

**Lehrplan
für das Berufskolleg
in Nordrhein-Westfalen**

ServicefahrerIn/Servicefahrer

Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung

ISBN 978-3-89314-874-5

Heft 41085

Herausgegeben vom
Ministerium für Schule und Weiterbildung
des Landes Nordrhein-Westfalen
Völklinger Straße 49, 40221 Düsseldorf

Copyright by Ritterbach Verlag GmbH, Frechen

Druck und Verlag: Ritterbach Verlag
Rudolf-Diesel-Straße 5-7, 50226 Frechen
Telefon (0 22 34) 18 66-0, Fax (0 22 34) 18 66 90
www.ritterbach.de

1. Auflage 2007

**Auszug aus dem Amtsblatt
des Ministeriums für Schule und Weiterbildung
des Landes Nordrhein-Westfalen
Nr. 6/07**

**Berufskolleg;
Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung;
Lehrpläne**

RdErl. d. Ministeriums für Schule und Weiterbildung
v. 15. 1. 2007 – 613-6.08.01.13-38066

Bezug: RdErl. des Ministeriums für Schule und Weiterbildung
v. 9. 3. 2006 (ABl. NRW. S. 107)

Für die in der Anlage aufgeführten Ausbildungsberufe werden hiermit Lehrpläne gemäß § 6 in Verbindung mit § 29 Schulgesetz (BASS 1-1) festgesetzt. Sie treten mit Wirkung vom 1. August 2007 in Kraft.

Die Veröffentlichung erfolgt in der Schriftreihe „Schule in NRW“.

Die vom Verlag übersandten Hefte sind in die Schulbibliothek einzustellen und dort u. a. für die Mitwirkungsberechtigten zur Einsichtnahme bzw. zur Ausleihe verfügbar zu halten.

Die im Bezugserlass aufgeführten vorläufigen Lehrpläne, die von den nunmehr auf Dauer festgesetzten Lehrplänen abgelöst werden, treten mit Wirkung vom 1. August 2007 außer Kraft.

Folgende Lehrpläne treten mit Wirkung vom 01.08.2007 in Kraft:

Anlage

Heft	Ausbildungsberuf
41075	Änderungsschneiderin/Änderungsschneider
41076	Baustoffprüferin/Baustoffprüfer
4216	Binnenschifferin/Binnenschiffer
41077	Fachkraft für Agrarservice
4153	Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen
4163	Fleischerin/Fleischer
41078	Industriekeramikerin/Industriekeramiker - Anlagentechnik
41079	Industriekeramikerin/Industriekeramiker - Dekorationstechnik
41080	Industriekeramikerin/Industriekeramiker - Modelltechnik
41081	Industriekeramikerin/Industriekeramiker - Verfahrenstechnik
41082	Kauffrau/Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen
41083	Kauffrau/Kaufmann für Tourismus und Freizeit
4237	Papiertechnologin/Papiertechnologe
4242	Polster- und Dekorationsnäherin/Polster- und Dekorationsnäher
41084	Produktionsfachkraft Chemie
4248	Produktionsmechanikerin Textil/Produktionsmechaniker Textil
4254	Produktveredlerin Textil/Produktveredler Textil
4143	Reiseverkehrskauffrau/Reiseverkehrskaufmann
4243	Sattlerin/Sattler
41085	Servicefahrerin/Servicefahrer

Inhalt	Seite
1 Rechtliche Grundlagen.....	7
2 Zur Umsetzung des Lehrplans im Bildungsgang.....	7
2.1 Aufgaben der Bildungsgangkonferenz	7
2.2 Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung	8
2.3 Hinweise zur Förderung der Gleichberechtigung (Gender Mainstreaming)	9
3 Vorgaben und Hinweise für den berufsbezogenen Lernbereich	10
3.1 Stundentafel	10
3.2 Bündelungsfächer	11
3.2.1 Zusammenfassung der Lernfelder.....	11
3.2.2 Beschreibung der Bündelungsfächer	11
3.3 Hinweise und Vorgaben zur Integration und Anknüpfung weiterer Fächer.....	12
3.3.1 Anknüpfung der fremdsprachlichen Kommunikation	12
3.3.2 Integration der Wirtschafts- und Betriebslehre.....	13
3.3.3 Integration der Datenverarbeitung	13
3.4 KMK-Rahmenlehrplan	14
4 Vorgaben und Hinweise zum berufsübergreifenden Lernbereich	29
5 Vorgaben und Hinweise zum Differenzierungsbereich und zum Erwerb der Fachhochschulreife	29
Anlage: Beispiel für die Ausgestaltung einer Lernsituation	30

1 Rechtliche Grundlagen

Grundlagen für die Ausbildung in diesem Beruf sind

- die geltende Verordnung über die Berufsausbildung in diesem Beruf (Bundesgesetzblatt Teil I, <http://www.bundesanzeiger.de/>) und
- der Rahmenlehrplan der Ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK-Rahmenlehrplan) für den jeweiligen Ausbildungsberuf (s. Kap. 3.4).

Die Verordnung über die Berufsausbildung gemäß §§ 4 und 5 BBiG bzw. 25 und 26 HWO beschreibt die Berufsausbildungsanforderungen. Sie ist vom zuständigen Fachministerium des Bundes im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung erlassen. Der mit der Verordnung über die Berufsausbildung abgestimmte KMK-Rahmenlehrplan ist nach Lernfeldern strukturiert. Er basiert auf den Anforderungen des Berufes sowie dem Bildungsauftrag der Berufsschule und zielt auf die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz. Hierzu gehört auch die Sensibilisierung für die Wirkungen tradiert männlicher und weiblicher Rollenprägungen und die Entwicklung alternativer Verhaltensweisen zur Förderung der Gleichberechtigung von Frauen und Männern (Gender Mainstreaming).

Der vorliegende Lehrplan ist durch Erlass des Ministeriums für Schule und Weiterbildung (MSW) in Kraft gesetzt worden. Er übernimmt den KMK-Rahmenlehrplan mit den Lernfeldern, ihren jeweiligen Zielformulierungen und Inhalten als Mindestanforderungen. Er enthält darüber hinaus Vorgaben für den Unterricht und die Zusammenarbeit der Lernbereiche gemäß der Verordnung über die Ausbildung und Prüfung in den Bildungsgängen des Berufskollegs (Ausbildungs- und Prüfungsordnung Berufskolleg-APO-BK) vom 26. Mai 1999 in der jeweils gültigen Fassung.

