
Internet: [www.ls-bw.de](http://www.ls-bw.de)  
E-Mail: [best@ls.kv.bwl.de](mailto:best@ls.kv.bwl.de)

Druck und Vertrieb: Landesinstitut für Schulentwicklung (LS)  
Rotebühlstraße 131, 70197 Stuttgart  
Fax 0711 6642-108  
Fon: 0711 66 42-167 oder -169  
E-Mail: [best@ls.kv.bwl.de](mailto:best@ls.kv.bwl.de)

Urheberrecht: Inhalte dieses Heftes dürfen für unterrichtliche Zwecke in den Schulen und Hochschulen des Landes Baden-Württemberg vervielfältigt werden. Jede darüber hinausgehende fotomechanische oder anderweitig technisch mögliche Reproduktion ist nur mit Genehmigung des Herausgebers möglich.  
Soweit die vorliegende Publikation Nachdrucke enthält, wurden dafür nach bestem Wissen und Gewissen Lizenzen eingeholt. Die Urheberrechte der Copyrightinhaber werden ausdrücklich anerkannt. Sollten dennoch in einzelnen Fällen Urheberrechte nicht berücksichtigt worden sein, wenden Sie sich bitte an den Herausgeber. Bei weiteren Vervielfältigungen müssen die Rechte der Urheber beachtet bzw. deren Genehmigung eingeholt werden.

© Landesinstitut für Schulentwicklung, Stuttgart 2005

## Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Vorwort	4
1.1 Intention	4
1.2 Anmerkungen der Redaktion	5
2. Ganz einfach zum Nachdenken	6
2.1 Fragen	6
2.2 Aussagen	7
2.3 Neue Wege basierend auf alter Tradition	8
2.4 Anforderungen an Schülerinnen/Schüler und Fachkräfte heute und morgen	9
3. Vorbemerkungen zur Organisation des Unterrichts	10
4. Aufbau der Handreichung	11
5. Die Ziele im Lernfeld 13	15
6. Umsetzungsbeispiel zu Lernfeld 13	17
6.1 Übersicht über mögliche Lernsituationen	19
6.2 Lernsituationen mit Zielen und Inhalten (einschl. Anlagen und Zuordnungskontrolle)	23
6.3 Konkreter Unterricht (einschl. Anlagen)	29
7. Anhang	35
7.1 Auszug aus der Verordnung über die Berufsausbildung zur/zum Zahnmedizinischen Fachangestellte/Zahnmedizinischer, Fachangestellter	
7.2 Liste der Lernfeldhandreichungen	38

# 1. Vorwort

## 1.1 Intention

Die neuen KMK-Rahmenlehrpläne für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule sind in Lernfeldern gegliedert.

Lernfelder sind mächtige Einheiten, die **auf einer A4-Seite** Vorgaben für ca. 80 Unterrichtsstunden festlegen.

In Bildungsgangkonferenzen sollen die Lernfelder auf regionale Gegebenheiten übertragen werden.

Die vorliegende Handreichung wurde als Hilfe für o.g. Bildungsgangkonferenzen und Lehrer allgemein konzipiert.

Die Autorinnen/Autoren erhielten folgende Eckwerte für ihre Arbeit:

- die Lernfelder 1 – 5 sind in "handhabbare" Lernsituationen aufzuteilen, jeweils nur mit Bezeichnungen und Stundenangaben,
- die Lernsituationen sind mit Zielformulierungen und Inhalten zu versehen und
- mindestens eine Lernsituation ist als vollständige Unterrichtseinheit auszuarbeiten, einschließlich der zur Durchführung notwendigen Anlagen.

Dadurch ist die Handreichung einerseits eine Hilfe zur Lösung der konzeptionellen Aufgaben einer Bildungsgangkonferenz und andererseits eine Hilfe zur direkten Umsetzung des Lernfeldkonzeptes im Unterricht.

