|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | Bemerkungen  zu den technischen  Kompetenzen | 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 vorgehen  begründet vorgehen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  Vorschriften beachten  begründet vorgehen  systematisch vorgehen |  | 04  01 |
| 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. | Fahrzeughistorie  Serviceheft  Zulassungsbescheingung Teil 1 |  | **LS03 Anhand von Unterlagen über das Fahrzeug informieren** | Übersicht | systematisch vorgehen  Informationen strukturieren  Verständnisfragen stellen |  | 01 |
| Zuordnung der Fahrzeugbauteile zu den Baugruppen: Motor,  Antriebsstrang,  Fahrwerk,  Fahrzeugaufbau,  elektrische Anlage |  | **LS04 Mitarbeiterhandbuch hinsichtlich Wartung und Inspektion erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  Verständnisfragen stellen  Fachsprache anwenden  System- und Prozesszusammenhänge erkennen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 03 |
| 4-Takt-Prinzip  Unterscheidungsmerkmale von Otto und Diesel bzgl.  Motorkenngrößen  Leistung  Drehmoment  Drehmoment-Leistungskurve | Grundlage für LF06 | **LS05 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf den Motor erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  Verständnisfragen stellen  Fachsprache anwenden  System- und Prozesszusammenhänge erkennen  Probleme 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 strukturieren  systematisch vorgehen  Verständnisfragen stellen  Fachsprache anwenden  System- und Prozesszusammenhänge erkennen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 02 |
| Aufbau, Funktion und Wartung des Motorschmiersystems  Motorölspezifikationen  Entsorgung von Motoröl | LF05-LS34 | **LS07 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf die Motorschmierung erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  Verständnisfragen stellen  Fachsprache anwenden  System- und Prozesszusammenhänge erkennen  Probleme 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 strukturieren  systematisch vorgehen  Verständnisfragen stellen  Fachsprache anwenden  System- und Prozesszusammenhänge erkennen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 02 |
| Zulassungsbescheinigung Teil 1  Übereinstimmungsbescheinigung  Reifen- und Felgenbezeichnung  Profiltiefe  Verschleißbilder  Reifendruckkontrollsystem  Reifen mit Notlaufeigenschaften | LF05-LS12 und LF05-LS13 | **LS09 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf Räder und Reifen erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  Verständnisfragen stellen  Fachsprache anwenden  System- und Prozesszusammenhänge erkennen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 02 |
| Aufbau und Funktion der Bremsanlage  Aufbau und Funktion  einer Scheibenbremse  Entsorgung von Bremsflüssigkeit | Grundlage für LF06  LF05-LS34 | **LS10 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf die Bremsanlage erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  Verständnisfragen stellen  Fachsprache anwenden  System- und Prozesszusammenhänge erkennen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 03 |
| Aufbau und Funktion  von Hilfskraftlenksysteme | Grundlage für LF06 | **LS11 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf die Lenkung erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  Verständnisfragen stellen  Fachsprache anwenden  System- und Prozesszusammenhänge erkennen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 02 |
| Spur  Sturz | LF05-LS09 | **LS12 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf die Radeinstellgrößen erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  Verständnisfragen stellen  Fachsprache anwenden  System- und Prozesszusammenhänge erkennen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 02 |
| Feder- und Dämpfersystem | LF05-LS09  Grundlage für LF06 | **LS13 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf Federung und Dämpfung erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  Verständnisfragen stellen  Fachsprache anwenden  System- und Prozesszusammenhänge erkennen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 02 |
| Komponenten des Antriebsstrangs und deren Aufgabe | Grundlage für LF06 | **LS14 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf den Antriebsstrang erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  Verständnisfragen stellen  Fachsprache anwenden  System- und Prozesszusammenhänge erkennen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 02 |
| Aufbau und Funktion einer Kupplung  Aufgabe der selbstnachstellenden Kupplung | Grundlage für LF06 | **LS15 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf die Kupplung erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  Verständnisfragen stellen  Fachsprache anwenden  System- und Prozesszusammenhänge erkennen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 02 |
