

Didaktische Jahresplanung

Sie finden zwei Beispiele für Didaktische Jahresplanungen. Das erste bayerische Beispiel stammt vom Team des Bereichs Einzelhandel der beruflichen Schule 6 der Stadt Nürnberg. Das zweite Beispiel stammt aus der nordrhein-westfälischen Broschüre zur Didaktischen Jahresplanung (Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen 2015: *Didaktische Jahresplanung. Pragmatische Handreichung für die Fachklassen des dualen Systems*. Düsseldorf)

Lernfeld 1: Das Einzelhandelsunternehmen präsentieren						
Fächer: Einzelhandelsprozesse / Sozialkunde			Lernfeld 1			
Jahreswochenstunden: 80			Wochenstunden: 6 Std.			
Kernkompetenz: Die Schülerinnen und Schüler präsentieren den Ausbildungsbetrieb.						
Die Schüler/innen...	Fachkompetenz	Curriculare Elemente (Unterrichtliches Vorgehen)		Überfachliche Kompetenzen ISB-Strategien (E) = Einführung (V) = Vertiefung	Kompetenz- raster	Zeit
		Situation	Handlungsprodukt			
Themenkreis (EHP) Kick-off Arbeits- und Lerntechniken	Kick-off-Veranstaltung	Kick-off-Veranstaltung		Richtig Lernen Mit Texten umgehen (5-Schritt-Lesemethode) Kurzvortrag halten (Präsentationsregeln) Teambildung, Regeln für Gruppenarbeit Visuell präsentieren (Plakat, Folie) (Lese-, Elaborations-, Ressourcenstrategie)		15 Std.
		Förderung überfachlicher Kompetenzen außerhalb des berufsbezogenen Unterrichts				

Die Schüler/innen...	Fachkompetenz	Curriculare Elemente (Unterrichtliches Vorgehen)	Überfachliche Kompetenzen ISB-Strategien (E) = Einführung (V) = Vertiefung	Kompetenzraster	Zeit
Themenkreis: Rechte und Pflichten im Dualen System (Sozialkunde) Die Schüler/innen setzen sich mit den Regelungen sowie Aufgaben, Rechten und Pflichten der Beteiligten im dualen System der beruflichen Ausbildung auseinander.	Duales Ausbildungssystem (Ausbildungspartner, Theorie und Praxis)	Wir erkennen die Vorteile des dualen Systems LS01_0200 => 2 Std. Azubis diskutieren über Sinnhaftigkeit des dualen Systems.	Struktur => Vor- und Nachteile des dualen Systems Infos aus Texten erschließen (<i>Lesestrategie</i>) Strukturierung der Inhalte (E), Präsentation (<i>Elaborationsstrategie</i>)	Messung: Meine Kompetenzen und ICH Fokus: Strukturierung (E)	23 Std.
	Berufsausbildungsvertrag (Partner, Rechte u. Pflichten, Dauer, Berufe EH/V, Beginn u. Ende der Ausbildung)	Wir prüfen den Ausbildungsvertrag LS01_0100 => 1 Std. Einen Vertrag auf Unterschriftsreife überprüfen.	Entscheidung: Kann man den Vertrag unterschreiben? Umgang mit Gesetzestexten (<i>Lesestrategie</i>) Präsentation		
	Berufsbildungsgesetz (Berufsausbildung, Fortbildung, berufliche Umschulung)	Wir erkennen die Rechte und Pflichten in der Berufsausbildung LS01_300 => 1 – 2 Std. Azubis diskutieren bzw. beschwerten sich über ihren Arbeitsalltag.	Erkenntnis: Das sind meine Rechte und das sind meine Pflichten! Infos aus Gesetzestexten und Büchern (<i>Lesestrategie</i>) Strukturierung (einfach), Präsentation (<i>Elaborationsstrategie</i>)		
	Jugendarbeitsschutzgesetz (Begriff Jugendlischer)	Wir überprüfen einen Personaleinsatzplan LS01_0400 => 4 Std. Überprüfung eines Personaleinsatzplanes einer jugendlichen Auszubildenden hinsichtlich der gesetzl. Bestimmungen	Neuer Personaleinsatzplan und Übersicht <i>Problemlösungsstrategie</i> Tabellen in Word (<i>Elaborationsstrategie</i>)		
	Weitere gesetzliche Regelungen (Arbeitszeitverordnung, BurlG, Mutterschutz, Schwerbehindertenschutz) und betriebliche Regelungen (Hausordnung)	Wir setzen uns für den sozialen Arbeitsschutz ein LS01_2200 => 6 Std. Geänderter Personaleinsatzplan (Adventszeit!!) mit Verstößen gesetzlicher Regelungen.	Stellungnahme zum geänderten Personaleinsatzplan Umgang mit Gesetzestexten (<i>Lesestrategie</i>) Prüfen von rechtlichen Fällen, Stellungnahme verfassen (<i>Problemlösungsstrategie, Elaborationsstrategie</i>)		
	Arbeitssicherheit (Gebots-, Verbots-, Gefahrstoffschilder; Maßnahmen zur Brandvermeidung und im Brandfall, Verhaltensweisen bei Unfällen)	Wir beschäftigen uns mit dem technischen Arbeitsschutz LS01_2201 => 3 Std. Zeitungsartikel über Brandfall bei der Konkurrenz veranlasst uns eine Mitarbeiterunterweisung zum Thema Arbeitssicherheit durchzuführen.	Mitarbeiterunterweisung Arbeitssicherheit (Bedeutung der Schilder und Maßnahmenkatalog); Notfallkarte Recherchieren im Internet (<i>Informationsbeschaffungsstrategie</i>) Strukturierung der Infos (<i>Elaboration</i>) Unterweisung (Präsentation)		
	Kündigungsschutzgesetz (Kündigungsarten, Zulässigkeit von Kündigungen und Einhaltung v. Fristen)	Wir kündigen einen Arbeitnehmer LS01_2300 => 3 Std. Schüler sollen einen Vorschlag unterbreiten, welche Mitarbeiter vor dem Hintergrund des Kündigungsschutzgesetzes gekündigt werden sollen.	Begründete Kündigungsentscheidung treffen. Kündigungsschreiben (evtl. in Deutsch) Umgang mit Gesetzestexten (<i>selektive Informationsstrategie</i>) Gesetze anwenden und Entscheidungen treffen (<i>Problemlösungsstrategie</i>)		
	Arbeitsgerichtsbarkeit (Instanzen des Arbeitsgerichts)	Arbeitsgerichtsbarkeit LS01_2400 => 2 Std. Ein Mitarbeiter der Schopper GmbH wendet sich nach seiner fristlosen Kündigung hilfesuchend an die Schüler	Typischer Ablauf eines arbeitsgerichtlichen Verfahrens Geprüfte Rechtmäßigkeit der Kündigung Infotext mit Leitfragen (<i>Selektive Informationsstrategie</i>) Begründete Entscheidung (<i>Problemlösungskompetenz</i>)		