2 Zur Umsetzung des Lehrplans im Bildungsgang

2.1 Aufgaben der Bildungsgangkonferenz

Aufgabe der Bildungsgangkonferenz ist es, im Rahmen der didaktischen Jahresplanung eine Konkretisierung der curricularen Vorgaben für den Bildungsgang vorzunehmen und dabei auch Besonderheiten der Region und der Lernorte sowie aktuelle Bezüge zu berücksichtigen. Die Bildungsgangkonferenz arbeitet bei der didaktischen Umsetzung des Lehrplans mit allen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen (s. APO-BK, Erster Teil, Erster Abschnitt, § 6 und § 14 (3)) und plant und realisiert die Zusammenarbeit der Lernbereiche.

Umfassende Hinweise und Anregungen zur Entwicklung und Gestaltung der didaktischen Jahresplanung enthält die Handreichung „Didaktische Jahresplanung. Entwicklung. Dokumentation. Umsetzung. Lernsituationen im Mittelpunkt der Unterrichtsentwicklung in den Fachklassen des dualen Systems“ (<http://www.learnline.nrw.de/angebote/didaktischejahresplanung/>).

Die Bildungsgangkonferenz hat im Rahmen der didaktischen Jahresplanung insbesondere folgende Aufgaben zu leisten:

- Anordnung der Lernfelder in den einzelnen Ausbildungsjahren
- Ausdifferenzierung der Lernfelder durch praxisrelevante, exemplarische Lernsituationen
 - Festlegung des zeitlichen Umfangs der Lernsituationen

- Beschreibung der Lehr-Lernarrangements (Szenario)
- Konkretisierung der Kompetenzentwicklung in den Lernsituationen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen wie sie der KMK-Rahmenlehrplan vorsieht (vgl. Kap. 3.4) und unter Einbezug der Fächer des berufsübergreifenden Lernbereichs
- didaktisch begründete Anordnung der Lernsituationen im Lernfeld unter Beachtung des Kompetenzzuwachses
- Vereinbarungen zu Lernerfolgsüberprüfungen
- Planung der Lernorganisation
 - Belegung von Klassen-/Fachräumen, Durchführung von Exkursionen usw.
 - zusammenhängende Lernzeiten
 - Einsatz der Lehrkräfte im Rahmen des Teams
 - sächliche Ressourcen
 - Berücksichtigung der Besonderheiten bei Durchführung eines doppeltqualifizierenden Bildungsgangs (s. Handreichung „Doppelqualifikation im dualen System“ <http://www.learn-line.nrw.de/angebote/bs/quali.htm>)

Die didaktische Jahresplanung ist zu dokumentieren und die Bildungsangabe zu evaluieren.

2.2 Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung

Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung erfordern, dass alle Dimensionen der Handlungskompetenz in Aufgabenstellungen berücksichtigt werden.

Lernerfolgsüberprüfungen und Leistungsbewertungen sind Grundlage für

- die Planung und Steuerung konkreter Unterrichtsverläufe,
- Beratungen mit Schülerinnen und Schülern zu deren Leistungsprofilen,
- Beratungen mit an der Berufsausbildung Mitverantwortlichen insbesondere über die Zuerkennung des Berufsschulabschlusses, den Erwerb allgemeinbildender Abschlüsse der Sekundarstufe II sowie den nachträglichen Erwerb von Abschlüssen der Sekundarstufe I.

Lernerfolgsüberprüfungen und Leistungsbeurteilungen orientieren sich am Niveau der in den Zielformulierungen der Lernfelder als Mindestanforderungen beschriebenen Kompetenzen. Dabei sind zu berücksichtigen:

- der Umfang und die Differenziertheit von Kenntnissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten,
- die Selbständigkeit bei der Leistungserbringung,
- die situationsgerechte, sprachlich richtige Kommunikation sowie
- das Engagement und soziale Verhalten in Lernprozessen.

Leistungen in *Wirtschafts- und Betriebslehre* sowie in *Datenverarbeitung* werden im Rahmen der Umsetzung der Lernfelder erbracht und fließen dort in die Bewertung ein.

Die Leistungen im Fach *Fremdsprachliche Kommunikation* werden in enger Verknüpfung mit den Lernfeldern erbracht, jedoch gesondert bewertet. Dabei wird unter Berücksichtigung des

Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens und des Lehrplans Fremdsprachen in den Fachklassen des dualen Systems das Spektrum der allgemeinen sprachlichen Mittel, Wortschatzspektrum und -beherrschung, grammatikalische Korrektheit, Aussprache und Intonation, Diskurskompetenz sowie Redefluss und -genauigkeit dem angestrebten Niveau zugeordnet. Das Niveau des europäischen Referenzrahmens (s. Lehrplan Fremdsprachen, Fachklassen des dualen Systems), an dem sich der Unterricht orientiert hat, wird zusätzlich zur Note auf dem Zeugnis ausgewiesen.

Die Leistungsbewertung im Differenzierungsbereich richtet sich nach den Vorgaben der APO-BK.

2.3 Hinweise zur Förderung der Gleichberechtigung (Gender Mainstreaming)

Es ist Aufgabe der Schule, den Grundsatz der Gleichberechtigung der Geschlechter zu achten und auf die Beseitigung bestehender Nachteile hin zu wirken (§ 2 Abs. 6 Satz 2 Schulgesetz).

Grundlagen und Praxishinweise zur Förderung der Chancengleichheit („Reflexive Koedukation“) sind dem Bildungsserver unter

- <http://www.learnline.nrw.de/angebote/koedukation/> und
- <http://www.learnline.nrw.de/angebote/gendermainstreaming/>

abrufbar, sowie der

- Fortbildungshandreichung „Koedukation in der Schule – reflektieren, weiterentwickeln, neu gestalten“ (Hrsg. Landesinstitut für Schule/Qualitätsagentur. Soest 2002¹)
- Informationsbroschüre „Schule im Gender Mainstream – Denkanstöße – Erfahrungen – Perspektiven“ (Hrsg. Ministerium für Schule und Weiterbildung. Soest 2005)

zu entnehmen.

¹ Die vorliegenden vom ehemaligen Landesinstitut für Schule/Qualitätsagentur herausgegebene Publikationen werden nunmehr vom Ministerium für Schule und Weiterbildung, Dienststelle Soest, vertrieben.