| Aufbau und Funktion  eines Getriebes  Wechselgetriebe, automatisierte Schaltgetriebe, Doppelkupplungsgetriebe und Automatik­getriebe | Grundlage für LF06 | **LS16 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf das Getriebe erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  Verständnisfragen stellen  Fachsprache anwenden  System- und Prozesszusammenhänge erkennen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 05 |
| Front-, Heck-,  Allradantrieb | Grundlage für LF06 | **LS17 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf die Antriebsarten erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  Verständnisfragen stellen  Fachsprache anwenden  System- und Prozesszusammenhänge erkennen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 02 |
| Lichtfunktionen  Scheinwerfersysteme | Grundlage für LF06 | **LS18 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf die Beleuchtung erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  Verständnisfragen stellen  Fachsprache anwenden  System- und Prozesszusammenhänge erkennen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 04 |
| Zusammenwirken von Starterbatterie und Generator  Starthilfe |  | **LS19 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf das Bordnetz erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  Verständnisfragen stellen  Fachsprache anwenden  System- und Prozesszusammenhänge erkennen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 01 |
| Datenübertragung Informationsaustausch zwischen Fahrzeugteilsystemen  Konnektivität | Grundlage für LF06 | **LS20 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf die Vernetzung erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  Verständnisfragen stellen  Fachsprache anwenden  System- und Prozesszusammenhänge erkennen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 02 |
| Hybridarten  E-Fahrzeuge  Autogas |  | **LS21 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf alternative Antriebe erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  Verständnisfragen stellen  Fachsprache anwenden  System- und Prozesszusammenhänge erkennen  Probleme 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 strukturieren  systematisch vorgehen  Verständnisfragen stellen  Fachsprache anwenden  System- und Prozesszusammenhänge erkennen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen |  | 01 |
|  | Airbag  Gurtstraffer | Grundlage für LF06 | **LS23 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf pyrotechnische Sicherheitssysteme erstellen** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  Verständnisfragen stellen  Fachsprache anwenden  System- und Prozesszusammenhänge erkennen  Probleme 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 vorgehen  Entscheidungen treffen  Mitverantwortung tragen  zuverlässig handeln  Vertrauen herstellen  Bedürfnisse 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** | Kundengespräch  Kostenvoranschlag  Werkstattauftrag | sachlich argumentieren  Vertrauen herstellen  Informationen austauschen  systematisch vorgehen  Regeln und Verfahren anwenden  Mitverantwortung tragen  zuverlässig 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** | Prozessbeschreibungen  Ablaufplan  Checkliste  Prozessbeschreibung | systematisch vorgehen  begründet vorgehen  Arbeitsorganisation gestalten  selbstständig planen und durchführen  Realisierbarkeit erkennbarer Lösungen abschätzen  sachlich argumentieren |  | 06  04  01  02 |
| […] Auf Wunsch organisieren sie die Ersatzmobilität des Kunden. […] |  |  | **LS30 Werkstattersatzwagen und Alternativen abwickeln** | Checkliste  Übergabeprotokoll | systematisch vorgehen  zuverlässig handeln |  | 02 |
| […] Sie bereiten die Rechnung inhaltlich (*Teile- und Arbeitsposition*) und rechnerisch (*Nettowert, Umsatzsteuer,* *Altteilesteuer, Brutto­wert*) vor*.* […] |  |  | **LS31 Rechnungen vorbereiten** | Rechnung | Regeln und Verfahren anwenden  Ergebnisse ermitteln und bewerten  zuverlässig handeln  Mitverantwortung 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 argumentieren  Regeln und Verfahren anwenden  zielgerichtet arbeiten |  | 01 |
| Sie buchen Werkstattrechnungen der internen und externen Aufträge. |  |  | **LS33 Werkstattrechnungen buchen** | Buchungssätze | zielgerichtet arbeiten  begründet 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 Kompetenzen  LF05-LS07  LF05-LS08  LF05-LS10 | **LS34 Bei der umweltgerechten Entsorgung mitwirken** | Übersicht | Mitverantwortung tragen  zuverlässig handeln  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  Verfahren 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** | Fragebogen  Feedbackgepräch  alternative Modelle einer Feedbackkultur | Mitverantwortung tragen  methodengeleitet vorgehen  Bedürfnisse und Interessen artikulieren  zum 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 | | | | | | |