Die Schüler/innen...	Fachkompetenz	Curriculare Elemente (Unterrichtliches Vorgehen)		Überfachliche Kompetenzen ISB-Strategien (E) = Einführung (V) = Vertiefung	Kompetenz- raster	Zeit
		Situation	Handlungsprodukt			
Themenkreis: Wirtschaftliche Grundbegriffe - Einzelhandel (EHP) Die Schüler/innen beschreiben ... die Eingliederung (ihres Unternehmens) in die Gesamtwirtschaft	Wirtschaftliche Grundbegriffe Bedürfnis, Bedarf, Güterarten Markt und Preisbildung Ökonomisches Prinzip Wirtschaftskreislauf (einfach) Arbeitsteilung Gesamtwirtschaftlicher Leistungsprozess Stellung des EH in der Gesamtwirtschaft (Wirtschaftsstufen: Urproduktion, Weiterverarbeitung, Verteilung, Dienstleistung)	Fragend-entwickelnder Unterricht			Messung: Meine Kompetenzen und ICH Fokus: Arbeitsunterlagen	x Std.
	Aufgaben des Einzelhandels (Raumüberbrückung, Zeitüberbrückung, Mengenausgleich, Sortimentsbildung, Service)	Wir erkennen die Aufgaben des Einzelhandels (LS01_1100) => 2 Std.				
		Provokation: „Einzelhändler, wie die Schopper GmbH sind völlig überflüssig, sie treiben nur die Preise in die Höhe!“ Demgegenüber stehen Kundenaussagen, die diese widerlegen.	Plakat mit Aufgaben des Einzelhandels Stellungnahme zur Aussage	Infos aus verschiedenen Quellen <i>(selektive Informationsstrategie)</i> Inhalte strukturieren, Präsentieren <i>(Elaborationsstrategie)</i>		
	Betriebsfaktoren des EH Mitarbeiter, Standort, Ausstattung, Ware Kombination der Faktoren	Wer eröffnen einen Schreibwarenladen (LS01_1400) => 2 Std.				
		Ein Freund eröffnet einen Schreibwarenladen und benötigt Infos bezüglich der benötigten Betriebsfaktoren.	Übersichtliche Darstellung der Betriebsfaktoren Dem Freund Hilfestellung geben	Auflistung, Zuordnung Strukturierung <i>(Elaborationsstrategie)</i>		
		Wir legen einen geeigneten Standort fest (LS01_1500) => 3 Std.				
		Geeigneten Standort für den Schreibwarenladen auswählen (Auswahl anhand von Standortfaktoren).	Entscheidung für einen Standort treffen.	Auswerten von Standortvarianten Erstellen von Tabellen <i>(Elaborationsstrategie)</i> Auswerten von Tabellen Begründung eigener Entscheidung <i>(Elaborationsstrategie, Problemlösungsstrategie)</i>		
Aufbau- und Ablauforganisation im EH (Stellen, Abteilungsgliederung, Betriebshierarchie)	Fragend-entwickelnder Unterricht					
Vertretungsvollmachten Einzel-, Art-, Allg. Handlungsvollmacht Prokura => 12. Klasse						