3 Vorgaben und Hinweise für den berufsbezogenen Lernbereich

3.1 Stundentafel

	Unterrichtsstunden		
	1. Jahr	2. Jahr	Summe
I. Berufsbezogener Lernbereich			
Kundenorientierte Serviceprozesse	140	160	300
Waretransport	60	80	140
Betriebliche Arbeits- und Sozialprozesse	80	40 + 40 ¹	160 ¹
Fremdsprachliche Kommunikation ²	0 – 40	0 – 40	40 – 80
Summe:	280 – 320	320 – 360	640 – 680
II. Differenzierungsbereich			
	Die Stundentafeln der APO-BK, Anlage A 1, A 2, A 3.1 und A 3.2, gelten entsprechend.		
III. Berufsübergreifender Lernbereich			
Deutsch/Kommunikation	Die Stundentafeln der APO-BK, Anlage A 1, A 2, A 3.1 und A 3.2 gelten entsprechend.		
Religionslehre			
Sport/Gesundheitsförderung			
Politik/Gesellschaftslehre			

¹ In die Lernfelder des ersten Ausbildungsjahres sind auf der Grundlage der „Elemente für den Unterricht der Berufsschule im Bereich Wirtschafts- und Sozialkunde gewerblich-technischer Ausbildungsberufe“ (Beschluss der KMK vom 18.05.1984 in der jeweils gültigen Fassung) insgesamt 40 Unterrichtsstunden *Wirtschafts- und Betriebslehre* integriert.

Die Bildungsgangkonferenz entscheidet, ob die in der Stundentafel ausgewiesenen Unterrichtsstunden für *Wirtschafts- und Betriebslehre* ggf. in Lernsituationen der Lernfelder anderer Bündelungsfächer integriert werden.

² Zu den Stundenanteilen *Fremdsprachliche Kommunikation* wird auf die Kapitel 3.3.1 und 2.2 verwiesen.

3.2 Bündelungsfächer

3.2.1 Zusammenfassung der Lernfelder

Lernfelder des KMK-Rahmenlehrplans, die sich aus gleichen oder affinen beruflichen Handlungsfeldern ableiten, sind zu Bündelungsfächern zusammengefasst. Diese Bündelungsfächer sind in der Regel über die gesamte Ausbildungszeit ausgewiesen. Die Leistungsbewertungen innerhalb der Lernfelder werden zur Note des Bündelungsfaches zusammengefasst. Eine Dokumentation der Leistungsentwicklung über Ausbildungsjahre hinweg ist somit sichergestellt.

Zusammenfassung der Lernfelder zu Bündelungsfächern in den einzelnen Ausbildungsjahren

1. Jahr	2. Jahr	
LF 2, LF 4	LF 5, LF 8	Kundenorientierte Serviceprozesse
LF 3	LF 7	Warentransport
LF 1	LF 6	Betriebliche Arbeits- und Sozialprozesse

3.2.2 Beschreibung der Bündelungsfächer

Die Beschreibung der Bündelungsfächer verdeutlicht den Zusammenhang der Arbeits- und Geschäftsprozesse in den gleichen oder affinen beruflichen Handlungsfeldern, die konstituierend für die jeweiligen Lernfelder sind.

Kundenorientierte Serviceprozesse

In diesem Bündelungsfach werden Lernfelder gebündelt, die vorrangig die für die Kundinnen/Kunden zu erbringenden Serviceleistungen betreffen.

Das erste Ausbildungsjahr richtet sich auf die Entgegennahme von Waren sowie deren Auslieferung. Kundenorientiertes Handeln und angemessene Kommunikationsfähigkeit sind dabei durchgängig geforderte Fähigkeiten. Die Schülerinnen und Schüler beschaffen sich Informationen über Wareneigenschaften, prüfen die Verfügbarkeit der zu liefernden Waren und vereinbaren mit Kundinnen/Kunden Termine. Sie übernehmen die auszuliefernde Ware, kontrollieren und beachten hierbei warenspezifische Lagerungs- und Transportvorschriften (LF 2).

Sie liefern Waren aus und dokumentieren die Auslieferung. Ablieferungshindernisse werden überwunden, Reklamationen entgegengenommen und weitergeleitet. Kundenorientierte Serviceleistungen sind als wesentliche Bestandteile des Qualitätsmanagements zu realisieren und Ideen zur Steigerung der Effektivität zu entwickeln (LF 4).

Im zweiten Ausbildungsjahr erbringen die Schülerinnen und Schüler bei der Kundin/dem Kunden Serviceleistungen, beispielsweise die Wartung von Geräten, den Ausbau von Geräteteilen und die Prüfung der Funktionsfähigkeit, sowie den Austausch von Waren. Zu erbringende Leistungen werden entsprechend den Qualitätsansprüchen der Kundin/des Kunden sowie der Kundenwünsche unter Beachtung und Einhaltung geltender Sicherheitsvorschriften durchgeführt und dokumentiert (LF 5).

In Verbindung mit der Leistungserbringung nutzen die Schülerinnen und Schüler ihre Warenkenntnisse zur Kundenbindung und –gewinnung sowie zur Qualitätsverbesserung. Sie begrei-

fen sich als Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter im Außendienst, die ihr Unternehmen repräsentiert und informieren sich über neue Entwicklungen der von ihnen zu erbringenden Serviceleistungen (LF 8).

Warentransport

Das Bündelungsfach erfasst die Maßnahmen, die mit der Warenlieferung unmittelbar verbunden sind.

Im ersten Ausbildungsjahr erstellen die Schülerinnen und Schüler unter Beachtung der Eigenschaften des Beförderungsgutes Tourenpläne nach zeitlichen, wirtschaftlichen und ökologischen Gesichtspunkten. Sie beladen und steuern Transportfahrzeuge und nutzen Fördermittel entsprechend der technischen, ökologischen und wirtschaftlichen Bedingungen. Dabei beachten sie das Gefahrenpotenzial beim Umgang mit diesen Mitteln (LF 3).

Die Schülerinnen und Schüler führen im zweiten Ausbildungsjahr Abfahrtskontrollen durch, beachten hierbei die Wareneigenschaften und prüfen die Vollständigkeit der persönlichen, fahrzeugbezogenen und warenbezogenen Dokumente. In Zusammenhang mit der Beförderung beachten sie rechtliche und betriebliche Vorgaben und gewährleisten somit eine sichere, umweltgerechte und vorschriftsmäßige Beförderung und die Einhaltung betrieblicher Qualitätsstandards (LF 7).

Betriebliche Arbeits- und Sozialprozesse

In diesem Bündelungsfach entwickeln die Schülerinnen und Schüler Eigenverantwortlichkeit hinsichtlich ihrer Berufsausbildung und Mitarbeit im Ausbildungsbetrieb. Sie untersuchen die Berufs- und Arbeitswelt in Hinblick auf arbeits- und sozialrechtliche Fragestellungen. Die Schülerinnen und Schüler sind sich der Bedeutung der Zunahme von kundenorientierten Serviceleistungen bewusst. Darüber hinaus wird die betriebliche Sichtweise erweitert durch die Berücksichtigung der vielfältigen Systemverflechtungen zwischen globalen Märkten, Gesamtwirtschaft und Gesellschaft (LF 1).

