



▶ **Beispiele für
Lernsituationen**

Zusatzmaterial, zu Kapitel 3.3

zu:

AUSBILDUNG GESTALTEN

Industriekaufmann/

Industriekauffrau

Hrsg.: BIBB. Bonn 2024

Lizenz: CC BY-NC-ND 4.0

Beispiel einer Lernsituation für Lernfeld 3

1. Ausbildungsjahr	
<p>Lernfeld 3: Kundenaufträge bearbeiten und überwachen (80 Stunden)</p> <p>Das Lernfeld 3 kann in folgende Lernsituationen (LS) untergliedert werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ LS 3.1: Analyse einer Kundenanfrage und Erstellung eines Angebotes für ein CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrum für die Holzbearbeitung (24 Stunden) ▶ LS 3.2: Bearbeitung des Kundenauftrags, Kaufvertragsabschluss und Überwachung des Prozesses der Kundenauftragsbearbeitung mit den Schnittstellen der Unternehmung bis zur Auslieferung des CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrums für die Holzbearbeitung (26 Stunden) ▶ LS 3.3: Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten bei Störungen der Erfüllung des Kaufvertrags des CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrums für die Holzbearbeitung im Bereich der Schlechtleistung und Nicht-Rechtzeitig-Zahlung der Kundin/des Kunden. Optimierung des Prozesses der Auftragsabwicklung in Bezug auf die Unternehmensziele, die Kundenzufriedenheit und die Kundenorientierung (30 Stunden) 	
<p>LS 3.1 Analyse einer Kundenanfrage und Erstellung eines Angebotes für ein CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrum für die Holzbearbeitung (24 Stunden)</p>	
<p>Handlungssituation</p> <p>Eine neue Kundin/ein neuer Kunde möchte für die Herstellung von Kastenmöbeln mit unterschiedlichen Einlegern und Verbindungen ein universelles CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrum für die Holzbearbeitung aus dem Leistungsangebot erwerben. Bei einem Termin vor Ort in der Produktion der Kundin/des Kunden sollen die notwendigen Spezifikationen geklärt werden. Das vollständige Angebot soll nach der Prüfung des Neukunden/der Neukundin erstellt werden. Das Angebot soll zusätzliche gewünschte Serviceleistungen in Bezug auf die vorausschauende Wartung des Bearbeitungszentrums im Fernzugriff und vor Ort enthalten.</p>	<p>Handlungsergebnis</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Gesprächsprotokoll/Leistungsanforderungen der Kundenanfrage ▶ Übersicht der Serviceleistungen ▶ Angebot (erstellt mit Hilfe einer Tabellenkalkulations-Software und einer Textverarbeitungssoftware) ▶ Dokumentation der Schritte der Auftragsabwicklung ▶ Darstellung der Prozessschritte ▶ Kriterienliste zur Beurteilung eines Kundenstatus
<p>Berufliche Handlungskompetenz als vollständige Handlung</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ analysieren eine Kundenanfrage im Hinblick auf den Kundenstatus, den Kundenbedarf und das vorhandene betriebliche Leistungsangebot. ▶ verschaffen sich einen Überblick über die Teilprozesse der Auftragsabwicklung. ▶ informieren sich über die rechtlichen Grundlagen im Rahmen der Auftragsabwicklung von Unternehmen zu Unternehmen. ▶ bearbeiten die Kundenanfrage, prüfen die Bonität und planen das Leistungsangebot, zusätzliche Services, Zahlungs- und Lieferbedingungen für den Neukunden auf Basis der sachlogischen Entscheidungsstruktur auch unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeit. ▶ kalkulieren auf Grundlage der Selbstkosten den Verkaufspreis. ▶ entwickeln ein Kalkulationsschema. ▶ erstellen ein Angebot. 	<p>Konkretisierung der Inhalte</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Zustandekommen und Inhalte eines Kaufvertrages als Entscheidungsstruktur ▶ Besitz, Eigentum ▶ Allgemeine Geschäftsbedingungen ▶ Bonität ▶ Serviceleistungen ▶ Zahlungsbedingungen ▶ Lieferbedingungen ▶ Nachhaltigkeit bei Produktion, Lieferung und Service ▶ Ermittlung des Verkaufspreises ▶ Angebotserstellung ▶ Darstellung der Teilprozesse der Auftragsabwicklung ▶ Kundenstatus
<p>Lern- und Arbeitstechniken</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Unterrichtsgespräch ▶ Gruppenarbeit ▶ Reflexion des Arbeitsprozesses der Auftragsabwicklung 	
<p>Unterrichtsmaterialien/Fundstelle</p> <p>Kundenanfrage, Spezifikationen des Holzbearbeitungszentrums, Grundrissplan der Produktionsstätte, Daten des Leistungsangebots aus einem betrieblichen Informationssystem, Internetrecherche, Textverarbeitungsprogramm, Tabellenkalkulationsprogramm</p>	
<p>Organisatorische Hinweise</p> <p>Computer (z. B. Browser, Tabellenkalkulationsprogramm, Textverarbeitungsprogramm), Möglichkeit von Leihgeräten</p>	
<p>Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Bewertung der Präsentation der Teilprozesse der Auftragsabwicklung ▶ Klassenarbeit oder Präsentation der Ergebnisse 	

