

## 2. ARBEITSORGANISATION UND GESCHÄFTSPROZESSE

### Lernziele im Ausbildungsbetrieb

Die Auszubildenden sollen unter Anwendung von Arbeitstechniken lernen, ihre Arbeit zu organisieren, sich Ziele zu setzen und Zeitpläne aufzustellen. Sie planen Projekte, erkennen Probleme und lösen Aufgaben im Team. Sie nutzen die unterschiedlichen Kommunikationssysteme, können mit betrieblichen Daten umgehen und - auch in einer Fremdsprache - mit Kunden kommunizieren.

### Externe Praktika

Ausbildungsrahmenplan	Exemplarische Inhalte	Umsetzung in der Ausbildung	Checkliste Betrieb und Schule
<p>2.1 <b>Arbeitsorganisation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einzel-/Teamarbeit</li> <li>• Projektarbeit</li> <li>• Moderationstechniken</li> <li>• Arbeitsplatzorganisation</li> <li>• Zeitmanagement</li> <li>• Selbstmanagement</li> <li>• Delegieren</li> <li>• Organisation und Einsatz von Arbeitsmitteln</li> </ul>		<p>Anwendungsprogramme Arbeitsplatzordner Betriebssysteme Brainstorming Checkliste Dateiformate Hard- und Software Körpersprache Leistungskurve Mindmapping Moderationstechniken Motivation Passwort Rhetorik Server Worklife-Balance</p>
<p>a) Lern- und Arbeitstechniken anwenden</p> <p>b) Arbeitsabläufe und Entscheidungswege im Ausbildungsbetrieb berücksichtigen</p> <p>c) Zusammenwirkung der Funktionsbereiche in der Prozesskette beachten</p> <p>d) mit vor- und nachgelagerten Arbeitsbereichen zusammenarbeiten</p>			
<p>e) Ziele bei der Arbeitsplanung setzen und Zeitplan für Aufgaben festlegen</p> <p>f) betriebliche Organisations- und Arbeitsmittel effizient einsetzen</p> <p>g) Aufgaben ausführen, Ergebnisse kontrollieren und bei Bedarf Korrekturmaßnahmen ergreifen</p>			
<p>h) Probleme erkennen und analysieren, Lösungsalternativen entwickeln und bewerten</p> <p>i) Aufgaben im Team planen und bearbeiten</p> <p>j) Projekte planen und bearbeiten</p>			

Ausbildungsrahmenplan		Exemplarische Inhalte	Umsetzung in der Ausbildung	Checkliste Betrieb und Schule
2.2 Informations- und Kommunikationssysteme, Datensicherheit	a) Informations- und Kommunikationssysteme unterscheiden und aufgabenorientiert einsetzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telekommunikationssysteme</li> </ul>		
	b) Standardsoftware und betriebsspezifische Software anwenden			
c) rechtliche, technische und betriebliche Regelungen zur Datensicherheit beachten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bundes- und Landesdatenschutzgesetze und deren betriebliche Umsetzung</li> <li>• Sicherungssysteme gegen unbefugte Nutzung</li> <li>• Datensicherungssysteme</li> </ul>			
d) Auswirkungen von Informations- und Kommunikationssystemen auf Geschäftsprozesse, Betriebsabläufe und Arbeitsplätze im Ausbildungsbetrieb berücksichtigen				
2.3 Informationsbeschaffung und -verarbeitung	a) Daten erfassen, ordnen, pflegen und auswerten			
	b) externe und interne Informationsquellen für betriebliche Prozesse nutzen			
2.4 Kommunikation und Kooperation	a) Einflüsse von Information, Kommunikation und Kooperation auf Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg beachten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikationsformen: verbal und nonverbal</li> </ul>		
	b) Möglichkeiten der Konfliktlösung nutzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erkennen von Konflikten</li> <li>• Feststellen der Konfliktsituation</li> <li>• Lösung der Probleme</li> </ul>		
	c) Kundenkontakte herstellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprächsphasen und -umfeld (Vorbereitung, Durchführung, Nachbereitung)</li> </ul>		
	d) Kommunikationsregeln und -techniken, insbesondere Moderationstechniken anwenden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Präsentationstechniken</li> </ul>		
	e) Themen und Sachverhalte situations- und zielgruppengerecht aufbereiten und präsentieren			
	f) kulturelle Besonderheiten im Kundenkontakt berücksichtigen			

Ausbildungsrahmenplan		Exemplarische Inhalte	Umsetzung in der Ausbildung	Checkliste Betrieb und Schule
2.5 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben	a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden			
	b) im Ausbildungsbetrieb übliche fremdsprachige Informationen auswerten			
	c) Auskünfte erteilen und einholen, auch in einer Fremdsprache			

Verteilung Ausbildungsinhalte nach Rahmenlehrplan

- 1. Lehrjahr
- 2. Lehrjahr
- 3. Lehrjahr