



INSTITUT FÜR AUS- UND WEITERBILDUNG IM MITTELSTAND UND IN KLEINEN UND
MITTLEREN UNTERNEHMEN

Vervierser Straße 4a – 4700 Eupen
Tel.: 087/306880 – Fax: 087/891176
E-Mail: iawm@iawm.be

PROGRAMM DER ALLGEMEINKENNTNISSE

ANGEWANDTE BETRIEBSLEHRE

Meistervorbereitung

2013

1. ALLGEMEINE INFORMATIONEN

1.1. Handlungskontext

Die duale Ausbildung in der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens trägt in sehr hohem Maße dazu bei, den regionalen Handwerks-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen eine große Anzahl praxisnah qualifizierter Fachkräfte zur Verfügung zu stellen und junge Menschen auf die Gesellschaft und Arbeitswelt vorzubereiten.

Dabei werden zum einen in nahezu allen Branchen junge Menschen mit dem nötigen schulischen und sozialen Potenzial gesucht, um zukünftige Spitzenkräfte ihres Fachs, Meister/innen und Unternehmer/innen zu werden.

Zum anderen interessieren sich verstärkt auch Abiturienten/innen für eine duale Ausbildung, da sie hier beste Berufsaussichten und Arbeitsmarktchancen erkennen.

Mit dem vorliegenden Lehrprogramm der angewandten Betriebslehre wird verstärkt das Ziel verfolgt, motivierte Abiturienten/innen bei ihrem Einstieg ins Wirtschaftsleben zu begleiten und auf die Meisterausbildung vorzubereiten.

1.2. Zielsetzung und Zielgruppe

Mit dem vorliegenden Lehrprogramm der angewandten Betriebslehre soll ein sinnvoller Baustein in einem kohärenten Ausbildungssystem für Abiturienten/innen und andere potenzielle Leistungsträger/innen geschaffen werden. Angestrebte Ziele sind:

- Die Attraktivität der dualen Ausbildung für Abiturienten/innen und Betriebe steigern und die Motivation, am Gelingen der Ausbildung mitzuwirken, bei allen Akteuren erhöhen;
- die Handlungskompetenz der Teilnehmer/innen verbessern, mit dem Ziel, dass sie, über die fachlichen Fähigkeiten hinaus, zu mündigen Akteuren im Betrieb heranreifen;
- den Weg zum Einstieg in die Meisterausbildung und Unternehmertätigkeit durch adäquate Vorbereitung und den beschleunigten Eintritt in die Betriebsführungskurse auf Meisterebene ab dem zweiten Lehrjahr ebnen.

2. UNTERRICHTSFÄCHER UND STUNDENAUFTEILUNG

Angewandte Betriebslehre	Präsenzstunden
Angewandte Betriebslehre	60
Wirtschaftskommunikation	20
Fremdsprache – Französisch	60
Informations- und Kommunikationstechnik	40
TOTAL	180

3. KOMPETENZEN UND LERNZIELE

3.1. Angewandte Betriebslehre

Kompetenz:

Die Auszubildenden nutzen die Kenntnisse der betrieblichen Abläufe, um ihr Handeln im Betrieb nach ökonomischen und betriebswirtschaftlichen Grundsätzen auszurichten.

Kenntnisse:

- **Die Arbeitswelt:**
 - Ökonomische Prinzipien: Minimal- und Maximalprinzip, Maßstäbe wirtschaftlichen Handelns
 - Bedürfnis/Bedarf/Nachfrage/Nutzen
- **Betriebliche Abläufe:**
 - Betriebswirtschaftliches Funktionssystem, betriebsinterne Abläufe
 - Arbeitsaufteilung: Aufbau- und Ablauforganisation
 - Dokumente im Betrieb (intern und extern):
 - Auftrag, Bestellung, Lagerentnahme, Arbeitsstundenaufstellung und -zuordnung, Abnahme, Rechnung, Kreditnote
 - Kassenbuch – Einnahmen / Ausgaben
- **Wirtschaften für den Markt:**
 - Aufgaben und Ziele des Marketing: Marktforschung, Marktsegmente, Lebenszyklen von Produkten, Marketinginstrumente