Beispiel einer Lernsituation für Lernfeld 6

2. Ausbildungsjahr	
<p>Lernfeld 6: Leistungserstellung planen, steuern und kontrollieren (80 Stunden)</p> <p>Das Lernfeld 6 kann in folgende Lernsituationen (LS) untergliedert werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ LS 6.1: Folgen veränderter Kundenbedürfnisse auf den Prozess der Leistungserstellung. Analyse eines Auftrags zur Leistungserstellung unter der kritischen Betrachtung der gegenwärtigen Fertigungsverfahren. Ermittlung von Potenzialen veränderter Fertigungsverfahren unter Berücksichtigung ökonomischer und ökologischer Aspekte sowie der Interessen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (24 Stunden) ▶ LS 6.2: Einplanung eines Fertigungsauftrags im Spannungsfeld kundenspezifischer Terminvorgaben. Analyse der Arbeitspläne und Stücklisten sowie der verfügbaren Ressourcen (16 Stunden) ▶ LS 6.3: Überwachung der Leistungserstellung unter dem Aspekt der Qualitätssicherung und Wirtschaftlichkeit. Identifikation von Störquellen unter technischer und personeller Perspektive, auch unter Betrachtung der verwendeten Werkstoffe. Entwicklung von Lösungsvorschlägen unter Einbeziehung eines Qualitätsmanagementsystems (20 Stunden) ▶ LS 6.4: Überprüfung des Erfolgs der Leistungserstellung unter Verwendung von Kennzahlen. Optimierung des Prozesses der Leistungserstellung durch Entwicklung und Umsetzung von Rationalisierungsmaßnahmen (20 Stunden) 	
<p>LS 6.3</p> <p>Überwachung der Leistungserstellung unter dem Aspekt der Qualitätssicherung und Wirtschaftlichkeit. Identifikation von Störquellen unter technischer und personeller Perspektive, auch unter Betrachtung der verwendeten Werkstoffe. Entwicklung von Lösungsvorschlägen unter Einbeziehung eines Qualitätsmanagementsystems (20 Stunden)</p>	
<p>Handlungssituation</p> <p>In den letzten Wochen mehrten sich die Kundenbeschwerden und Reklamationsfälle beim Produkt Küchenunterschrank. Die aus Spanplatten gefertigten Einlegeböden weisen eine unsaubere Verarbeitung an der Kantenbeschichtung auf. Dieses Problem wird beim wöchentlichen Qualitätszirkel der Abteilungsleiter diskutiert. Die Fehlerquelle kann noch nicht eindeutig bestimmt werden, sodass vereinbart wird, den gesamten Prozess der Qualitätssicherung einer kritischen Analyse zu unterziehen. Hierzu sind die Leiterinnen und Leiter verschiedener Abteilungen aufgerufen, ihren Prozess der Qualitätssicherung zu überprüfen. Es sollen nicht nur die Fehlerquellen identifiziert, sondern auch ein Konzept erarbeitet werden, das zukünftige Kundenreklamationen ausschließt oder mindestens die Gefahr der Kundenreklamationen minimiert. Hierzu wird eine vollständige Darstellung der erforderlichen Qualitätssicherungsmaßnahmen erwartet.</p>	<p>Handlungsergebnis</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Gesprächsprotokoll aus dem Qualitätszirkel ▶ Kriterienliste zum Begriff Qualität ▶ Aufbereitung der Angaben zur Ist-Situation, Anzahl und Art der Reklamationen (erstellt mithilfe einer Tabellenkalkulationssoftware und einer Textverarbeitungssoftware) ▶ Ermittlung von Formeln zur Berechnung der Reklamationsquoten ▶ Darstellung der Prozessschritte ▶ Erstellung einer vollständigen Übersicht der möglichen Qualitätssicherungsinstrumente (erstellt mithilfe einer Textverarbeitungssoftware) ▶ Prüfung des Einsatzes intelligenter Systeme im Bereich der Qualitätssicherung (i. d. R. optische Prüfinstrumente) ▶ Ermittlung von Formeln zur Betrachtung des Zusammenhangs von Prüfkosten und Kosten mangelhafter Qualität ▶ Dokumentation der Schritte der zukünftigen Qualitätssicherung ▶ Erstellung einer Entscheidungsvorlage
<p>Berufliche Handlungskompetenz als vollständige Handlung</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ analysieren den Auftrag zur Überprüfung der aktuellen Reklamationsfälle sowie zur Darstellung der vorhandenen Qualitätssicherungsmaßnahmen. ▶ nutzen Daten, die u. a. aus einem ERP-System zur Verfügung gestellt werden. ▶ berücksichtigen interne und externe Einflussfaktoren bezüglich der Entstehung von Reklamationsfällen. ▶ informieren sich über die möglichen Maßnahmen zur Qualitätssicherung. ▶ planen und erarbeiten mögliche Veränderungen der aktuellen Qualitätssicherungsmaßnahmen. ▶ entwickeln und verwenden Kennzahlen zur Beurteilung der Qualitätssicherungsmaßnahmen. 	<p>Konkretisierung der Inhalte</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Qualitätskontrollen nach dem Prüfumfang ▶ Qualitätskontrollen nach dem Prüfzeitpunkt ▶ Qualitätskontrollen nach der Person, die die Prüfung durchführt ▶ Qualitätskontrollen nach der Art der Prüfung ▶ Qualitätskontrollen nach der Verwertbarkeit des Prüfgegenstandes ▶ Qualitätsaudits ▶ Qualitätssiegel ▶ DIN EN ISO 9000 ff. ▶ Total-Quality-Management (TQM) ▶ Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) ▶ vorbeugende Instandhaltung ▶ Kosten der Qualitätssicherung ▶ Kosten mangelhafter Qualität ▶ Wirtschaftlichkeitskontrolle