## **1.2 Anmerkungen der Redaktion**

*Die Handreichung ist eine Hilfe **von** Kolleginnen/Kollegen **für** Kolleginnen/Kollegen, die im Berufsfeld Textiltechnik/Bekleidung Unterricht nach Lernfeldlehrplänen erteilen.*

*Der Leser muss ein gewisses Lernfeld-Verständnis besitzen, denn in der vorliegenden Handreichung wird das Lernfeldkonzept nicht extra erklärt. Lernfeldgrundlagen lassen sich den KMK-Handreichungen zur Rahmenlehrplanarbeit (15.09.2000) entnehmen.*

*(Siehe dazu: <http://www.kmk.org/doc/publ/handreich.pdf>)*

*Die Bezeichnungen "Zeitrichtwert", "Stunden" und "h" sind Richtwerte für die Anzahl der Unterrichtsstunden.*

*Die Beiträge der vorliegenden Handreichung wurden von der Umsetzungskommission für Bekleidungsberufe erstellt.*

## 2. Ganz einfach zum Nachdenken

### 2.1 Fragen

**Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen in aller Ruhe.**

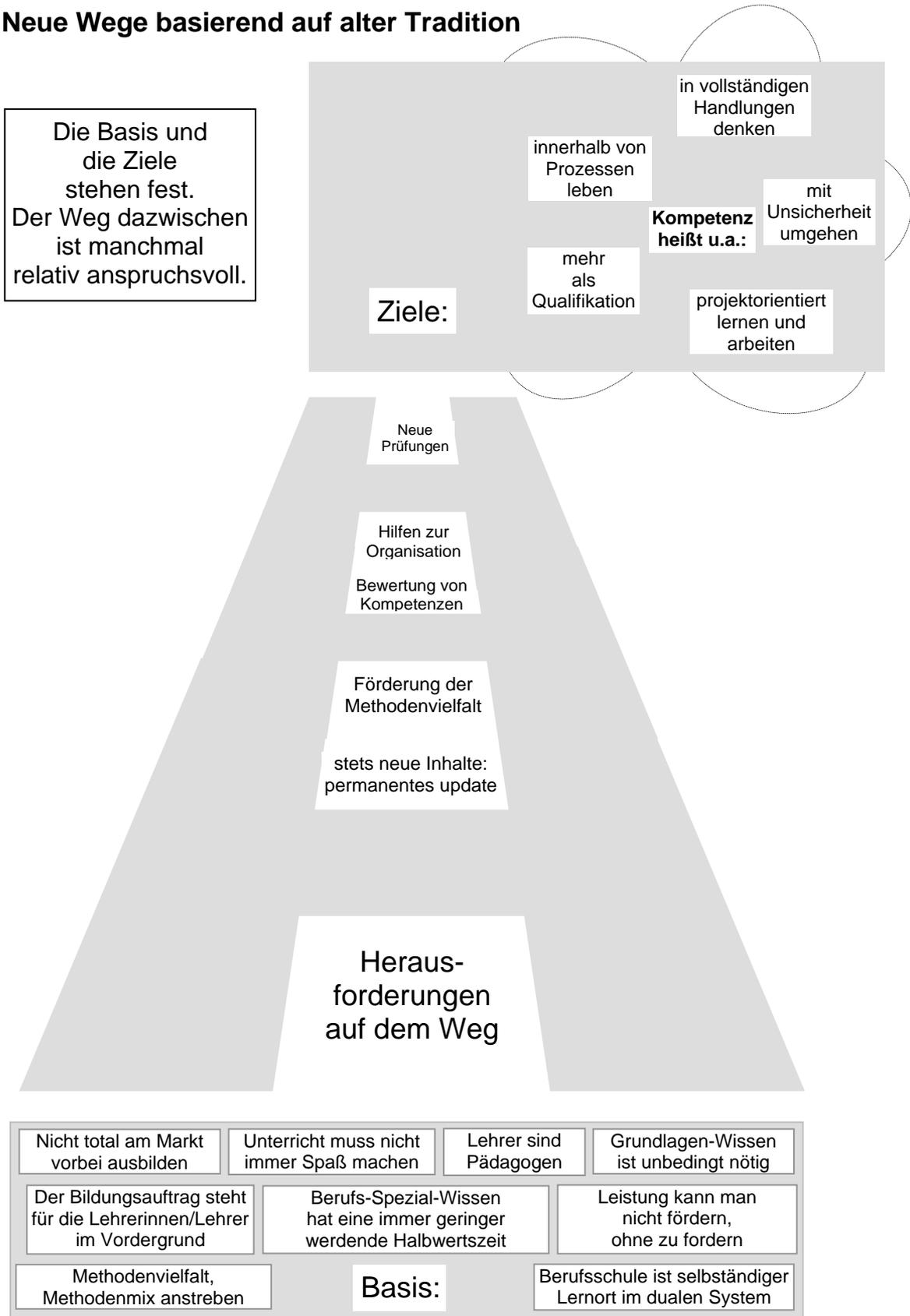
- Wie viel ihres Wissens haben Schülerinnen/Schüler nach 2 Jahren noch parat?
- Wie viele Schülerinnen/Schüler sind nach 3 Jahren noch im erlernten Beruf tätig?
- Wie viel nutzt der Berufsschul-Wissensvorrat, der über Grundlagenwissen hinausgeht, wenn die Halbwertszeit für neues Wissen ständig geringer wird?
- Wie sinnvoll ist es, Spezialwissen in der Berufsschule anzuhäufen?
- Wie viele Schülerinnen/Schüler lehnen "Lernen auf Vorrat" ab und fragen immer: "Wozu brauche ich das?"
- Welche "Dinge" kann/muss man Schülerinnen/Schülern nahe bringen, die später – auch in einem neuen Beruf – weiterhelfen?
- Wie viele Kolleginnen/Kollegen können genügend Methoden, Unterrichts- und Sozialformen einsetzen, um die Lernfeld-Konzeption umsetzen zu können?
- uvm.