Die Schüler/innen...	Fachkompetenz	Curriculare Elemente (Unterrichtliches Vorgehen)		Überfachliche Kompetenzen ISB-Strategien (E) = Einführung (V) = Vertiefung	Kompetenz- raster	Zeit
		Situation	Handlungsprodukt			
Themenkreis: <u>Betriebsform,</u> <u>Verkaufsform,</u> <u>Sortiment</u> (KOV) Die Schüler/innen ...sie beurteilen die gewählte Betriebsform im Zusammenhang mit Sortiment und Verkaufsform und vergleichen dabei ihre Ausbil- dungsbetriebe.	Die Betriebsformen im EH Die Verkaufsformen im EH (Besondere Verkaufsformen: Automatenverkauf, Versandhandel, Tele- Shopping, Online-Shopping) Das Sortiment im EH (Sortimentsaufbau, Sortimentsstruktur) Sortimentsveränderung?? => 11. Kl? Entwicklungstrends im EH (Verknüpfung Deutsch)	Wir entscheiden uns für eine Betriebsform (LS01_1600) => 6 Std.				15 Std.
		Welche Betriebsform soll der Schreib- warenladen haben?	Entscheidung bzw. Vorschlag	Verdichtung von Texten, (<i>selekt. Infostrategie</i>) Ergebnisse präsentieren, Standpunkt vertreten können (<i>Elaborationsstr.</i>)		
		Wir legen die Verkaufsform fest (LS01_1800) => 4 Std. + 2 Std.				
		Wir legen eine Verkaufsform für den Schreibwarenladen fest.	Übersicht der Verkaufsformen Schüler legen eine Verkaufs- form bzw. einen Mix an Ver- kaufsformen fest.	Einschätzung und Bewertung von Merkmalen (<i>Problemlösungsstrategie</i>)		
		Besondere Verkaufsformen, Schüler untersuchen diese auf Umsetzbarkeit für den Schreibwarenladen.	Übersicht über besondere Verkaufsformen			
		Stationenlauf Sortiment (LS01_1700) => 3 Std.				
		Schüler durchlaufen einen Lernzirkel				