Fertigkeiten:

- Wirtschaftliches Handeln nach dem Minimal- und Maximalprinzip erläutern
- Die Entstehung des Wirtschaftskreislaufs anhand des Bedürfnisprinzips erklären
- Die betriebsinternen Abläufe des Ausbildungsbetriebes nach dem betriebswirtschaftlichen Funktionssystem zuordnen und anhand von Fakten aus dem betrieblichen (Er)leben verdeutlichen
- Zwischen Aufbau- und Ablauforganisation unterscheiden und auf das eigene betriebliche Umfeld anwenden
- Die Dokumente welche die betriebsinternen Abläufe „dokumentieren“ erkennen und ihre Relevanz für den Betrieb korrekt deuten
- Aufgaben und Ziele des Marketing für eine Unternehmen anhand von konkreten Beispielen erläutern

Kompetenz:

Die Auszubildenden nutzen die Kenntnisse der Kosten- und Leistungsrechnung zum wirtschaftlichen Handeln

Kenntnisse:

- Kostenanalyse der Produktion eines Unternehmens
- Preiskalkulation: Selbstkostenpreis, Verkaufspreis, Gewinnspanne
- Entlohnung der Arbeit: Brutto-Netto, Indexierung
- Existenzbedingungen von Unternehmen: Rentabilität, Solvabilität, Liquidität, Produktivität und Wirtschaftlichkeit

Fertigkeiten:

- Die Verbindung zwischen Kostenanalyse der Produktion eines Betriebes und der Berechnung des Selbstkostenpreises und des Verkaufspreises eines Produktes oder einer Dienstleistung aufzeigen
- Den Selbstkostenpreis, den Verkaufspreis und die Gewinnspanne eines Produktes oder einer Dienstleistung berechnen
- Anhand eines Beispiels die Zusammensetzung der Entlohnung (Brutto => Netto) aufzeigen
- Rentabilität, Solvabilität, Liquidität, Produktivität und Liquidität als

	Existenzbedingungen jedes Unternehmens erläutern und im betrieblichen Alltag berücksichtigen
--	--

Kompetenz:
Die Auszubildenden nutzen die Kenntnisse der Personalwirtschaft zur bestmöglichen Nutzung der Human Ressource des Betriebes.

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personalwirtschaft: <ul style="list-style-type: none"> ○ Rollen und Ziele der Personalwirtschaft ○ Rechte und Pflichten von Arbeitnehmern: Der Arbeitsvertrag 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufgaben und Zielen des eigenen Ausbildungsbetriebes benennen und erläutern können. • Die grundlegenden Elemente des Arbeitsvertrages und des belgischen Modells des Sozialdialogs erläutern
---	---

Kompetenz:
Die Auszubildenden sind in der Lage, die grundlegenden volkswirtschaftlichen Vorgänge wiederzugeben und kritisch dazu Stellung zu beziehen.

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Wirtschaft – ein Kreislauf: <ul style="list-style-type: none"> ○ Der Markt: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Angebot, Nachfrage ▪ Marktgleichgewicht, Preisentstehung, Elastizität ○ Steuern: Arten, Ziele und Verwendung, Mehrwertsteuer, Körperschaftsteuer, Einkommenssteuer, ... ○ Der Arbeitsmarkt: Funktionsweise, DG-Statistiken im Vergleich 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preisentstehung als Zusammenspiel von Nachfrage und Angebot graphisch darstellen und erläutern • Das Prinzip des Steuersystems am belgischen Modell erläutern • Das Prinzip der Mehrwertsteuer, Körperschaftsteuer und der Einkommenssteuer anhand eines Beispiels verdeutlichen
--	--

3.1.2. Wirtschaftskommunikation

Kompetenz:
Die Auszubildenden sind in der Lage, sich im betrieblichen Umfeld fachlich korrekt und situationsgerecht mündlich in der deutschen Sprache auszudrücken. Dies gilt sowohl für betriebsinterne Bezugspersonen (Kollege/in, Ausbilder/in, ...) als auch für externe Bezugspersonen (Kunde/in, Lieferant/in, ...).

