

Hinweis: teilweise technisch veraltet – unterrichtliche Anpassung notwendig

Zielanalyse							
Beruf-Kurz	Ausbildungsberuf						Zeitrictwert
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 (<i>Prozessabläufe</i>). Dabei unterscheiden sie Arbeitsaufgaben, die nur von fachlich ausgewiesenen Personen (<i>Elektrotechnik, Sicherheitstechnik, alternative Antriebe, Prüfdienste</i>), durchgeführt werden dürfen von Routineaufgaben ohne spezielle Befähigungsnachweise.	Elektroantrieb, Gas, Airbag, Klima		LS01 Kundenanliegen analysieren und weitere Bearbeitungsschritte koordinieren	Ablaufplan (Prozessbeschreibung)	systematisch vorgehen begründet vorgehen Probleme erkennen und zur Lösung beitragen		04
			LS02 Aufgaben für speziell qualifiziertes Personal von Routineaufgaben unterscheiden	Übersicht	Vorschriften beachten begründet vorgehen systematisch vorgehen		01

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Bemerkungen zu den technischen Kompetenzen	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
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 Zulassungsbescheinigung 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		LS07 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf die Motorschmierung erstellen	Mitarbeiterhandbuch	Informationen strukturieren systematisch vorgehen Verständnisfragen stellen		02

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Bemerkungen zu den technischen Kompetenzen	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
	Motorölspezifikationen Entsorgung von Motoröl	LF05-LS34			Fachsprache anwenden System- und Prozesszusammenhänge erkennen Probleme erkennen und zur Lösung beitragen		
	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

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Bemerkungen zu den technischen Kompetenzen	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
	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

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Bemerkungen zu den technischen Kompetenzen	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
	Aufbau und Funktion einer Kupplung Aufgabe der selbst-nachstellenden 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		LS19 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf das	Mitarbeiterhandbuch	Informationen strukturieren systematisch vorgehen		01

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Bemerkungen zu den technischen Kompetenzen	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
	und Generator Starthilfe		Bordnetz erstellen		Verständnisfragen stellen Fachsprache anwenden System- und Prozesszusammenhänge erkennen Probleme erkennen und zur Lösung beitragen		
	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 Prozesszu-		01

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Bemerkungen zu den technischen Kompetenzen	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
					sammenhänge erkennen Probleme erkennen und zur Lösung beitragen		
Sie wählen das für den Kunden passende Angebot der Werkstatt aus (<i>Verkehrs- und Betriebssicherheit, Rückrufaktion, Inspektion, Schadensbearbeitung, Reparatur, zeitwertgerechte Reparatur, Sachmangelhaftungs- und Garantieforderung, Kulanzanfrage</i>). Dabei zeigen sie Empathie für die Situation des Kunden und handeln interessen ausgleichend (<i>Kundenorientierung, Kundenzufriedenheit, Kundenbindung</i>).		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 (<i>Werkvertrag</i>) 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 (<i>Termine, Dialogannahme, Teileverfüg-</i>			LS26 Kompletten Serviceprozess am Beispiel eines Wartungsauftrages beschreiben	Prozessbeschreibungen	systematisch vorgehen begründet vorgehen Arbeitsorganisation gestalten		06

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Bemerkungen zu den technischen Kompetenzen	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
barkeit, Fremdleistungen, Versicherungsabwicklung) und informieren den Kunden über Reparaturweiterungen. [...]			LS027 Unfallgeschäft betreuen	Ablaufplan	selbstständig planen und durchführen Realisierbarkeit erkennbarer Lösungen abschätzen sachlich argumentieren		04
			LS28 Rückrufaktionen abwickeln	Checkliste			01
			LS29 Garantie- und Gewährleistungs- und Kulanzaufträge bearbeiten	Prozessbeschreibung			02
[...] Auf Wunsch organisieren sie die Ersatzmobilität des Kunden. [...]			LS30 Werkstatattersatzwagen und Alternativen abwickeln	Checkliste Übergabeprotokoll	systematisch vorgehen zuverlässig handeln		02
[...] Sie bereiten die Rechnung inhaltlich (<i>Teile- und Arbeitsposition</i>) und rechnerisch (<i>Nettowert, Umsatzsteuer, Altteilesteuer, Bruttowert</i>) vor. [...]			LS31 Rechnungen vorbereiten	Rechnung	Regeln und Verfahren anwenden Ergebnisse ermitteln und bewerten zuverlässig handeln Mitverantwortung tragen		04
[...] Sie erläutern die Rechnung kundenorientiert in kaufmännischer (<i>Arbeitswerte, Zeiteinheiten</i>) und technischer Hinsicht (<i>Herstellervorgaben, gesetzliche Vorschriften</i>), wickeln den Zahlungsvorgang ab und 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

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Bemerkungen zu den technischen Kompetenzen	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
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 Feedbackgespräch 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 Kompetenz für das gesamte Lernfeld] Integrativ umsetzen						