Lern- und Arbeitstechniken

- ▶ Unterrichtsgespräch
- ▶ Gruppenarbeit
- ▶ Reflexion des Arbeitsprozesses der Betrachtung und Veränderung der Qualitätssicherungsmaßnahmen

Unterrichtsmaterialien/Fundstelle

Art und Anzahl der Reklamationsfälle, dazu Daten der verschiedenen Abteilungen, Maßnahmen der Qualitätssicherung, Internetrecherche, Textverarbeitungsprogramm, Tabellenkalkulationsprogramm

Organisatorische Hinweise

Computer (z. B. Browser, Tabellenkalkulationsprogramm, Textverarbeitungsprogramm), Möglichkeit von Leihgeräten

Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung

- ▶ Bewertung der Präsentation der Teilprozesse der Auftragsabwicklung
- ▶ Klassenarbeit oder Präsentation der Ergebnisse

Beispiel einer Lernsituation für Lernfeld 12

3. Ausbildungsjahr	
<p>Lernfeld 12: Personalprozesse planen, steuern und kontrollieren (80 Stunden)</p> <p>Das Lernfeld 12 kann in folgende Lernsituationen (LS) untergliedert werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ LS 12.1: Analyse des Personalbedarfes in der Spritzgussabteilung eines Elektronikherstellers (16 Stunden) ▶ LS 12.2: Personalbeschaffung und –auswahl für die Verfahrensmechanik und den Werkzeugbau der Spritzgussabteilung eines Elektronikherstellers (14 Stunden) ▶ LS 12.3: Entwicklung von Maßnahmen zur Steigerung der Arbeitsgeberattraktivität und der Positionierung der Arbeitgebermarke (20 Stunden) ▶ LS 12.4: Einstellung, Entwicklung und Freisetzung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Personalprozesse in der Personalabteilung durchführen (20 Stunden) ▶ LS 12.5: Ermittlung von Kennzahlen im Personalcontrolling zur Optimierung von Personalprozessen (10 Stunden) 	
<p>LS 12.1 Analyse des Personalbedarfes in der Spritzgussabteilung eines Elektronikherstellers (16 Stunden)</p>	
<p>Handlungssituation</p> <p>Die Mitarbeitenden der Personalabteilung bereiten die Strategiesitzungen der Abteilungsleitungen vor. Die Analyse der Ist-Situation, der kurz-, mittel- und langfristigen Bedarfsplanungen in der Spritzgussabteilung im Bereich der Kunststofffertigung der Elektronikbauteile steht in der nächsten Arbeitswoche bevor. Die vollständige Bedarfsplanung berücksichtigt die Auftragseingänge, die unterschiedlichen Personalbestände mit Voll- und Teilzeitmitarbeitenden sowie Leiharbeiterinnen und –arbeitern. Die Zu- und Abgänge werden anhand der Personalstammdaten berücksichtigt sowie anhand von Kennzahlen Prognosen ermittelt. Zielsetzung ist die Optimierung des Personalbestandes.