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Grundregeln der Kommunikation • Die Grundregeln des Sozialverhaltens in einem betrieblichen Umfeld • Die verschiedenen Kommunikationsarten <ul style="list-style-type: none"> ○ Verbale Kommunikation ○ Nonverbale Kommunikation 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zwischen den verschiedenen Kommunikationsarten unterscheiden und diese situationsgerecht einsetzen • Die grundlegenden Regeln für verbale und nonverbale Kommunikation im betrieblichen Alltag gegenüber internen und externen
---	---

<ul style="list-style-type: none"> ○ Betriebsspezifische Kommunikation ○ Moderne Kommunikationsmittel ● Die vier Seiten einer Nachricht ● Betriebsinterne und -externe Kunden/innen und kundenorientierte Kommunikation 	<p>Bezugspersonen beachten</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Das Grundmodell jeder Kommunikation beherrschen (vier Seiten einer Nachricht) ● Kundenorientiert kommunizieren
---	--

Kompetenz:
Die Auszubildenden sind in der Lage konstruktiv mit Kritik und Beschwerden umzugehen, ihrem Gegenüber aktiv zuzuhören und ihre Argumente lösungsorientiert darzulegen.

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Die Kritik oder Beschwerde <ul style="list-style-type: none"> ○ Berechtigte Beschwerden erkennen ○ Aktives Zuhören und Ich-Botschaften ○ Umgang mit Konflikten und Kritik ● Verschiedene Argumentationsmodelle ● Konstruktive Kritikformulierung ● Umgang mit Kundenreklamationen ● Beschwerde und Kritik als Motor betrieblicher Veränderungen 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Kritik und Beschwerde im Betriebs- oder Ausbildungskontext aufnehmen, bewerten und im eigenen Handeln berücksichtigen ● Die verschiedenen Argumentationstechniken beherrschen und zweckmäßig einsetzen ● Selbst konstruktive Kritik in Form von Ich-Botschaften formulieren ● Mündlich und fernmündlich formulierte Beschwerden und Reklamationen annehmen und kundenorientiert behandeln ● Kundenreklamationen und -kritik innerbetrieblich kommunizieren, in betriebliche Änderungsprozesse einbringen und ggf. in Argumente umwandeln
---	--

3.2. Fremdsprache - Französisch (Kommunikation)

Aufbauend auf in der Sekundarschule erworbenen Kenntnisse

Kompetenz:
Die Auszubildenden sind in der Lage, sich im betrieblichen Umfeld fachlich korrekt und situationsgerecht in der französischen Sprache mündlich auszudrücken. Dies gilt sowohl für betriebsinterne Bezugspersonen (Kollege/in, Chef/in, ...) als auch für externe Bezugspersonen (Kunde/in, Lieferant/in, ...).

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fachspezifische und allgemeine Gesprächsführung in Bezug auf Betrieb und berufliche Tätigkeit ● Kommunikation in verschiedenen Kontexten: <ul style="list-style-type: none"> ○ Betriebsinterne Kommunikation ○ Kundenkommunikation ○ Kommunikation mit Lieferanten, Subunternehmern, anderen Gewerken ○ Beschwerden und Argumentation 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Aktiv an betriebsinternen Arbeitssitzungen, Tagungen und Gesprächen in der Zweitsprache teilnehmen ● Einzelgespräche mit verschiedenen Akteuren des eigenen Betriebes sicher, verständlich und ergebnisorientiert führen ● Mit Kunden und Lieferanten verständlich, freundlich und zielgerichtet kommunizieren, diese korrekt informieren sowie ihre Anliegen korrekt aufnehmen ● Einem Kunden / Lieferanten sprachlich wie
---	--

