|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Zielanalyse | | Stand: 2022 | |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberuf | | Zeitrichtwert |
| WBM | Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement | | 80 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | | Jahr |
| 03 | Aufträge bearbeiten | | 1 |
| Kernkompetenz | |
| Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Anfragen zu beantworten, Angebote zu erstellen und Aufträge anzunehmen sowie störungsfreie Prozesse fachgerecht auszuführen. | |
| Schule, Ort | | Lehrkräfteteam | |
|  | |  | |
| **Bildungsplan[[1]](#footnote-2)** | | **didaktisch-methodische Analyse** | |

| kompetenzbasierte Ziele | Konkretisierung | Lernsituation | Handlungsergebnis | überfachliche  Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung und ihren Verantwortungsbereich sowie ihre Befugnisse in diesem Prozess. […] |  | **LS01 Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung analysieren** | Analyse  Leitfaden für Auszubildende |  |  | 02 |
| […] Sie erschließen sich die Struktur von büroüblichen Applikationen. […] |  | **LS02 Büroübliche Applikationen erschließen** | Mitarbeiterhandbuch  Ich-kann-Liste |  |  | 05 |
| […] Sie informieren sich über die Formulierung und normgerechte Gestaltung von Texten des internen und externen Schriftverkehrs. […] |  | **LS03 Schreib- und Gestaltungsregeln beachten** | Mitarbeiterhandbuch  Geschäftsbrief  E-Mail |  | Textverarbeitungsprogramm | 08 |
| […] Die Schülerinnen und Schüler führen mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms (*Aufbau und Formatierung von Tabellen, Einsatz einfacher Funktionen und Formeln sowie geeignete Zelladressierungen*) einfache Preisberechnungen durch. Dabei wenden sie kaufmännische Rechenarten (*Dreisatz, Prozentrechnen*) sicher an. […] |  | **LS04 Vorwärtskalkulation durchführen** | Wiki für Auszubildende/Erklärvideo  Kalkulationsschema  Verkaufspreis |  | Vgl. LF04 Vgl. LF10  Tabellenkalkulationsprogramm | 18 |
| […] Die Schülerinnen und Schüler organisieren eine fachgerechte und kundenorientierte Abwicklung von Aufträgen. Sie berücksichtigen dabei die Interessen des Betriebes, unterschiedliche Bedürfnisse der Kunden und Gesichtspunkte der Nachhaltigkeit. […] |  | **LS05 Auftragsabwicklung organisieren** | Prozessablauf  Handlungsempfehlung |  |  | 02 |
| […] Die Schülerinnen und Schüler sondieren die betrieblichen Rahmenbedingungen für die Erstellung von Angeboten. […]  […] Sie formulieren verlangte und unverlangte Angebote. Sie reagieren sachgerecht auch auf fremdsprachliche Anfragen und Aufträge und organisieren und überwachen die Auftragsabwicklung, erstellen alle nötigen Dokumente (*Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung*). Dabei berücksichtigen sie relevante rechtliche Normen sowie die Gestaltungsaspekte des kaufmännischen Schriftverkehrs (*Formatierung, Normen*) und das Corporate-Design des Betriebes. Bei der Kommunikation mit Kunden setzen sie die Leistungskomponenten von Textverarbeitungsprogrammen zum bedarfsgerechten und rationellen Entwickeln und Gestalten von Formularen, Verwenden von Textbausteinen und Einbinden von Objekten ein. […] |  | **LS06 Angebote formulieren** | Mitarbeiterhandbuch  Checkliste  Angebote |  | Vgl. LF04  Textverarbeitungsprogramm  Bindung an das Angebot | 05 |
| **LS07 Aufträge rationell mit eingebundenen Objekten abwickeln** | Auftragsbestätigungen  Lieferscheine  Rechnungen  Checklisten |  | Fremdsprache  Textverarbeitungsprogramm | 10 |
| **LS08 Formular entwickeln und gestalten** | Offlineformular  Onlineformular |  | Textverarbeitungsprogramm | 06 |
| **LS09 Textbausteine für eine rationelle Auftragsbearbeitung verwenden** | Textbausteine  Angebote  Auftragsbestätigungen  Lieferscheine  Rechnungen |  | Textverarbeitungsprogramm | 06 |
| […] Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren ziel- und kundenorientiert, bei Bedarf auch in einer fremden Sprache und berücksichtigen interkulturelle Unterschiede. Dabei nutzen sie Kommunikationssysteme (*Intranet, Internet, E-Mail, Fax und Telefon*) situationsgerecht. […] |  | **LS10 Ziel- und kundenorientiert kommunizieren** | Chat  E-Mail  Fax  Gesprächsvorbereitung  Gespräch |  | Fremdsprache  Rollenspiel | 02 |
| […] Sie sind bereit, mit anderen zusammenzuarbeiten und nehmen Kunden als wichtige Partner wahr. […]  […] Sie vervielfältigen Schriftstücke (*Kopieren, Drucken, Scannen*) und nutzen geeignete Dateiformate auch unter Beachtung nachhaltiger Gesichtspunkte. […]  […] Sie kontrollieren den Erfolg ihrer betrieblichen Tätigkeit in Hinblick auf Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit. […]  […] Sie reflektieren ihre Arbeitsweise und sind sich stets ihrer Verantwortung bewusst. Ausgehend von Diskrepanzerfahrungen beim Vergleich von tatsächlichem und erwartetem Verhalten im Umgang mit Kunden überprüfen die Schülerinnen und Schüler ihre Rolle als Dienstleister. Sie überdenken dabei, inwiefern sie ihrer Rolle gerecht werden und Regeln und Normen einhalten. | [Umfassende Kompetenz für das gesamte Lernfeld]  Integrativ umsetzen | | | | | |

1. Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement (2013), S. 14. [↑](#footnote-ref-2)