Die Schüler/innen...	Fachkompetenz	Curriculare Elemente (Unterrichtliches Vorgehen)		Überfachliche Kompetenzen ISB-Strategien (E) = Einführung (V) = Vertiefung	Kompetenz- raster	Zeit
		Situation	Handlungsprodukt			
<p>Themenkreis: Betriebliche Mitbestimmung und Arbeitsrecht</p> <p>(Sozialkunde)</p> <p>Unter Berücksichtigung von Tarifverhandlungen im EH beurteilen sie die Bedeutung von Tarifverträgen und die Rolle der Sozialpartner bei deren Zustandekommen. Sie reflektieren die mitbestimmungsrechtlichen Regelungen.</p>	<p>Betriebsrat (Wahl, Zusammensetzung, Aufgaben, Rechte)</p> <p>Betriebsvereinbarungen (Wesen, Sinn)</p> <p>Jugend- und Ausbildungsververtretung</p> <p>Betriebsverfassungsgesetz</p> <p>Arbeitgeber- und Arbeitnehmerverbände (Namen, Aufgaben, Ziele)</p> <p>Tarifvertrag Tarifpartner, Tarifautonomie, Bedeutung von Tarifverträgen, Zustandekommen von TV, Tarifvertragsarten, Inhalte des Lohn- und Gehaltstarifvertrages, Inhalt des Manteltarifvertrages (Urlaub, Arbeitszeit, Kündigung, Mehrarbeit), Geltungsbereich von TV, Streik, Aussperrung, Schlichtung</p> <p>Aktueller Bezug zu Tarifverhandlungen</p>	Wir erkennen die Bedeutung von Tarifverträgen (LS01_2100) => 6 Std.				11 Std.
		Schüler wollen während eines Streiks Mitglied der Gewerkschaft werden. Sie informieren sich über die DGB Gewerkschaften, Streiks und das Thema Tarifverträge	Übersicht über die Arten von TV im Einzelhandel Übersicht zum Streikablauf	Bewusstmachen der eigenen Position in der Arbeitswelt Schlussfolgerungen ableiten <i>(Problemlösungsstrategie, Reflexionsstrategie)</i>		
		Wir bestimmen im Unternehmen mit (LS01_2000) => 4 Std. (BR) und 1 Std. (JAV)				
		Mitarbeiter beschwerten sich beim Geschäftsführer über Entscheidungen der Geschäftsleitung und fordern die Gründung eines BR.	Begründete Entscheidung, ob BR gegründet werden darf. Merkblatt zum BR	Umgang mit Gesetzestexten Tabellen erstellen <i>(Lesestrategie, Elaborationsstrategie)</i>		
	Schüler erstellen einen Flyer über die JAV	Flyer	Umgang mit Word Kreativität <i>(Elaborationsstrategie)</i>			

Die Schüler/innen...	Fachkompetenz	Curriculare Elemente (Unterrichtliches Vorgehen)		Überfachliche Kompetenzen ISB-Strategien (E) = Einführung (V) = Vertiefung	Kompetenz- raster	Zeit
		Situation	Handlungsprodukt			
<p>Themenkreis: Präsentation des Ausbildungsbetriebs</p> <p>(EHP)</p> <p>... stellen im Hinblick auf ihre beruflichen Tätigkeits- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete ihres Unternehmens dar.</p> <p>... erläutern das Unternehmensleitbild, die ökonomischen und ökologischen Zielsetzungen sowie die gesamtgesellschaftliche Verantwortung des Unternehmens.</p> <p>... präsentieren und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse strukturiert und adressatenorientiert unter Verwendung angemessener Medien.</p>	<p>Präsentation des Ausbildungsbetriebs</p> <p><u>Im Fokus (nach Lehrplan):</u></p> <p>Berufliche Tätigkeit und Weiterentwicklungsmöglichkeiten</p> <p>Aufstiegschancen</p> <p>Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete des Unternehmens</p> <p>Unternehmensleitbild</p> <p>Kundenorientierung</p> <p>Ökonomische und ökologische Ziele</p> <p>Nachhaltigkeit/ Umweltschutz</p> <p>Umgang mit Microsoft PowerPoint</p>	<p>Die Schüler präsentieren ihre Ausbildungsbetriebe => 8 Std.</p>			<p>Messung: Meine Kompetenzen und ICH Fokus: Präsentation</p> <p>Bewertungsbo- gen Präsentation (mündliche Note)</p>	10 Std.
	<p>Mögliche Vertiefung Unternehmensleitbild Unternehmensleitbild und Corporate Identity</p>	<p>Wir beschäftigen uns mit dem Unternehmensleitbild (LS01_0600) => 2 Std.</p>				
		<p>Schüler erstellen eine Präsentation über ihren Ausbildungsbetrieb für eine Azubi-Messe</p>	<p>Präsentation Strukturierte und adressatenorientierte Dokumentation der Arbeitsergebnisse</p>	<p>Internetrecherche (<i>Selektive Informationsbeschaffungsstrategie</i>) Präsentation => verbale Artikulation und Körpersprache (<i>Elaborationsstrategie</i>) Feedback geben/nehmen Kritikfähigkeit (<i>Reflexions- und Regulationsstrategie</i>)</p>		
		<p>Schüler beurteilen die neuen Unternehmensziele vor dem Hintergrund des betrieblichen Unternehmensleitbildes</p>	<p>Beurteilung der neuen Ziele wird der Geschäftsleitung vorgelegt.</p>	<p>Umgang mit Texten Diskussion in der Gruppe Beurteilung vornehmen (<i>Problemlösungsstrategie</i>)</p>		

