

Zielanalyse						Stand: 2022
Beruf-Kurz	Ausbildungsberuf					Zeitrichtwert
WBM	Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement					80
Lernfeld Nr.	Lernfeldbezeichnung					Jahr
03	Aufträge bearbeiten					1
	Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Anfragen zu beantworten, Angebote zu erstellen und Aufträge anzunehmen sowie störungsfreie Prozesse fachgerecht auszuführen.					
Schule, Ort		Lehrkräfteteam				
Bildungsplan¹			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 (<i>Aufbau und Formatierung von Tabellen, Einsatz einfacher Funktionen und Formeln sowie geeignete Zelladressierungen</i>) einfache Preisberechnungen durch. Dabei wenden sie kaufmännische Rechenarten (<i>Dreisatz, Prozentrechnen</i>) 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

¹ Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement (2013), S. 14.

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
<p>[...] Die Schülerinnen und Schüler sondieren die betrieblichen Rahmenbedingungen für die Erstellung von Angeboten. [...]</p> <p>[...] 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 (<i>Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung</i>). Dabei berücksichtigen sie relevante rechtliche Normen sowie die Gestaltungsaspekte des kaufmännischen Schriftverkehrs (<i>Formatierung, Normen</i>) 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. [...]</p>		<p>LS06 Angebote formulieren</p>	<p>Mitarbeiterhandbuch Checkliste Angebote</p>		<p>Vgl. LF04</p> <p>Textverarbeitungsprogramm</p> <p>Bindung an das Angebot</p>	05
		<p>LS07 Aufträge rationell mit eingebundenen Objekten abwickeln</p>	<p>Auftragsbestätigungen Lieferscheine Rechnungen Checklisten</p>		<p>Fremdsprache</p> <p>Textverarbeitungsprogramm</p>	10
		<p>LS08 Formular entwickeln und gestalten</p>	<p>Offlineformular Onlineformular</p>		<p>Textverarbeitungsprogramm</p>	06
		<p>LS09 Textbausteine für eine rationelle Auftragsbearbeitung verwenden</p>	<p>Textbausteine Angebote Auftragsbestätigungen Lieferscheine Rechnungen</p>		<p>Textverarbeitungsprogramm</p>	06
<p>[...] Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren ziel- und kundenorientiert, bei Bedarf auch in einer fremden Sprache und berücksichtigen interkulturelle Unterschiede. Dabei nutzen sie Kommunikationssysteme (<i>Intranet, Internet, E-Mail, Fax und Telefon</i>) situationsgerecht. [...]</p>		<p>LS10 Ziel- und kundenorientiert kommunizieren</p>	<p>Chat E-Mail Fax Gesprächsvorbereitung Gespräch</p>		<p>Fremdsprache</p> <p>Rollenspiel</p>	02
<p>[...] Sie sind bereit, mit anderen zusammenzuarbeiten und nehmen Kunden als wichtige Partner wahr. [...]</p> <p>[...] Sie vervielfältigen Schriftstücke (<i>Kopieren, Drucken, Scannen</i>) und nutzen geeignete Dateiformate auch unter Beachtung nachhaltiger Gesichtspunkte. [...]</p>	<p>[Umfassende Kompetenz für das gesamte Lernfeld] Integrativ umsetzen</p>					

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
<p>[...] Sie kontrollieren den Erfolg ihrer betrieblichen Tätigkeit in Hinblick auf Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit. [...]</p> <p>[...] 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.</p>						