Im zweiten Ausbildungsjahr erledigen die Schülerinnen und Schüler Zahlungsvorgänge. In diesem Zusammenhang erfassen sie den damit verbundenen Wertefluss, dessen Erfassung in Belegen sowie die Dokumentation im Rahmen der betrieblichen Rechnungslegung (LF6).

3.3 Hinweise und Vorgaben zur Integration und Anknüpfung weiterer Fächer

Bei der Integration und Anknüpfung weiterer Fächer ist der erweiterte Lernsituationsbegriff zu Grunde zu legen (vgl. Handreichung „Didaktische Jahresplanung“, s. Kapitel 2.1; <http://www.learn-line.nrw.de/angebote/didaktischejahresplanung/>). Dieser schließt die Möglichkeit vorbereitender und sichernder fachbezogener Sequenzen, die zur Kompetenzentwicklung erforderlich sind, ein.

3.3.1 Anknüpfung der fremdsprachlichen Kommunikation

Grundlage für den Unterricht im Fach *Fremdsprachliche Kommunikation* ist der gültige Lehrplan Fremdsprachen, Fachklassen des dualen Systems.

Die Umsetzung fremdsprachlicher Ziele und Inhalte erfolgt berufsbezogen im Umfang von 40 bzw. 80 (gesondert ausgewiesenen) Unterrichtsstunden. Die Leistungsbewertung richtet sich nach den Vorgaben in Kapitel 2.2.

3.3.2 Integration der Wirtschafts- und Betriebslehre¹

Ziele und Inhalte der *Wirtschafts- und Betriebslehre* ergeben sich aus den „Elemente(n) für den Unterricht der Berufsschule im Bereich Wirtschafts- und Sozialkunde gewerblich-technischer Ausbildungsberufe“ (Beschluss der KMK vom 18.05.1984 in der jeweils gültigen Fassung) und den gültigen nordrhein-westfälischen curricularen Vorgaben für *Wirtschafts- und Betriebslehre* in der Berufsschule. Dabei decken die o. g. „Elemente ...“ einen Umfang von 40 Unterrichtsstunden, die nordrhein-westfälischen Vorgaben für *Wirtschafts- und Betriebslehre* darüber hinausgehend weitere Themenbereiche ab. Diese weiteren Themenbereiche sind bei zweijährigen Berufen im Umfang von 40, bei dreijährigen Berufen im Umfang von 80 sowie bei dreieinhalbjährigen Berufen im Umfang von 100 Unterrichtsstunden zu realisieren. Alle Themenbereiche sind unter Berücksichtigung des für die Zwischen- und Abschlussprüfung bedeutsamen Kompetenzerwerbs im Rahmen der Umsetzung der Lernfelder zu vermitteln. Die Leistungsbewertung richtet sich nach den Vorgaben in Kapitel 2.2.

Umfangreiche Hinweise und Anregungen zur Integration der Ziele und Inhalte der *Wirtschafts- und Betriebslehre* bietet die Handreichung „Didaktische Jahresplanung. Entwicklung. Dokumentation. Umsetzung. Lernsituationen im Mittelpunkt der Unterrichtsentwicklung in den Fachklassen des dualen Systems.“(<http://www.learn-line.nrw.de/angebote/didaktische-jahresplanung/>).

3.3.3 Integration der Datenverarbeitung

Ziele und Inhalte der *Datenverarbeitung* sind in die Lernfelder integriert. Die Leistungsbewertung richtet sich nach den Vorgaben in Kapitel 2.2.

¹ Wirtschaftliche Handlungsbezüge für Fachklassen des dualen Systems – Planungsrahmen für nicht-kaufmännische Ausbildungsberufe, Soest 2005

3.4 KMK-Rahmenlehrplan

RAHMENLEHRPLAN

für den Ausbildungsberuf

Servicefahrer/Servicefahrerin¹

(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 18.03.2005)

¹ <http://www.kmk.org/>

Teil I Vorbemerkungen

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK) beschlossen worden.

Der Rahmenlehrplan ist mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Hauptschulabschluss auf und beschreibt Mindestanforderungen.

Der Rahmenlehrplan ist für die einem Berufsfeld zugeordneten Ausbildungsberufe in eine berufsfeldbreite Grundbildung und eine darauf aufbauende Fachbildung gegliedert.

Auf der Grundlage der Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans, die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung regeln, werden die Abschlussqualifikation in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie - in Verbindung mit Unterricht in weiteren Fächern - der Abschluss der Berufsschule vermittelt. Damit werden wesentliche Voraussetzungen für eine qualifizierte Beschäftigung sowie für den Eintritt in schulische und berufliche Fort- und Weiterbildungsgänge geschaffen.

Der Rahmenlehrplan enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Bei der Unterrichtsgestaltung sollen jedoch Unterrichtsmethoden, mit denen Handlungskompetenz unmittelbar gefördert wird, besonders berücksichtigt werden. Selbstständiges und verantwortungsbewusstes Denken und Handeln als übergreifendes Ziel der Ausbildung muss Teil des didaktisch-methodischen Gesamtkonzepts sein.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass das im Rahmenlehrplan erzielte Ergebnis der fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleibt.

Teil II **Bildungsauftrag der Berufsschule**

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen. Sie hat die Aufgabe, den Schülern und Schülerinnen berufliche und allgemeine Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln.

Die Berufsschule hat eine berufliche Grund- und Fachbildung zum Ziel und erweitert die vorher erworbene allgemeine Bildung. Damit will sie zur Erfüllung der Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung befähigen. Sie richtet sich dabei nach den für die Berufsschule geltenden Regelungen der Schulgesetze der Länder. Insbesondere der berufsbezogene Unterricht orientiert sich außerdem an den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln:

- Rahmenlehrplan der Ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK)
- Verordnung über die Berufsausbildung (Ausbildungsordnung) des Bundes für die betriebliche Ausbildung.

Nach der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der KMK vom 15.03.1991) hat die Berufsschule zum Ziel,

- "eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln."

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und Gesellschaft gerecht zu werden
- Einblicke in unterschiedliche Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit vermitteln, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen
- im Rahmen ihrer Möglichkeiten Behinderte und Benachteiligte umfassend stützen und fördern

- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemeinen Unterricht und soweit es im Rahmen des berufsbezogenen Unterrichts möglich ist auf Kernprobleme unserer Zeit wie zum Beispiel:

- Arbeit und Arbeitslosigkeit
- friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung kultureller Identität
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlage sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte

eingehen.