<ul style="list-style-type: none"> ○ Das Verkaufsgespräch (je nach Beruf) 	<p>fachlich korrekt antworten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Arbeit und Funktion erläutern ○ Kunden eine Erstauskunft erteilen und ggf. an den richtigen Ansprechpartner weiterleiten ○ Auf Kundenfragen eingehen ○ Begrüßung, Abschied, sich entschuldigen <ul style="list-style-type: none"> ● Bestellen / Einkaufen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sich nach einem Produkt erkundigen ○ Nachfragen ○ Nach der Funktion des Gegenüber fragen ○ Nach dem Preis fragen ○ Nach der Garantie fragen ○ Bezahlen / Geld wechseln ● Eine Beschwerde aufnehmen, verstehen, eine erste Problemanalyse durchführen und eine Lösung vorschlagen ● Verkaufsgespräche kundenorientiert und überzeugend führen (je nach Beruf) ● Einen Termin oder eine Besprechung für mehrere Kollegen und Kunden organisieren ● An einer Besprechung aktiv teilnehmen, ggf. Produkte, Neuerungen, Dienstleistungen oder andere berufliche Themen in einem bekannten fachlichen Kontext vorstellen und ggf. entsprechende Fragen beantworten ● Ein Gespräch mit mehreren Teilnehmern zielgerichtet führen und die einzelnen Teilnehmer einbeziehen
--	---

Kompetenz:
Die Auszubildenden beherrschen den fachspezifischen Wortschatz ihrer Berufsgruppe (z.B. Baufach, Handel, Kfz-Handwerk und -Gewerbe, Ernährung, Metallverarbeitung ...) in französischer Sprache.

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Allgemeines fachspezifisches Vokabular nach Berufsgruppen (z.B. Baufach, Handel, Kfz-Handwerk und -Gewerbe, Ernährung, Metallverarbeitung ...) ● Erweitertes fachspezifisches Vokabular im eigenen Ausbildungsberuf (z.B. Maurer/in, Bäcker/in, Kfz-Mechatroniker/in ...) ● Umfassendes Vokabular zum betrieblichen Kontext, zu Produkten und Dienstleistungen ● Umfassendes Vokabular zur beruflichen Kommunikation mit internen Bezugspersonen (Kollege/in, Ausbilder/in, ...) oder externen (Kunde/in, Lieferant/in, ...) 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tätigkeitsfeld, Aufbau, Struktur, usw. seines Ausbildungsbetriebes vorstellen, erklären und im Dialog vertiefen ● Seinen Beruf und die verschiedenen Aufgabenfelder vorstellen ● Die technischen Aspekte der Produkte und Dienstleistungen des Ausbildungsbetriebes sowie den Nutzen für die Kunden vorstellen und auf entsprechende Fragen fachgerecht antworten ● Kunden- und Kollegengespräche mit fachlichem Bezug führen, verstehen und aktiv gestalten ● Betriebsinterne und -externe schriftliche Informationen (z.B. Produktblätter, ...)
---	---

	verstehen, nutzen, mit eigenen Worten wiedergeben und Fragen dazu beantworten <ul style="list-style-type: none"> • Fachinformationen in der Zweitsprache recherchieren, auswerten und nutzen • An Schulungen, Weiterbildungen und Arbeitssitzungen in der Zweitsprache aktiv teilnehmen
--	---

3.3. Informations- und Kommunikationstechniken (Angewandte EDV)

Voraussetzungen: Grundlegende Kenntnisse im Umgang mit der Windowsoberfläche, Erfahrungen im Dateimanagement und im Umgang mit den Peripheriegeräten eines handelsüblichen Rechners.