## 2.2 Aussagen

**Prüfen Sie bitte, ob Sie mit den folgenden Aussagen übereinstimmen.**

- Der Berufsschulunterricht in den letzten 25 Jahren hat sich bewährt, er war für diesen Zeitabschnitt gut und gültig.
- Nach Abschluss seiner Ausbildung steht der Berufsanfänger an der Schwelle einer bewegten Zukunft.  
Wie viele Jahre sein Wissen ausreicht, oder wie oft er den Arbeitsplatz wechseln wird, kann ihm keiner sagen.
- Wer selbstorganisiert lernen und arbeiten kann ist relativ unabhängig, denn handlungskompetente Mitarbeiter werden heute überall gesucht.
- Die geforderte Handlungskompetenz wird durch projekthaften Unterricht gefördert.
- Lernfeldunterricht ist ein aufgaben- und problemgesteuerter Prozess. Er wird durch alle Formen und Methoden des Unterrichts gestützt und umgesetzt. Dabei hat der Frontalunterricht genauso wie der Gruppenunterricht seine Berechtigung.

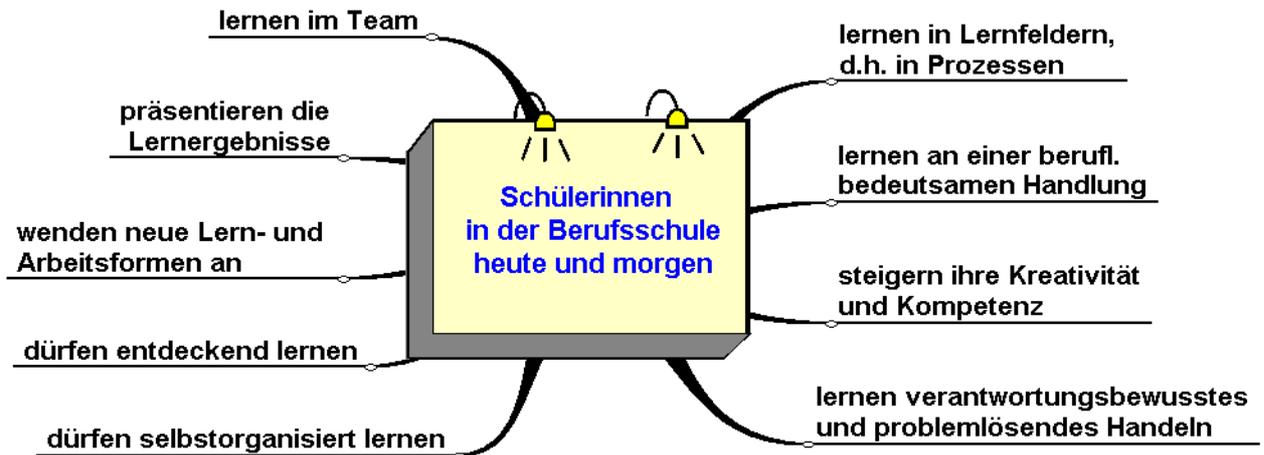
## 2.3 Neue Wege basierend auf alter Tradition



Von der **Basis** über nicht vorgegebene **Wege** hinauf zu angestrebten **Zielen**.