Die aufgeführten Ziele sind auf die Entwicklung von **Handlungskompetenz** gerichtet. Diese wird hier verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten. Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Humankompetenz und Sozialkompetenz.

Fachkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

Humankompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

Sozialkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit Anderen rational und verantwortungsbewusst auseinander zu setzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Bestandteil sowohl von Fachkompetenz als auch von Humankompetenz als auch von Sozialkompetenz sind Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz.

Methodenkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

Kommunikative Kompetenz meint die Bereitschaft und Befähigung, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

Lernkompetenz ist die Bereitschaft und Befähigung, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit Anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

Teil III Didaktische Grundsätze

Die Zielsetzung der Berufsausbildung erfordert es, den Unterricht an einer auf die Aufgaben der Berufsschule zugeschnittenen Pädagogik auszurichten, die Handlungsorientierung betont und junge Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule vollzieht sich grundsätzlich in Beziehung auf konkretes, berufliches Handeln sowie in vielfältigen gedanklichen Operationen, auch gedanklichem Nachvollziehen von Handlungen Anderer. Dieses Lernen ist vor allem an die Reflexion der Vollzüge des Handelns (des Handlungsplans, des Ablaufs, der Ergebnisse) gebunden. Mit dieser gedanklichen Durchdringung beruflicher Arbeit werden die Voraussetzungen für das Lernen in und aus der Arbeit geschaffen. Dies bedeutet für den Rahmenlehrplan, dass das Ziel und die Auswahl der Inhalte berufsbezogen erfolgt.

Auf der Grundlage lerntheoretischer und didaktischer Erkenntnisse werden in einem pragmatischen Ansatz für die Gestaltung handlungsorientierten Unterrichts folgende Orientierungspunkte genannt:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind (Lernen für Handeln).
- Den Ausgangspunkt des Lernens bilden Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder aber gedanklich nachvollzogen (Lernen durch Handeln).
- Handlungen müssen von den Lernenden möglichst selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, gegebenenfalls korrigiert und schließlich bewertet werden.
- Handlungen sollten ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit fördern, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte einbeziehen.
- Handlungen müssen in die Erfahrungen der Lernenden integriert und in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen reflektiert werden.
- Handlungen sollen auch soziale Prozesse, zum Beispiel der Interessenerklärung oder der Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung einbeziehen.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschränkt. Es lässt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen.

Das Unterrichtsangebot der Berufsschule richtet sich an Jugendliche und Erwachsene, die sich nach Vorbildung, kulturellem Hintergrund und Erfahrungen aus den Ausbildungsbetrieben unterscheiden. Die Berufsschule kann ihren Bildungsauftrag nur erfüllen, wenn sie diese Unterschiede beachtet und Schüler und Schülerinnen - auch benachteiligte oder besonders begabte - ihren individuellen Möglichkeiten entsprechend fördert.

Teil IV Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Servicefahrer/zur Servicefahrer*in ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Servicefahrer/zur Servicefahrer*in vom 22. März 2005 (BGBl. I Nr. 18, S. 887 ff.) abgestimmt.

Für den Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde wesentlicher Lehrstoff der Berufsschule wird auf der Grundlage der "Elemente für den Unterricht der Berufsschule im Bereich Wirtschafts- und Sozialkunde gewerblich-technischer Ausbildungsberufe" (Beschluss der KMK vom 18.05.1984) vermittelt.

Servicefahrer/Servicefahrer*innen arbeiten in Unternehmen, die Serviceleistungen beim Kunden erbringen wie Warten oder Pflegen von Geräten, Ergänzen von Warenbeständen, Austauschen von Produkten oder Verkaufen von Waren und in diesem Zusammenhang Waren ausliefern und abholen. Sie sind insbesondere in den Bereichen Textilmiet*service, Berufsbekleidungsservice, Hygieneservice, Lebensmittelversorgung, Technikservice, Automatenbetrieb sowie Kurier-, Express- und Postdienstleistung tätig.

Die Unternehmensstrukturen und die Prozesse der Leistungserbringung sind vielfältig, das Angebot an Serviceleistungen ist nicht abschließend definiert. Diesem Umstand muss die Berufsschule Rechnung tragen, indem sie alle unterschiedlichen Aspekte mit einbezieht, damit die Schüler*innen und Schüler nach Abschluss der Ausbildung vielfältige Arbeitsmöglichkeiten haben.

In den einzelnen Lernfeldern sind moderne Informations- und Kommunikationstechniken als immanenter Bestandteil zu nutzen. Hierfür ist ein Gesamtumfang von mindestens 80 Stunden im Rahmenlehrplan berücksichtigt.

Aufgrund der Kundenorientierung im Beruf ist die Kommunikationsfähigkeit in allen Lernfeldern zu fördern.

Teil V Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Servicefahrer/Servicefahrerin			
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden	
Nr.		1. Jahr	2. Jahr
1	Im Serviceunternehmen lernen und arbeiten	80	
2	Kundenaufträge annehmen und Waren kontrollieren	60	
3	Transporte vorbereiten	60	
4	Waren ausliefern und Kunden über Serviceleistungen informieren	80	
5	Serviceleistungen beim Kunden erbringen		80
6	Zahlungsvorgänge durchführen		40
7	Transporte durchführen und Touren nachbereiten		80
8	Kundenkontakte pflegen und ausbauen und Qualität sichern		80
Summen: insgesamt 560 Stunden		280	280

Lernfeld 1: Im Serviceunternehmen lernen und arbeiten

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit Unternehmensleitbildern, ökonomischen und ökologischen Zielsetzungen sowie der Verantwortung der Unternehmen im Dienstleistungssektor auseinander. Dabei erkennen sie mögliche Zielkonflikte. Sie begreifen Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns.

Im Hinblick auf ihre beruflichen Tätigkeits- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten stellen sie die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete von Serviceunternehmen im Überblick dar. Sie informieren sich über die Rechtsform ihres Unternehmens und dessen Eingliederung in die Gesamtwirtschaft. Dabei untersuchen sie Zusammenhänge zwischen dem Aufbau des Betriebes und den unterschiedlichen Dienstleistungsangeboten. Sie verschaffen sich einen Überblick über verschiedene Beschäftigungsverhältnisse, vergleichen Entgeltarten und vollziehen Entgeltabrechnungen nach.

Die Schülerinnen und Schüler dokumentieren und präsentieren ihre Arbeitsergebnisse strukturiert und sorgfältig unter Verwendung geeigneter Informationsquellen und unter Einbeziehung von Medien.

