



▶ **Praxisbeispiele für die betriebliche Ausbildung**

Zusatzmaterial, zu Kapitel 2.6

zu:

**AUSBILDUNG GESTALTEN**

**Industriekaufmann/Industriekauffrau**

Hrsg.: BIBB. Bonn 2024

Lizenz: CC BY-NC-ND 4.0

## Praxisbeispiele für die Vermittlung von Ausbildungsinhalten im Betrieb

Die nachstehend aufgeführten Beispiele sollen Unternehmen als Anregung dienen, wie Ausbildungsinhalte für die Auszubildenden strukturell aufgebaut, gemeinsam erarbei-

tet und vermittelt werden können. Beispielhaft werden hier drei Themen vom 1. bis 3. Ausbildungsjahr vorgestellt.

1. Ausbildungsjahr	
<p><b>BBP 3: Beschaffung planen und steuern (14 Wochen/3,5 Monate)</b></p> <p>In der BBP 3 soll der/die Auszubildende folgende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten erlernen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bedarfe für die Leistungserstellung ermitteln und Dispositionen durchführen</li> <li>▶ Bestellmengen und -termine ermitteln</li> <li>▶ Lieferantenmanagement nach ökonomischen, ökologischen, rechtlichen und sozialen Gesichtspunkten durchführen</li> <li>▶ Bestellungen durchführen, die Vertragserfüllung überwachen und Maßnahmen zu deren Sicherstellung einleiten</li> </ul>	
<p><b>Durchführung einer Unterweisungseinheit</b></p> <p>Abteilung Einkauf: Erstellen eines Angebotsvergleichs nach vorgegebener Kriterien-Checkliste für ein bestimmtes Produkt aus dem Produktportfolio</p>	
<p><b>Voraussetzung</b></p> <p>Die Auszubildenden sind in der Lage, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ das benötigte Produkt so zu benennen oder zu beschreiben, dass sie hierfür ein Angebot einholen können (Produktportfolio).</li> <li>▶ bekannte Lieferanten für benötigte Produkte zu ermitteln (Lieferantenverwaltung).</li> <li>▶ ggf. neue Lieferanten zu recherchieren (Internetrecherche, Branchenverzeichnisse).</li> </ul>	<p><b>Notwendige Unterlagen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Schreibtisch mit PC</li> <li>▶ Zugang zu Warenwirtschaftssystem, Tabellenkalkulation, Kommunikationssystem</li> <li>▶ Internet</li> <li>▶ schulische Unterlagen Angebotsvergleich (z. B. rechnerische Darstellung)</li> </ul>
<p><b>Inhalt der Unterweisung</b></p> <p>Der Ausbilder/die Ausbilderin wiederholt bzw. erklärt ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ die Inhalte eines Angebots (Name und Adresse beider Parteien, Bezeichnung/Beschreibung/Menge und Preis der zu liefernde Produkte oder Leistung, allgemeine Vertragsbedingungen, z. B. Zahlung und Lieferung, Angebotsfristen).</li> <li>▶ rechtliche Seite des Angebots (Willenserklärung beim Zustandekommen eines Kaufvertrags, Einschränkungen eines Angebots, z. B. Freizeichnungsklauseln, Gültigkeit).</li> <li>▶ qualitative und quantitative Kriterien, die grundsätzlich beim Angebotsvergleich gegenübergestellt werden können.</li> <li>▶ die Erstellung und Anwendung einer geeigneten Tabelle zum Angebotsvergleich.</li> <li>▶ den zeitlichen Ablauf vom Versand des Angebots bis zur Vorstellung des fertigen Angebotsvergleichs.</li> <li>▶ weitere Schritte nach Entscheidung für ein ausgewähltes Angebot.</li> </ul>	<p><b>Aufgabe an die Auszubildenden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erstellen einer Kriterienliste für den zu beschaffenden Artikel</li> <li>▶ Ermitteln von Lieferanten, bei denen der Artikel angefragt werden kann, anhand des Warenwirtschaftssystems</li> <li>▶ Entscheiden für einen Kommunikationsweg (Telefon, Fax, Mail) und Formulieren einer passenden Anfrage bei den ausgewählten Lieferanten in geeigneter Sprache (Deutsch/Englisch)</li> <li>▶ Überwachen des Angebotseingangs und ggf. Nachhaken</li> <li>▶ Gegenüberstellen des Ergebnisses in einer Tabelle und Präsentieren (spätestens zum vereinbarten Termin)</li> </ul>
<p><b>Methodik</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Unterrichtsgespräch</li> <li>▶ Rechercharbeit</li> <li>▶ Präsentation des Ergebnisses</li> </ul>	
<p><b>Passender Berufsschulstoff</b></p> <p>Angebotsvergleich</p>	