## 2.4 Anforderungen an Schülerinnen/Schüler und Fachkräfte

### heute und morgen



Für die ständige Weiterentwicklung im beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Leben müssen Schülerinnen/Schüler Handlungskompetenz erwerben und vertiefen.



Taylorismus ist nicht mehr zukunftsfähig.

### 3. Vorbemerkungen zur Organisation des Unterrichts nach der Lernfeldkonzeption bei Zahnmedizinischen Fachangestellten

Für den Einstieg in den Lernfeldunterricht müssen die folgenden Aspekte berücksichtigt werden:

1. Schulversuchsbestimmungen
2. Integration der zahnärztlichen Fachlehrerinnen/Fachlehrer als Nebenlehrerinnen/Nebenlehrer
3. Einsatz von Textverarbeitungslehrerinnen/Textverarbeitungslehrern (technische Lehrerinnen/Lehrer)
4. Vorschlag für die Aufteilung in Ziele und Inhalte für die Bereiche Behandlungsassistenz (BA), Abrechnungswesen (AW), Praxisorganisation und Verwaltung (PV) und wirtschaftskundliche Inhalte
5. Fächerübergreifender Unterricht mit dem Fach Wirtschaftskompetenz
6. Unterrichtung des Lernfeldes 10 (Dokumentation von Stunden im Strahlenschutz)
7. Berufsfachliche Kompetenz und Projektkompetenz in der Stundentafel und in den Zeugnissen
8. Integration der allgemeinbildenden Fächer
9. Abschlussprüfung
10. Wahlpflichtbereich

Zu 1. Für die Stundentafel, die Zeugnisse, Versetzung und Ermittlung des Abschlussergebnisses für die Berufsschule gelten die Schulversuchsbestimmungen aus dem Schulversuch "Umsetzung der Lernfeldkonzeption an Berufsschulen und einjährigen Berufsfachschulen (Berufsgruppe I)". Bis zu der Veröffentlichung für das Schuljahr 2003/2004 gelten sinngemäß die Schulversuchsbestimmungen des o. g. Schulversuchs für das Schuljahr 2002/2003 (gewerblich orientierte Berufe). Die Schulversuchsbestimmungen sind im Internet unter der Adresse [www.lernfelder.schule-bw.de](http://www.lernfelder.schule-bw.de) veröffentlicht.

Zu 2. Der Einsatz der zahnärztlichen Fachlehrerinnen/Fachlehrer ist in den jeweiligen Lernfeldern je nach den Bedürfnissen der Schulen möglich (Zum Beispiel: 40 ausgewiesene Stunden = 1 Deputatsstunde). Als zusätzliche Hilfe ist hier die Aufteilung in Teilbereiche (s. 3.) zu verstehen.

Zu 3. Der Einsatz der Textverarbeitungslehrerinnen/Textverarbeitungslehrer sollte entsprechend dem Lernfeldgedanken (siehe Vorbemerkungen zum Rahmenlehrplan) kontinuierlich über alle drei Schuljahre mit je 40 Stunden erfolgen. Diese Stunden müssen im Rahmen der Zeitrichtwerte der Lernfelder berücksichtigt werden. Zum Erlangen der Schreibfertigkeit (Tastaturschulung) sollten im ersten Schuljahr möglichst zusätzlich 40 Stunden aus dem Wahlpflichtbereich verwendet werden.

Zu 4. Um den Lehrerinnen/Lehrern die Aufteilung im Lernfeld in Teilbereiche zu erleichtern, werden in Tabellen Ziele und Inhalte für Behandlungsassistenz (BA), Abrechnungswesen (AW), Praxisorganisation und Verwaltung (PV) und wirtschaftskundliche Inhalte geschrieben.

Für die Arbeit am PC in Klassenteilung wird folgende Aufteilung vorgeschlagen.