Inhalte:

Lern- und Arbeitstechniken
Grundlagen von Unternehmensformen
Zeitlohn, Leistungslohn
Arbeits- und Gesundheitsschutz
Nachhaltigkeit

Lernfeld 2: Kundenaufträge annehmen und Waren kontrollieren

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Ziel:

Im Rahmen der vom Unternehmen vorgegebenen Bedingungen nehmen die Schülerinnen und Schüler Kundenaufträge entgegen und bearbeiten diese. Sie vereinbaren Termine mit Kunden. Sie erkennen die Bedeutung ihres beruflichen Handelns für das Zustandekommen und das Erfüllen branchenspezifischer Rechtsgeschäfte. Sie wählen Informationsquellen aus und informieren sich über Wareneigenschaften. Die Schülerinnen und Schüler prüfen die Verfügbarkeit der zu liefernden Waren in zeitlicher und räumlicher Hinsicht. Sie übernehmen die Ware, kontrollieren Art, Menge und Beschaffenheit, prüfen die Übereinstimmung mit den Begleitpapieren und dokumentieren die Vorgänge. Sie erfassen Sachmängel und reagieren situationsgerecht. Sie beachten bei der Übernahme und der Weiterbearbeitung warenspezifische Lagerungs- und Transportvorschriften.

Inhalte:

Grundlagen des Vertragsrechts
Kaufvertrag, Mietvertrag, Dienstvertrag, Werkvertrag
Allgemeine Geschäftsbedingungen
Auftragsliste
Kommissionierung
Kühlkette
Hygienevorschriften

Lernfeld 3: Transporte vorbereiten**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden****Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler beschaffen sich Informationen zur Transportvorbereitung und werten sie aus. Sie beachten Eigenschaften des Beförderungsgutes und erfassen Leistungsmerkmale ihres Verkehrsmittels. Auf dieser Grundlage erstellen sie Tourenpläne und berücksichtigen zeitliche, wirtschaftliche, infrastrukturelle und ökologische Gesichtspunkte. Dabei ziehen sie mögliche Retouren in Betracht. Sie beladen Fahrzeuge beförderungs- und betriebsicher unter Beachtung von Anfahrfolge, Warenbeschaffenheit und Verpackung. Sie nutzen Arbeits- und Fördermittel situationsgerecht und stellen die Funktionsfähigkeit von Fahrzeug und Arbeitsmitteln sicher. Dabei beachten sie Vorgaben zur Pflege und Wartung und halten rechtliche Vorschriften und betriebliche Regelungen ein.

Inhalte:

Straßenkarten
Volumen- und Gewichtsrechnungen
Transportkapazität
Lenk- und Ruhezeiten, Arbeitszeiten

Lernfeld 4: Waren ausliefern und Kunden über Serviceleistungen informieren

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler liefern Waren unter Einhaltung der vereinbarten Bedingungen und Termine aus. Sie entscheiden verantwortungsbewusst über weitere Bearbeitungsschritte, wenn die Ware nicht wie vereinbart ausgeliefert werden kann.

Sie entscheiden und begründen, welche Dokumentationsschritte im Einzelfall durchzuführen sind. Sie verhalten sich kundenorientiert, indem sie situationsgerecht kommunizieren, Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und weiterleiten. Sie erkennen das Kundengespräch als wichtiges Instrument zur Pflege und Gewinnung von Kunden.

Die Schülerinnen und Schüler tragen durch ihr Verhalten zur Kundenzufriedenheit und zur Einhaltung betrieblicher Qualitätsstandards bei.

Die Schülerinnen und Schüler sind sich der Bedeutung der Serviceleistung für das Leistungsangebot des Unternehmens bewusst und achten auf eine positive Darstellung des Serviceunternehmens nach außen. Sie informieren die Kunden situationsgerecht über Eigenschaften der gelieferten Ware sowie der von ihrem Unternehmen angebotenen Serviceleistungen und nehmen vor Ort Aufträge entgegen.

Inhalte:

Ablieferungshindernisse

Verbale und non-verbale Kommunikation

Gesprächsführung

Konfliktbewältigung

Lernfeld 5: Serviceleistungen beim Kunden erbringen

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler erbringen unternehmensspezifische Serviceleistungen beim Kunden und dokumentieren diese. Dabei beziehen sie rechtliche Rahmenbedingungen und Sicherheitsanweisungen von Kunden mit ein.

Sie weisen Kunden gemäß den Herstellervorschriften ein. Sie stellen Mängel, Schäden und Fehler fest, dokumentieren diese und leiten Maßnahmen zur Beseitigung ein. Im Umgang mit Waren und Geräten arbeiten sie sorgfältig und handeln qualitäts- und umweltbewusst. Sie nehmen Reklamationen auf und leiten diese weiter.

Sie beschreiben Dienstleistungen, die Servicefahrerinnen und Servicefahrer erbringen. Sie warten Geräte, bauen Geräteteile aus und ein und gewährleisten die Funktionsfähigkeit; sie reinigen und pflegen Geräte und prüfen deren Zustand; sie prüfen Warenbestände und Warenzustand, berücksichtigen Ablauffristen, ergänzen Fehlbestände und nehmen Rückführungen vor; sie tauschen Waren aus, kontrollieren und sortieren Rückführungen, verteilen Waren und sortieren diese ein; sie bieten Waren an und führen Verkaufsgespräche, sie führen Kassen und rechnen diese im Abgleich mit Warenbestandslisten ab.

Inhalte:

Entsorgung
Recycling
Gerätewartung
Gerätereinigung
Warenbestandsprüfung
Warenaustausch
Warenverkauf

Lernfeld 6: Zahlungsvorgänge durchführen**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden****Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler führen Zahlungsvorgänge entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Bestimmungen durch, dokumentieren die Zahlungen und stellen Quittungen aus. Dazu wenden sie kaufmännische Rechentechniken an. Sie informieren Kunden über übliche Zahlungsarten und Abrechnungssysteme sowie deren Vor- und Nachteile. Sie ordnen Zahlungsarten hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit für das Unternehmen ein.

Inhalte:

Zahlungsmittel
Zahlungsarten
Kassenbelege
Umsatzsteuer

Lernfeld 7: Transporte durchführen und Touren nachbereiten

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler führen Abfahrtskontrollen durch und prüfen die Vollständigkeit der persönlichen, fahrzeugbezogenen und warenbezogenen Dokumente. Bei der Durchführung von Transporten, passen sie ihr Fahrverhalten dem Fahrzeugtyp und dem Beladungszustand an und verhalten sich umwelt- und sicherheitsbewusst. Sie handeln umsichtig bei Unfällen und Zwischenfällen im Straßenverkehr. Sie schützen Fahrzeug und Ladung vor Diebstahl. Sie beurteilen die Auswirkungen von Beförderungs- und Ablieferungshindernissen und leiten geeignete Maßnahmen ein.

Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Auslieferung und die Rücknahme von Waren und die erbrachten Serviceleistungen. Sie prüfen die Belege auf Vollständigkeit und Richtigkeit. Sie pflegen Kundendaten und leiten Informationen weiter. Sie behandeln die Waren, die nicht ausgeliefert werden konnten oder zurückgeführt werden, entsprechend den betrieblichen Vorgaben. Sie bearbeiten Kundenreklamationen und veranlassen die notwendigen Schritte gegenüber Lieferanten und Kunden. Sie werten unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherung die Kundendatei aus, indem sie Übersichten erstellen und diese grafisch darstellen. Sie vergleichen, inwieweit einzelne Kunden zum Erfolg des Unternehmens beitragen, ziehen Schlussfolgerungen für den weiteren Umgang mit dem Kunden und leiten diese weiter. Sie berichten über besondere Vorkommnisse bei ihrer Tätigkeit.

Sie vergegenwärtigen sich, dass die Erbringung von Dienstleistungen Kosten verursacht und kostenbewusstes Handeln erfordert. Sie verschaffen sich einen Überblick über die größten Kostenblöcke im Serviceunternehmen.

Inhalte:

Fahrtüchtigkeit beeinflussende Faktoren

Unfallbericht

Stressbewältigung

Leistungsstörungen im Überblick

Gewährleistung und Kulanz

Informations- und Kommunikationstechniken

Umsatz

Anfahrhäufigkeit

**Lernfeld 8: Kundenkontakte pflegen und ausbauen
und Qualität sichern**

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln beim Kundenkontakt den Bedarf des Kunden und nutzen ihre Warenkenntnisse um geeignete Verkaufsargumente zu entwickeln. Sie beziehen in das Beratungsgespräch die Serviceleistungen des Unternehmens mit ein und reagieren angemessen auf das Verhalten ihrer Kunden.

Beim Umtausch und bei der Reklamation handeln sie im Interesse des Unternehmens und der Kunden und beachten dabei rechtliche und betriebliche Regelungen. In der Beratungssituation erkennen sie mögliche Konflikte, tragen durch situationsgerechtes Verhalten zu deren Lösung bei.

Sie analysieren das Leistungsangebot ihres Unternehmens und tragen zur Ausgestaltung des Angebots bei. Sie wirken bei der Entwicklung von Maßnahmen zur Verkaufsförderung mit und setzen diese um. Sie informieren sich über Instrumente zur Kundenbindung und zur Kundengewinnung und wenden geeignete Instrumente an. Sie bewerten Kommunikations- und Verkaufssituationen und ziehen Schlussfolgerungen für zukünftiges Verhalten.

Die Schülerinnen und Schüler ordnen ihre Tätigkeit in die Abläufe des Betriebes ein und beurteilen diese im Hinblick auf die Qualitätsansprüche von Kunden, des eigenen Unternehmens und der branchenüblichen Standards. Sie gestalten ihre eigenen Tätigkeiten so, dass die Arbeitsabläufe im Betrieb und zugleich die Qualität der Serviceleistungen verbessert werden. Sie erfassen die wesentlichen Schnittstellen zu anderen Beteiligten im Wirtschaftsleben und wirken an der Optimierung der Zusammenarbeit mit.

Die Schülerinnen und Schüler erfassen aktuelle Entwicklungen der Branche und vertiefen und erweitern ihre Kenntnisse.

Inhalte:

Rabattsysteme

Sonderaktionen

Gesprächsführung

Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten

4 Vorgaben und Hinweise zum berufsübergreifenden Lernbereich

Grundlage für den Unterricht im berufsübergreifenden Lernbereich sind die gültigen Lehrpläne und Unterrichtsvorgaben der Fächer *Deutsch/Kommunikation*, *Evangelische Religionslehre* und *Katholische Religionslehre*, *Sport/Gesundheitsförderung* und *Politik/Gesellschaftslehre* sowie die Verpflichtung zur Zusammenarbeit der Lernbereiche (s. APO-BK, Erster Teil, Erster Abschnitt, § 6). Der Unterricht im berufsübergreifenden Lernbereich unterstützt die berufliche Qualifizierung und fördert zugleich eine fachspezifische Kompetenzerweiterung.

Die Handreichung „Didaktische Jahresplanung. Entwicklung. Dokumentation. Umsetzung. Lernsituationen im Mittelpunkt der Unterrichtsentwicklung in den Fachklassen des dualen Systems.“ (<http://www.learn-line.nrw.de/angebote/didaktischejahresplanung/>) bietet umfassende Hinweise und Anregungen zur Verknüpfung der Lernbereiche im Rahmen der didaktischen Jahresplanung.

5 Vorgaben und Hinweise zum Differenzierungsbereich und zum Erwerb der Fachhochschulreife

Der Differenzierungsbereich dient der Ergänzung, Erweiterung und Vertiefung von Kenntnissen und Fertigkeiten entsprechend der individuellen Fähigkeiten und Neigungen der Schülerinnen und Schüler. In Fachklassen des dualen Systems kommen insbesondere Angebote in folgenden Bereichen in Betracht:

- Vermittlung berufs- und arbeitsmarktrelevanter Zusatzqualifikationen
- Vermittlung der Fachhochschulreife als erweiterte Zusatzqualifikation
- Vermittlung von Kenntnissen und Fertigkeiten zur Sicherung des Ausbildungserfolges durch Stützunterricht oder erweiterten Stützunterricht

Zur Vermittlung der Fachhochschulreife wird auf die Handreichung „Doppelqualifikation im dualen System“ (<http://www.learn-line.nrw.de/angebote/bs/quali.htm>) verwiesen.

Anlage:

Beispiel für die Ausgestaltung einer Lernsituation

Die hier dargestellte Lernsituation bewegt sich in ihrer Planung auf einem mittleren Abstraktionsniveau. Sie ist als Anregung für die konkrete Arbeit der Bildungsgangkonferenz zu sehen, die bei ihrer Planung die jeweilige Lerngruppe, die konkreten schulischen Rahmenbedingungen und den Gesamtrahmen der didaktischen Jahresplanung berücksichtigt (s. hierzu auch Handreichung „Didaktische Jahresplanung. Entwicklung. Dokumentation. Umsetzung. Lernsituationen im Mittelpunkt der Unterrichtsentwicklung in den Fachklassen des dualen Systems“, <http://www.learn-line.nrw.de/angebote/didaktischejahresplanung/>). Im Bildungsserver NRW learn-line ist die Möglichkeit eröffnet, beispielhafte Lernsituationen bereit zu stellen. Die Bildungsgänge sind aufgerufen, diesen eröffneten Pool zu nutzen und zu ergänzen (<http://www.learn-line.nrw.de/angebote/bs/gesamt.htm>).