Die Schüler/innen...	Fachkompetenz	Curriculare Elemente (Unterrichtliches Vorgehen)		Überfachliche Kompetenzen ISB-Strategien (E) = Einführung (V) = Vertiefung	Kompetenz- raster	Zeit
		Situation	Handlungsprodukt			
Themenkreis: Soziale Sicherung (Sozialkunde) Sie erkennen die Notwendigkeit der sozialen Sicherung und der privaten Vorsorge in der Bundesrepublik Deutschland	Sozialversicherung Aufgaben, Träger, Beitragsaufbringung, Leistungen (Rentenversicherung, Krankenversicherung, Arbeitslosenversicherung, Pflegeversicherung, Unfallversicherung)	Wir erkennen die Notwendigkeit der sozialen Sicherung (LS01_2500) => 3 Std.				5 Std.
		Schüler sehen die hohen Abzüge vom Bruttogehalt. Sie erklären sich die Notwendigkeit der sozialen Sicherung.	Begründung und Erklärung für die Notwendigkeit der sozialen Sicherung	Informationen aus Texten Debattieren und argumentieren (<i>Lesestrategie, Elaborationsstrategie, Ressourcenstrategie</i>)		
		Wir sorgen privat vor (LS X) => x Std.				
	Private Vorsorge					

1. Ausbildungsjahr

Servicefachkräfte für Dialogmarketing/Kauffrau/-mann für Dialogmarketing

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20					
LF 1 Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten (60 Stunden)																								
LS 1.1 Tätigkeiten und Anforderungen des Berufsbilds erfassen - berufliche Perspektiven entwickeln (6 Std.) LAT 1: Kartenabfrage, Mindmap (E)					LS 1.2 Rechtliche Grundlagen der Ausbildung erschließen – Rechte und Pflichten wahrnehmen (6 Std.) P/G: AS 1 (ZF 1-4) (10 Stunden) LAT 4: Markieren, Exzerpieren (V)					LS 1.3 In der JAV mitarbeiten, eigene Interessen vertreten – sich über betriebliche Mitwirkung und Mitbestimmung informieren (9 Std.) P/G: AS 2 (ZF 1) (5 Stunden) LAT 2: Textrecherche/Internetrecherche; LAT 7: Umgang mit Gesetzestexten (E)					LS 1.4 Eigene Entgeltabrechnung prüfen und Maßnahmen zur privaten Vorsorge ergreifen (6 Std.) LAT 1: Kartenabfrage, Mindmap (V)									
LF 2 Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen (60 Stunden)										LF 3 Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren														
LS 2.1 Entwicklung und Leistungsspektrum der Dialogmarketingbranche erkunden (22 Std.) LAT 2: Textrecherche/Internetrecherche (E), LAT 3: Vortragen/PP-Präsentation (E)					LS 2.2 Messebeteiligung – Leistungen im Dialogmarketing präsentieren (22 Std.) LAT 3: Vortragen (V), Plakatgestaltung (E)					LS 2.3 Dienstleistungs- und Kundenorientierung als berufliches Leitbild erfassen (15 Std.) LAT 8: Mitschriften (E)					LS 3.1 Gespräche unter Beachtung kommunikationspsychologischer und rhetorischer Grundlagen führen und analysieren (22 Std.) LAT 9: Gesprächstechniken (E)					LS 3.2 Strategien zum Umgang mit Stress und zur Erhaltung der stimmlichen Leistungsfähigkeit entwickeln und umsetzen (14 Std.) S/G /AS 2) (12 Stunden)				
LF 4 Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten (40 Stunden)																								
LS 4. 1 Für eine Kampagne zielgerichtet und kostenbewusst Kommunikationssysteme und (branchentypische) Software auswählen (20 Std.) (Vorstruktur für LS 7.2) LAT 4: Bewertungsmatrix (E)																								
Fremdsprachliche Kommunikation (40 Stunden)																								
LS FK 1 - (AS1) My company and my place of work (20 Std.) LAT 5: Lernkartei (V), LAT 6: graphic organizer (E), LAT 7: Interviews (E), LAT 3: Präsentation (V), LAT 10: Mediationsstrategien (E), LAT 11: Arbeit mit dem Wörterbuch (E)																								
Politik/Gesellschaftslehre (40 Stunden)																								
															LS P/G 1 - (AS 2) (ZF 4): Möglichkeiten der Wirtschaftsdemokratie erfassen (8 Std.) LAT 16: Schaubilder (E)									
Sport/Gesundheitsförderung (80 Stunden)																								
LS S/G 1 - (AS 6) Miteinander kommunizieren, im Team arbeiten und aufgabenbezogen kooperieren (24 Std.) LAT 12: Teamregeln (E)																								