- |                     |                              |                    |
|---------------------|------------------------------|--------------------|
| 1. Ausbildungsjahr: | Teilbereich Textverarbeitung | ca. 40 Stunden mit |
| Klassenteilung      |                              |                    |
| Ziele und Inhalte:  | z.B. Teilbereiche AW od. PV  | ca. 80 Stunden mit |
| Klassenteilung      |                              |                    |
| 2. Ausbildungsjahr: | Teilbereich Textverarbeitung | ca. 40 Stunden mit |
| Klassenteilung      |                              |                    |
| Ziele und Inhalte:  | Teilbereiche AW/PV/BA        | ca. 80 Stunden mit |
| Klassenteilung      |                              |                    |
| 3. Ausbildungsjahr: | Teilbereich Textverarbeitung | ca. 40 Stunden mit |
| Klassenteilung      |                              |                    |
| Ziele und Inhalte:  | Teilbereiche AW/PV/BA        | ca. 80 Stunden mit |
| Klassenteilung      |                              |                    |

Zu 5. Der Rahmenlehrplan umfasst mit 280 Unterrichtsstunden/Schuljahr ausschließlich die jeweiligen Lernfelder und nicht das Fach Wirtschaftskompetenz. Dieses Fach wird mit 40 Unterrichtsstunden/Schuljahr abgedeckt (s. Studententafel, Schulversuchsbestimmungen). Für den Unterricht in diesem Fach gilt der Lehrplan für die Wirtschaftskunde in der Berufsschule (Lehrplan v. 13. Juli 1998, Lehrplanheft 7/1998). Die Inhalte der Abschlussprüfung im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde beziehen sich ausschließlich auf die Inhalte des oben genannten Lehrplanes. Da die Lernfelder teilweise auch betriebswirtschaftliche Inhalte abdecken, wie im ehemaligen Fach Wirtschafts- und Betriebskunde, wird empfohlen, den Unterricht integrativ durchzuführen. Damit den Lehrerinnen/Lehrern die Identifikation dieser Inhalte in den Lernfeldern leichter fällt, sind sie in den Handreichungen beschrieben.

Zu 6. Wegen der Möglichkeit der vorgezogenen Abschlussprüfung sollten die theoretischen Röntgeninhalte des Lernfeldes 10 zu Beginn des dritten Ausbildungsjahres vermittelt werden.

Zu 7. Die Studententafel umfasst die Berufsfachliche Kompetenz und die Projektkompetenz gemeinsam mit 7 Unterrichtsstunden. Die Benotungen in Berufsfachlicher Kompetenz und in Projektkompetenz erfolgen durch alle im Lernfeld unterrichtenden Lehrerinnen/Lehrer (s. Schulversuchsbestimmungen für den Schulversuch "Umsetzung der Lernfeldkonzeption in Berufsschulen und einjährigen Berufsfachschulen").

Zu 8. Die integrative Vermittlung von Wirtschaftskompetenz (s. 5.), Deutsch und Gemeinschaftskunde ist zu empfehlen. Die Noten in den Fächern Deutsch, Gemeinschaftskunde und Wirtschaftskompetenz müssen im Zeugnis separat ausgewiesen werden.

Zu 9. Für die Abschlussprüfung gilt die Ausbildungsordnung. Auf Grundlage der Ausbildungsordnung wird im zuständigen Landesfachausschuss eine landeseinheitliche Prüfung entwickelt. Die schriftliche Abschlussprüfung findet in den Prüfungsbereichen Behandlungsassistenz, Abrechnungswesen, Praxisorganisation und Verwaltung und Wirtschafts- und Sozialkunde statt (s. Ausbildungsordnung). Neben der lan

deseinheitlichen schriftlichen Prüfung wird in den Prüfungsbereichen Abrechnungswesen und Praxisorganisation und Verwaltung zusätzlich eine anwendungsorientierte Prüfung am PC vorgenommen. Aus den Schulversuchsbestimmungen (s. o.) kann die Gestaltung der Abschlusszeugnisse der Berufsschule, sowie die Gewichtung der Prüfungsergebnisse entnommen werden.

## **4. Aufbau der Handreichung**

### **1. Schritt**

Das Lernfeld wird in überschaubare Lernsituationen unterteilt. Dadurch entsteht eine Liste mit der Abfolge von aufeinander aufbauenden Lehr-/Lernarrangements.