</p>	<p>Handlungsergebnis</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Bericht zur Ist-Situation des Personalbestands (erstellt mithilfe einer Tabellenkalkulationssoftware und einer Textverarbeitungssoftware) ▶ Berechnung des Bruttoperonalbedarfs (erstellt mithilfe einer Tabellenkalkulationssoftware) ▶ Berechnung des Nettopersonalbedarfs (erstellt mithilfe einer Tabellenkalkulationssoftware) ▶ Übersicht der Bedarfszeitpunkte in der Spritzgussabteilung als Planungsgrundlage ▶ Entscheidungsvorlage
<p>Berufliche Handlungskompetenz als vollständige Handlung</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ analysieren den Auftrag zur Optimierung des Personalbestands auf Grundlage von Bedarfsanfrage der Spritzgussabteilung. ▶ ermitteln die zu berücksichtigenden Ist-Werte, planbare Ab- und Zugänge des Personals. ▶ berücksichtigen die Auftragseingänge der Abteilung inklusive der Prognosewerte. ▶ untersuchen anhand der Stellenbeschreibungen die quantitativen Personalbedarfe. ▶ berechnen den Brutto- und Nettopersonalbedarf. ▶ nutzen Kennzahlen des Personalmanagements zur Berechnung der Situation der Spritzgussabteilung. ▶ berücksichtigen interne und externe Einflussfaktoren sowie die gesellschaftliche Verantwortung. 	<p>Konkretisierung der Inhalte</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Ermittlung des Stellenbestandes ▶ Berechnung des Bruttoperonalbedarfs z. B. mit der Kennzahlen- oder Stellenmethode ▶ Ermittlung des Nettopersonalbedarfs ▶ Personalveränderungen: unternehmensseitig veranlasste Abgänge ▶ Personalveränderungen: arbeitnehmerseitig veranlasste Abgänge ▶ Personalveränderungen: unternehmensseitig veranlasste Zugänge ▶ Personalveränderungen: unternehmensseitig nicht beeinflussbare Zugänge ▶ qualitativer Personalbedarf ▶ Zeitpunkt der Personalbedarfe
<p>Lern- und Arbeitstechniken</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Unterrichtsgespräch ▶ Gruppenarbeit ▶ Reflexion des Arbeitsprozesses der Personalbedarfsermittlung unter Nutzung digitaler Medien 	
<p>Unterrichtsmaterialien/Fundstelle</p> <p>Personalstammdaten, Auftragseingänge des Vertriebs, Daten des Controllings in Bezug auf Kennzahlen des Personalmanagements, Internetrecherche, Textverarbeitungsprogramm, Tabellenkalkulationsprogramm</p>	
<p>Organisatorische Hinweise</p> <p>Computer (z. B. Browser, Tabellenkalkulationsprogramm, Textverarbeitungsprogramm), Möglichkeit von Leihgeräten, ggf. ERP-Software</p>	
<p>Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Bewertung der Präsentation der Teilprozesse der Auftragsabwicklung ▶ Klassenarbeit oder Präsentation der Ergebnisse 	