LF = Lernfeld, LS = Lernsituation, AS = Anforderungssituation, D/K = Deutsch/Kommunikation, R = Religionslehre,

S/G = Sport/Gesundheitsförderung, P/G = Politik/Gesellschaftslehre, FK = Fremdsprachliche Kommunikation,

LAT = Lern- und Arbeitstechnik (E) = Einführung, (V) = Vertiefung

	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
--	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

																					Wirtschafts- und Sozialprozesse
LS 1.5 Geschäftsfelder, Werte- und Zielsystem sowie Aufbauorganisation des Ausbildungsbetriebs präsentieren und vergleichen (9 Std.) P/G: AS 1 (ZF 4, 5) (7 Stunden) LAT 3: Vortragen, PP-Präsentation (V)					LS 1.6 Branchentypische Rechtsformen vergleichen (9 Std.) LAT 4: Bewertungsmatrix (E)					LS 1.7 Arbeitsschutzvorschriften im Call-Center einhalten – den eigenen Arbeitsplatz ergonomisch gestalten (9 Std.) S/G (15 Std.) / AS 1 LAT 13: Checkliste (E)					LS 1.8 Einen typischen Arbeitsprozess im Call-Center strukturiert beschreiben und darstellen (6 Std.) LAT 17: Flussdiagramme (E)						

(80 Stunden)							LF 5 Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden (80 Stunden)														Kommunikationsprozesse
LS 3.3 Gesprächstechniken im Inbound anwenden - mit schwierigen Kunden umgehen (22 Std.) LAT 13: Rollenspiele (E)			LS 3.4 Mit Kunden im Outbound kommunizieren – einen Gesprächsleitfaden nach Vorgaben des Auftraggebers einsetzen (22 Std.) LAT 14: Gesprächsleitfaden (E)			LS 5.1 Kunden an der Service-Hotline beraten (12 Std.)		LS 5.2 Kunden- und Auftragsdaten bei Bestellungen erfassen, Bonität prüfen, Liefer- und Zahlungstermine disponieren und überwachen (17 Std.) LAT 5/8: Mitschriften (V), Lernkartei (E)		LS 5.3 Schwierige Gesprächssituationen gestalten – Beschwerden und Reklamationen annehmen, Kunden halten (17 Std.) LAT 13: Rollenspiele (V)			LS 5.4 Kundenzufriedenheitsbefragungen durchführen (17 Std.) LAT 7: Interview-techniken (V)		LS 5.5 Instrumente zur Kundenbindung einsetzen (17 Std.) LAT 1: Kartenabfrage, Mindmap (V)						

																					Projektmanagement
LS 4.2 Kundendaten unter Beachtung von betrieblichen und rechtlichen Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit erfassen (10 Std.) LAT 15: Umgang mit Gesetzestexten (V)										LS 4.3 Eine Datenbank für ein Inboundprojekt nutzen und Kundendaten bearbeiten (10 Std.)											

LS FK 2 - (AS 2) Presenting the company's products and services (15 Std.) - Erstellen von Flyern und Werbematerialien LAT 5: Lernkartei, LAT 13: Rollenspiele (E), LAT 3: Präsentation (V)										LS FK 3 - (AS 3) Internal and external communication, (e.g. Organizing business trips and conferences/meetings) (10 Std. - Fortsetzung 2. Jahr) LAT 13: Rollenspiele „On the phone“ (V), LAT 2: Internetrecherche (V)									
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

										LS P/G 2 - (AS 2) (ZF 2, ZF 3): Tarifaufonomie - Auswirkungen von Tarifverträgen auf die eigene Arbeitssituation beziehen (10 Std.) LAT 17: Sinnentnehmendes Lesen (E)										

LS S/G 2 - (AS 2) Ausgleich zur beruflichen Belastung im Sport finden: (26 Std.)										LS S/G 3 - (AS 3) Sich darstellen können und Kreativität entwickeln: Körpersprache und Bewegung bewusst wahrnehmen und situationsgerecht gestalten (18 Std.) LAT 18: nonverbale Kommunikationsmittel (E)									
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--