### **2. Schritt**

Die Ziele und Inhalte aus dem Lernfeld werden auf die Lernsituationen verteilt, wenn nötig ergänzt und mit Bemerkungen versehen.

### **3. Schritt**

Zu mindestens einer Lernsituation wird ein realer Unterrichtsablauf geschildert d. h. ein Beispiel wird beschrieben, das die konzeptionellen Teile der Unterrichtsvorbereitung deutlich macht. Dazu gehören auch die zur Durchführung notwendigen Anlagen.

## 5. Die Ziele im Lernfeld 13

<b>Berufstheorie</b>	
<b>Lernfeld 13: Praxisprozesse begleiten</b>	<b>3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert 40 h</b>
<p><b>Zielformulierung:</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler planen Maßnahmen zur Qualitätssicherung und Zeitmanagement im eigenen Verantwortungsbereich und präsentieren und begründen Verbesserungsvorschläge. Dazu untersuchen sie die Arbeitsabläufe in ihrem Verantwortungsbereich und identifizieren Schnittstellenprobleme und kritische Punkte.</p> <p>Aufgrund ihrer während der Ausbildung gewonnenen Erfahrungen und Fachkenntnisse tragen sie zu Problemlösungsansätzen bei der Optimierung von Praxisabläufen bei und wägen Kosten und Nutzen einzelner Maßnahmen gegeneinander ab.</p> <p>Sie organisieren im Team den Personaleinsatz unter Berücksichtigung vorhandener Kompetenzen und Qualifikationen sowie ihrer Kenntnisse über Schutzbestimmungen für schwangere Mitarbeiterinnen und deren Einsatzmöglichkeiten, nutzen Planungsinstrumente und dokumentieren die Ergebnisse.</p> <p>Bei der Personaleinsatzplanung vertreten sie ihre Interessen. Sie informieren sich über Möglichkeiten der berufsbezogenen Fort- und Weiterbildung, begründen deren Bedeutung für die Praxis und die eigene Entwicklung und erfahren Lernen als lebensbegleitenden Prozess. Vor diesem Hintergrund stellen sie ihre Persönlichkeit in einer Bewerbung dar. Sie nutzen aktuelle Medien der Informations- und Kommunikationstechnik.</p>	

**6. Umsetzungsbeispiel zu Lernfeld 10: 3**

# Praxisprozesse begleiten

## Schritt 1

## 6.1 Übersicht über mögliche Lernsituationen

Lernfeld 13: Praxisprozesse begleiten		Zeitrichtwert: 40 h			
<p>Diese Tabelle soll die mögliche Zuordnung Ärztlicher Fachlehrer/innen auf Ziele und Inhalte erleichtern. Gleichzeitig wird eine Möglichkeit für den integrativen Unterricht des Faches Wirtschaftskompetenz vorgeschlagen.</p> <p>I Fachlehrer/in, zahnärztliche/r Fachlehrer/in (Ziele und Inhalte Behandlungsassistenz.)</p> <p>II Fachlehrer/in (Ziele und Inhalte der Praxisorganisation und Verwaltung)</p> <p>III Fachlehrer/in, zahnärztliche/r Fachlehrer/in (Ziele und Inhalte Abrechnungswesen)</p> <p>IV Wirtschaftskundliche Inhalte: geeignet für integrativen Unterricht mit dem Fach Wirtschaftskompetenz</p>					
Lernsituation (LS) für Lernfeld 13		Zeitrichtwert			
		I	II	III	IV
LS 13.1	Patientenorientierte Praxisführung planen		10		1
LS 13.2	Personaleinsatzplanung optimieren		10		2
LS 10.3	Eigene Persönlichkeit im Beruf weiterentwickeln		15		2