Lernfeld 2: Kundenaufträge annehmen und Waren kontrollieren (60 UStd.)

Lernsituation: Toner-Kartuschen für Fotokopiergeräte beim Kunden austauschen	
Schul-/Ausbildungsjahr: 1	Zeitrichtwert: 8 UStd.

Beschreibung der Lernsituation

Sie sind Mitarbeiterin/Mitarbeiter der Serviceabteilung eines Büromaschinenhändlers. Ein Großkunde ruft die Anrufzentrale Ihres Unternehmens an. Zwei Fotokopiergeräte sind ausgefallen. Es fehlen Toner-Kartuschen, zusätzlich soll eine Funktionsprüfung der Geräte durchgeführt werden. Als Servicefahrer sind Sie gerade unterwegs zu verschiedenen Kundinnen/Kunden. Sie werden von der Telefonzentrale über den Kundenanruf informiert und fragen die erforderlichen Kundendaten ab. Ihr Unternehmen weist Sie an, den Auftrag heute noch zu erledigen.

Mögliche Aufgabenstellungen zur Gestaltung des Lernprozesses

1. Beschaffen Sie sich zusätzliches Informationsmaterial, das zur Auftragserfüllung notwendig ist!
2. Klären Sie, welche vorbereitenden Maßnahmen getroffen werden müssen!
3. Welche Probleme können sich bei der Durchführung des Auftrages unter Beachtung der Zielsetzung ergeben?
4. Welche rechtlichen Bedingungen haben Sie zu beachten?
5. Welche Neudispositionen muss die ServicefahrerIn/der Servicefahrer vornehmen, um den Auftrag auszuführen?
6. Welche Arbeitsschritte sind beim Kunden vorzunehmen?
7. Welche Informationen/Daten sind zu dokumentieren und weiterzuleiten?

Angestrebte Kompetenzen	
Beiträge des berufsbezogenen Lernbereichs Fachkompetenzen – Aufträge intern abstimmen, überprüfen und mit Kundendaten vergleichen – Kartuschen vom Lager übernehmen oder von der Händlerin/vom Händler beschaffen, nach Art, Menge und Beschaffenheit kontrollieren und Entnahmevorgang dokumentieren – Tourenplanung vornehmen – warenspezifische Transportvorschriften beachten – Arbeitsschritte zur Ausführung des Auftrages festlegen Methoden-/Lernkompetenzen – materialgestützt Sachverhalte aufnehmen – einen gruppenbezogenen Arbeitsplan erstellen – Auftragsklärung vornehmen – vorhandenes Wissen aus der beruflichen Praxis einbringen und erklären Human-/Sozialkompetenzen – selbstständig und zielorientiert lernen und Entscheidungen treffen – Entscheidungen nachvollziehbar begründen – eigene Arbeitsergebnisse, eigene Gruppenergebnisse und Arbeitsergebnisse anderer Gruppen kritisch reflektieren – sachlich und aufgabenbezogen diskutieren und kritisieren – einen gruppenbezogenen Arbeitsplan erstellen – kundenorientiert handeln	Beiträge des berufsübergreifenden Lernbereichs Die Fächer des berufsübergreifenden Lernbereichs leisten ihre Beiträge auf der Grundlage der jeweiligen Fachlehrpläne im Rahmen der Bildungsgangentscheidungen. Mögliche Anknüpfungspunkte und Ziele: Deutsch/Kommunikation – Informationen aus Texten entnehmen – Dokumente erstellen – strukturiert und teilnehmerorientiert argumentieren – Entscheidungen sachgerecht vertreten Evangelische und Katholische Religionslehre – bei der Ressourcennutzung verantwortungsbewusst handeln Sport/Gesundheitserziehung – gesundheitsbewusst handeln – beruflichen Belastungen entgegenwirken Politik/Gesellschaftslehre – Recyclingmöglichkeiten von Produkten nutzen – Umweltschutz beachten

Inhalte

- Grundlagen des Vertragsrechts
- Dienstvertrag
- Auftragsliste
- Tourenplanung
- Begleitpapiere
- Dokumentation

Handlungsphasen der Lerngruppe		Mögliche Methoden, Medien, Sozialformen
Analysieren	– berufliche und fachliche Problemstellung erfassen – verschiedene Aspekte der Aufgabenstellung erkennen – alternative Lösungsansätze skizzieren – Ziele analysieren – zusätzlichen Informationsbedarf feststellen	Unterrichtsgespräch Kartenabfrage Gruppenarbeit betriebliche Unterlagen
Planen	– Informationen erschließen – Handlungsoptionen unter Beachtung rechtlicher und wirtschaftlicher Bedingungen entwickeln und begründen – Reihenfolge der Erarbeitungsschritte planen – Formen der Erarbeitung der Dokumentation und Präsentation absprechen – Zeitrahmen festlegen – Bewertungskriterien festlegen	Gruppenarbeit Unterrichtsgespräch Mindmap Tafel OHP Wandzeitung Fachliteratur

Handlungsphasen der Lerngruppe		Mögliche Methoden, Medien, Sozialformen
Ausführen	– Fachinformationen und Montageunterlagen besorgen – Arbeitsplan für die Auftragsausführung erstellen – Touren planen – Servicevertrag prüfen – Dokumentation durchführen – Arbeitsergebnisse angemessen darstellen und präsentieren	Gruppenarbeit für die Phasen der Ausführung Mindmap PowerPoint-Präsentation Tafel OHP Wandzeitung Fachliteratur Beobachtungsbogen betriebliche Unterlagen
Bewerten	– Arbeitsergebnisse vergleichen und bewerten – Entscheidungen treffen – Argumente aufnehmen und eine kritische Diskussion führen	Unterrichtsgespräch Diskussion im Plenum Feed-back Beobachtungsbogen OHP
Reflektieren	– Arbeitsergebnisse und Entscheidungsfindung überprüfen, ggf. modifizieren und ergänzen – Gruppenarbeit bewerten – Lernerfolg einschätzen – Aufgabenstellung kritisch-konstruktiv bewerten – Verbesserungsvorschläge entwickeln	Unterrichtsgespräch Fragebogen Diskussion
Vertiefen	– Handlungsschemata für vergleichbare Situationen anwenden – Checkliste für Qualitätskriterien entwickeln	Partnerarbeit Hausarbeit Referat Unterrichtsgespräch