

Zielanalyse							
Beruf-Kurz	Ausbildungsberuf						Zeitrictwert
WKA	Automobilkaufmann/Automobilkauffrau						120
Lernfeld Nr.	Lernfeldbezeichnung						Jahr
05	Werkstattaufträge entgegennehmen und kaufmännische Geschäftsprozesse organisieren						2
	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 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	Fahrzeughistorie Serviceheft Zulassungsbescheinigung Teil 1		LS03 Anhand von Unterlagen über das Fahrzeug informieren	Übersicht	systematisch vorgehen Informationen strukturieren Verständnisfragen stellen		01

Fahrzeugpapieren hinsichtlich mechanischer, hydraulischer, pneumatischer sowie elektrischer, elektronischer Systeme und Funktionseinheiten und berücksichtigen ihr Zusammenwirken.	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. Motorkenngößen 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		LS08 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf die Motorkühlung erstellen	Mitarbeiterhandbuch	Informationen strukturieren systematisch vorgehen Verständnisfragen stellen Fachsprache anwenden	02

	Entsorgung von Kühlmittel	LF05-LS34			System- und Prozesszusammenhänge erkennen Probleme erkennen und zur Lösung beitragen		
	Zulassungsbescheinigung Teil 1 Übereinstimmungsbescheinigung		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
	Reifen- und Felgenbezeichnung Profiltiefe Verschleißbilder Reifendruckkontrollsystem Reifen mit Notlaufeigenschaften	LF05-LS12 und LF05-LS13					
	Aufbau und Funktion der Bremsanlage Aufbau und Funktion einer Scheibenbremse	Grundlage für LF06	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
	Entsorgung von Bremsflüssigkeit	LF05-LS34					
	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		02

	Feder- und Dämpfersystem	LF05-LS09 Grundlage für LF06	LS13 Mitarbeiterhandbuch bezogen auf Federung und Dämpfung erstellen	Mitarbeiterhandbuch	Lösung beitragen 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	02

					Probleme erkennen und zur Lösung beitragen		
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 Prozesszu-			01

					sammenhänge erkennen Probleme erkennen und zur Lösung beitragen		
	Airbag Gurtstraffer	Grundlage für LF06	LS23 Mitarbeiterhand- buch bezogen auf pyro- technische Sicher- heitssysteme erstellen	Mitarbeiterhandbuch	Informationen strukturieren systematisch vorgehen Verständnisfragen stellen Fachsprache anwenden System- und Prozesszu- sammenhänge erkennen Probleme erkennen und zur Lösung beitragen		01
Sie wählen das für den Kun- den passende Angebot der Werkstatt aus (<i>Verkehrs- und Betriebssicherheit, Rückruf- aktion, Inspektion, Scha- densbearbeitung, Reparatur, zeitwertgerechte Reparatur, Sachmangelhaftungs- und Garantieauftrag, Kulanzan- frage</i>). Dabei zeigen sie Em- pathie für die Situation des Kunden und handeln interes- senausgleichend (<i>Kunden- orientierung, Kundenzufrie- denheit, Kundenbindung</i>).		aufbauend auf den technischen Kompe- tenzen	LS24 Angebot der Werkstatt auswählen	Übersicht	begründet vorgehen Entscheidungen treffen Mitverantwortung tragen zuverlässig handeln Vertrauen herstellen Bedürfnisse und Interessen artikulieren		02
[...] Sie führen das Kunden- gespräch durch und erläu- tern dem Kunden den Inhalt von Verträgen (<i>Werkvertrag</i>) und Reparaturbedingungen. [...] Die Schülerinnen und Schü- ler erstellen Kostenvoran- schläge und Aufträge. [...] [...] Bei der Erfassung und Pflege der Kunden- und Fahrzeugdaten beachten sie den Datenschutz.		aufbauend auf den technischen Kompe- tenzen	LS25 Kundengespräch durchführen und Kos- tenvoranschlag und Aufträge erstellen	Kundengespräch Kostenvoranschlag Werkstattauftrag	sachlich argumentieren Vertrauen herstellen Informationen austauschen systematisch vorgehen Regeln und Verfahren an- wenden Mitverantwortung tragen zuverlässig handeln	vgl. LF04	05