# Praxisprozesse begleiten

## Schritt 2

## 6.2 Lernsituationen mit Zielen und Inhalten

<b>Lernfeld 13:</b>	<b>Praxisprozesse begleiten</b>	<b>Zeitrichtwert: 40 h</b>
<b>Lernsituation 13.1</b>	<b>Patientenorientierte Praxisführung planen</b>	<b>Zeitrichtwert: 11 h</b>
<p><b>Lernziele:</b></p> <p>Kriterien zur Qualitätssicherung entwickeln Corporate Identity entwerfen</p>		
<b>Inhaltliche Orientierung:</b>		<b>Hinweise:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interessen der Arbeitnehmer <ul style="list-style-type: none"> <li>– Arbeitsschutzgesetze, insbesondere für schwangere Mitarbeiterinnen</li> <li>– strafrechtliche Verantwortung</li> </ul> </li> <li>• Interessen der Praxisinhaber</li> <li>• Interessen der Patienten</li> <li>• Teambesprechung</li> <li>• Gütekriterien, Praxisziele</li> </ul>		Simulation einer Besprechung über Qualitätssicherung in der Praxis
<p><b>Bemerkungen:</b> Vgl. Lernfeld 6</p> <p><b>Medien:</b> DIN-Normen zur Zertifizierung, Beispiel eines Praxisbuchs</p>		

## Zuordnungs-Kontrolle für die Berufstheorie

(Sie ist zur Qualitätssicherung unbedingt notwendig und gibt Antwort auf die Frage: Wurden alle Ziele und Inhalte des Lernfeldes in den Lernsituationen berücksichtigt?)

<b>Lernfeld 13</b>	<b>3. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 40</b>
<b>Thema:</b>	<b>Praxisprozesse begleiten</b>	

### Zielformulierung

Die Schülerinnen und Schüler planen Maßnahmen zu Qualitätssicherung und Zeitmanagement im eigenen Verantwortungsbereich und präsentieren und begründen Verbesserungsvorschläge LS 13.1.

Dazu untersuchen sie die Arbeitsabläufe in ihrem Verantwortungsbereich und identifizieren Schnittstellenprobleme und kritische Punkte LS 13.1 und 13.2.

Aufgrund ihrer während der Ausbildung gewonnenen Erfahrungen und Fachkenntnisse tragen sie zu Problemlösungsansätze bei der Optimierung von Praxisabläufen bei und wägen Kosten und Nutzen einzelner Maßnahmen gegeneinander ab LS 13.1 und 13.2.

Sie organisieren im Team den Personaleinsatz unter Berücksichtigung vorhandener Kompetenzen und Qualifikationen sowie ihrer Kenntnisse über Schutzbestimmungen für schwangere Mitarbeiterinnen und deren Einsatzmöglichkeiten, nutzen Planungsinstrumente und dokumentieren die Ergebnisse LS 13.1 und 13.2.

Bei der Personaleinsatzplanung vertreten sie ihre Interessen, Sie informieren sich über Möglichkeiten der berufsbezogenen Fort- und Weiterbildung, begründen deren Bedeutung für die Praxis und die eigene Entwicklung und erfahren Lernen als lebensbegleitenden Prozess LS 13.3.

Vor diesem Hintergrund stellen sie ihre Persönlichkeit in einer Bewerbung dar. Sie nutzen aktuelle Medien der Informations- und Kommunikationstechnik LS 13.3.

### Inhalte

Ablaufpläne	LS 13.1
Planungstechnik	LS 13.1      LF 6
Gütekriterien, Praxisziele	LS 13.1      LF 6
Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung	LS 13.1
Haftung und strafrechtliche Verantwortung	LS 13.1, 13.2
Mitarbeiterführung	LS 13.1      LF 6
Dienstplan, Urlaubsplan	LS 13.2
Arbeitsschutzgesetze	LS 13.2
Bewerbungsgespräch	LS 13.3

# Praxisprozesse begleiten

## Schritt 3

## 6.3 Konkreter Unterricht

### Unterrichtsbeispiel zur Lernsituation 13.1

<b>Lernfeld 13</b>	<b>Praxisprozesse begleiten</b>	<b>Zeitrictwert: 40 h</b>
<b>Lernsituation 13.1</b>	<b>Patientenorientierte Praxisführung</b>	<b>Zeitrictwert: 11 h</b>

<b>Ablauf</b>	<b>Bemerkungen</b>	<b>I</b>	<b>II</b>	<b>III</b>	<b>IV</b>
<p>Beispiele erhalten Umfrageergebnisse mit den Fragen zur Anregung (Anlage 1)</p> <p>Arbeitsauftrag: Jede Gruppe erarbeitet eine „ideale“ Zahnarztpraxis der Zukunft auf</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sicht des Praxisinhabers</li> <li>– Sicht des Personals</li> <li>– Sicht der Patienten</li> </ul>	Gruppenarbeit		5		
Präsentation der idealen Praxen jeweils mit mindestens einer schriftlichen Unterlage (Merkblatt)	Fachliche und überfachliche Leistungsfeststellung möglich Einzelbezug von Textverarbeitung		3		
Inhaltliche Bewertung und Präsentationsbewertung gemeinsam mit den Schülerinnen	Bewertung der eigenen Person zur Persönlichkeitsschulung		3		