<p>Kompetenz: Die Auszubildenden sind in der Lage, sich einer gängigen Bearbeitungssoftware im betrieblichen Kontext korrekt und zu beruflichen Zwecken zu bedienen.</p>

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eingabe von Daten mittels Tastatur, nach dem Abbild einer geschäftlichen Darstellung (geschäftlicher Brief, beruflicher Bericht, Notiz, Skizze...). • Import von Tabellen aus einem Tabellenkalkulationsprogramm • Integration von Daten aus anderen Softwareprogrammen in ein Dokument • Benutzung der Mittel einer Kommunikationssoftware: <ul style="list-style-type: none"> ○ Für Korrespondenz ○ Für Downloads • Anwendung von Datensicherheits- und -kontrollverfahren. 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daten anhand der Tastatur eingeben • Handelskorrespondenz mittels entsprechender Software verfassen • Tabellen aus einem Tabellenkalkulationsprogramm importieren • Daten aus anderen Softwareprogrammen in ein Dokument integrieren • Sich einer Kommunikationssoftware für elektronische Korrespondenz bedienen • Eine Kommunikationssoftware für das Download von Dateien, Aktualisierungen Software und Datenbanken nutzen • Datensicherheitskontrollverfahren anwenden.
--	--

<p>Kompetenz: Die Lehrlinge sind in der Lage, die Basisfunktionen eines Tabellenkalkulationsprogramms sowie einen Datenbank-Manager korrekt und zu beruflichen Zwecken zu nutzen.</p>
--

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basisfunktionen Tabellenkalkulation: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mathematische Operationen ○ Logische Operationen: Sortieren, Filter, Datensuche ○ Verfahrensautomatisierung, Speichern ○ Verfahrensbibliotheken ○ Verwendung von Schutzmethoden • Verwendung eines Datenbank-Managers <ul style="list-style-type: none"> ○ Identifikation der Arbeitsgegenstände ○ Auswahl der Objekte nach Maßgabe bestimmter Probleme ○ Einfache Verfahren: Aktualisierung, 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rechenblätter anlegen und verwalten • Gängige Funktionen eines Tabellenkalkulationsprogrammes beherrschen und anwenden • Automatisierungsverfahren für Speichern und Datenschutz nutzen • Einen Datenbank-Manager verwenden • Arbeitsgegenstände situationsgerecht identifizieren und auswählen • Sich einfacher Verfahren der Aktualisierung, des Filterns, der Maskierung sowie der
--	--

Filtern, Maske, Teilkodierung ○ Dateneingabe und Erstellen verschiedenster Dokumente ○ Suchanfragen nach Informationen	Teilkodierung bedienen • Informationssuchanfragen erstellen und verwenden
--	--

4. BEWERTUNG

Angewandte Betriebslehre: Stunden- und Punkteverteilung				
KURSE	1. JAHR			
	Std.	Punkte		
		Jahresarbeit	Prüfung	Total
Angewandte Betriebslehre	60	100	100	200
Wirtschaftskommunikation	20	50	50	100
Französisch	60	100	100	200
IKT	40	50	50	100
Facharbeit				400
TOTAL	<u>180</u>	150	150	1000

4.1. Jahresbewertung und Prüfung

Jedes einzelne Unterrichtsfach, sowie die zu erstellende Facharbeit muss einzeln mit der Hälfte der möglichen Punkte bestanden werden. Die Bewertung erfolgt auf Grundlage einer Jahres- und Prüfungsbewertung in den einzelnen Unterrichtsfächern. Diese ergibt eine Gesamtnote pro Unterrichtsfach. Der Klassenrat hat die Möglichkeit, in einzelnen Fächern eine Nachprüfung zu vergeben.

4.2. Facharbeit

Die Facharbeit wird anhand einer konkreten Aufgabenstellung erstellt und vor einer Prüfungsjury präsentiert. Die Facharbeit gilt als „bestanden“, wenn mindestens die Hälfte der der möglichen Punkte erreicht wird.