<p>[...] Sie koordinieren den innerbetrieblichen Ablauf des Kundenauftrags (<i>Termine, Dialogannahme, Teileverfügbarkeit, Fremdleistungen, Versicherungsabwicklung</i>) und informieren den Kunden über Reparaturweiterungen. [...]</p>			<p>LS26 Kompletten Serviceprozess am Beispiel eines Wartungsauftrages beschreiben</p> <p>LS027 Unfallgeschäft betreuen</p> <p>LS28 Rückrufaktionen abwickeln</p> <p>LS29 Garantie- und Gewährleistungs- und Kulanzaufträge bearbeiten</p>	<p>Prozessbeschreibungen</p> <p>Ablaufplan</p> <p>Checkliste</p> <p>Prozessbeschreibung</p>	<p>systematisch vorgehen begründet vorgehen Arbeitsorganisation gestalten selbstständig planen und durchführen Realisierbarkeit erkennbarer Lösungen abschätzen sachlich argumentieren</p>		<p>06</p> <p>04</p> <p>01</p> <p>02</p>
<p>[...] Auf Wunsch organisieren sie die Ersatzmobilität des Kunden. [...]</p>			<p>LS30 Werkstattersatzwagen und Alternativen abwickeln</p>	<p>Checkliste Übergabeprotokoll</p>	<p>systematisch vorgehen zuverlässig handeln</p>		<p>02</p>
<p>[...] Sie bereiten die Rechnung inhaltlich (<i>Teile- und Arbeitsposition</i>) und rechnerisch (<i>Nettowert, Umsatzsteuer, Altteilesteuer, Bruttowert</i>) vor. [...]</p>			<p>LS31 Rechnungen vorbereiten</p>	<p>Rechnung</p>	<p>Regeln und Verfahren anwenden Ergebnisse ermitteln und bewerten zuverlässig handeln Mitverantwortung tragen</p>		<p>04</p>
<p>[...] 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.</p>		<p>aufbauend auf den technischen Kompetenzen</p>	<p>LS32 Rechnung erläutern und Zahlungsvorgang abwickeln</p>	<p>Kundengespräch</p>	<p>sachlich argumentieren Regeln und Verfahren anwenden zielgerichtet arbeiten</p>		<p>01</p>
<p>Sie buchen Werkstattrechnungen der internen und externen Aufträge.</p>			<p>LS33 Werkstattrechnungen buchen</p>	<p>Buchungssätze</p>	<p>zielgerichtet arbeiten begründet vorgehen</p>		<p>08</p>

<p>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.</p>		<p>aufbauend auf den technischen Kompetenzen</p> <p>LF05-LS07 LF05-LS08 LF05-LS10</p>	<p>LS34 Bei der umweltgerechten Entsorgung mitwirken</p>	<p>Übersicht</p>	<p>Mitverantwortung tragen zuverlässig handeln Probleme erkennen und zur Lösung beitragen Verfahren und Hilfsmittel auswählen</p>		02
<p>Sie reflektieren ihre Ergebnisse hinsichtlich der Einhaltung betrieblicher Vorgaben. Dabei ziehen sie Konsequenzen für das eigene Vorgehen als Beitrag zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.</p>			<p>LS35 Kundenzufriedenheit und Kundenbindung reflektieren</p>	<p>Fragebogen Feedbackgespräch alternative Modelle einer Feedbackkultur</p>	<p>Mitverantwortung tragen methodengeleitet vorgehen Bedürfnisse und Interessen artikulieren zum Lernen bereit sein</p>		03
<p>Sie entwickeln und diskutieren Verbesserungsvorschläge für die Abläufe im Unternehmen im Spannungsfeld von humanen Arbeitsbedingungen, Umweltschutz und betrieblichem Erfolg.</p>	<p>[Umfassende Kompetenz für das gesamte Lernfeld] Integrativ umsetzen</p>						