## Anlage 1 zu LS 13.1

Eine Umfrage unter Patienten in Zahnarztpraxen in der Bundesrepublik ergab folgendes Bild:

Gesunde und schöne Zähne finden wichtig	90 %
Zusätzlich notwendige Leistungen würden bezahlen	59 %
Verständliche Erklärung des Zahnarztes sind notwendig	95 %
Umfangreiche Beratung ist erforderlich	92 %
Freundlichkeit	91 %
Fachkenntnis	98 %
Gründlichkeit	91 %
Freundlicher Eindruck am Telefon	88 %
Recall	73 %
Info über Leistungen und Service der Praxis	64 %
Schriftliche Unterlagen zu zahnmedizinischen Themen	59 %

Quelle: ears and eyes GmbH, Hamburg

Fragen zur Anregung:

- (a) Nennen Sie zwei „einfache Möglichkeiten“ für die ZFA das Praxismarketing schnell zu verbessern.
- (b) Welche rechtlichen und organisatorischen Kriterien sind zu beachten, wenn in einer Praxis ein Recall-System eingeführt wird?
- (c) Wie können Infos über die Leistungen und den Service der Praxis den Patienten patientengerecht vermittelt werden?
- (d) Entwerfen Sie eine Merkblatt „Ihrer Praxis“ (z.B. zum Verhalten nach erfolgten Anästhesien) und erläutern Sie daran beispielhaft den Begriff „Corporate Identity“.
- (e) Knapp 60 % der Patienten sind bereit für zusätzlich notwendige Leistungen Zuzahlungen zu leisten. Welchen Service könnte „Ihre Praxis“ bieten?

## 7.2 Liste der Lernfeldhandreichungen

Stand: Juni 2005

Best.-Nr.	Berufsfeld/Beruf	Inhalt
H-03/50	Zahnmedizinische Fachangestellte	Grundstufe Lernfeld 1
H-03/51	Zahnmedizinische Fachangestellte	Grundstufe Lernfeld 2
H-03/52	Zahnmedizinische Fachangestellte	Grundstufe Lernfeld 3
H-03/53	Zahnmedizinische Fachangestellte	Grundstufe Lernfeld 4
H-03/54	Zahnmedizinische Fachangestellte	Grundstufe Lernfeld 5
H-04/05	Zahnmedizinische Fachangestellte	Fachstufe 1 Lernfeld 6
H-04/06	Zahnmedizinische Fachangestellte	Fachstufe 1 Lernfeld 7
H-04/07	Zahnmedizinische Fachangestellte	Fachstufe 1 Lernfeld 8
H-04/08	Zahnmedizinische Fachangestellte	Fachstufe 1 Lernfeld 9
H-04/67	Zahnmedizinische Fachangestellte	Fachstufe 2 Lernfeld 10
H-04/68	Zahnmedizinische Fachangestellte	Fachstufe 2 Lernfeld 11
H-04/69	Zahnmedizinische Fachangestellte	Fachstufe 2 Lernfeld 12
H-04/70	Zahnmedizinische Fachangestellte	Fachstufe 2 Lernfeld 13

### Anmerkung:

Hinweise auf Umsetzungshilfen und zur Bewertung von Kompetenzen sind auf der Homepage <http://www.lernfelder.schule-bw.de/> zu finden.

Sie können die Umsetzungshilfen in Papierform und in der Regel auch als CD in digitaler Form über das Landesinstitut für Schulentwicklung (LS) unter [handreichungen@abt.3.leu.bw.schule.de](mailto:handreichungen@abt.3.leu.bw.schule.de) bestellen.

Achten Sie bitte bei Ihrer Bestellung auf die korrekte Angabe der Handreichungsnummer.

**Landesinstitut für Schulentwicklung  
Rotebühlstraße 131  
70197 Stuttgart**



**[www.ls-bw.de](http://www.ls-bw.de)**