## 2. Ausbildungsjahr

### BBP 6: Personalprozesse umsetzen (14 Wochen/3,5 Monate)

In der BBP 6 soll der/die Auszubildende folgende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten erlernen:

- ▶ bei der Personalbedarfsermittlung mitwirken und Maßnahmen ableiten
- ▶ Konzepte der Arbeitsorganisation unterscheiden und bei der Personaleinsatzplanung mitwirken
- ▶ bei Maßnahmen zur Positionierung der Arbeitgebermarke für die Personalgewinnung mitwirken sowie den Stellenausschreibungs- und Personalauswahlprozess durchführen und dabei mit den betriebsverfassungsrechtlichen Organen zusammenarbeiten
- ▶ die Einführung neuer Mitarbeitender begleiten sowie bei Maßnahmen zur Personalbindung mitwirken
- ▶ bei personellen Maßnahmen erforderliche Meldungen veranlassen, Verträge vorbereiten und Dokumente erstellen sowie im Personalverwaltungssystem erfassen
- ▶ Entgeltbestandteile unterscheiden, wesentliche Positionen einer Entgeltbescheinigung erläutern sowie Entgeltbescheinigungen und weitere entgeltrelevante Dokumente erstellen
- ▶ Maßnahmen im Rahmen von Qualifikationsmöglichkeiten, insbesondere der Aus- und Weiterbildung, sowie der betrieblichen Gesundheitsförderung organisieren
- ▶ bei der Bearbeitung von personalbezogenen Aufgaben betriebsinterne Schnittstellen berücksichtigen und arbeits- und sozialrechtliche Bestimmungen sowie betriebliche und tarifliche Regelungen einhalten

### Durchführung einer Unterweisungseinheit

Abteilung Personal: Erstellen eines Arbeitszeugnisses

#### Voraussetzung

Die Auszubildenden sind in der Lage, ...

- ▶ Ansprüche auf ein Arbeitszeugnis zu beschreiben (§ 630 BGB).
- ▶ Grundsätze beim Schreiben eines Zeugnisses zu beachten (Grundsätze des Wohlwollens, der Wahrheit, der Klarheit, der Vollständigkeit).
- ▶ die äußere Form eines Arbeitszeugnisses zu beachten (z. B. fehlerlose und saubere Erscheinung, keine Ausrufe-, Frage- und Anführungszeichen).
- ▶ wesentliche Angaben eines Zeugnisses zu benennen (Unterschied zwischen einfachem und qualifiziertem Zeugnis).
- ▶ Inhalte, die im Zeugnis nicht erwähnt werden dürfen, zu benennen (z. B. Arbeitsentgelt, Abmahnungen, Privates).

#### Notwendige Unterlagen

- ▶ Schreibtisch mit PC
- ▶ Zugang zu Personalakten
- ▶ Zugang zu Feedbackunterlagen
- ▶ Stellenbeschreibung
- ▶ ggf. Zeugnisgenerator

#### Inhalt der Unterweisung

Der Ausbilder/die Ausbilderin wiederholt bzw. erklärt ...

- ▶ die Inhalte eines einfachen und qualifizierten Zeugnisses.
- ▶ rechtliche Grundlagen.
- ▶ Formulierungshilfen für Arbeitszeugnisse (z. B. Beispiele für allgemeine Einleitungen oder Beispiele für bestimmte Personengruppen).
- ▶ die Checkliste zur Erstellung des Arbeitszeugnisses (äußere Form, Tätigkeitsbeschreibung, Leistungsbeurteilung, Beurteilung Sozialverhalten, Schlussformulierungen).
- ▶ den zeitlichen Ablauf.
- ▶ Ablage des Zeugnisses nach Übergabe und Benennung der Gründe für Archivierung (z. B. Klage auf Zeugnisänderung).

#### Aufgabe an die Auszubildenden

- ▶ Schreiben eines qualifizierten Arbeitszeugnisses
- ▶ Planen des konkreten zeitlichen Ablaufs
- ▶ Übertragen der Informationen zum Arbeitnehmer/zur Arbeitnehmerin aus der Personalakte in das Zeugnis (z. B. vollständiger Name, Geburtsdatum und -ort)
- ▶ Prüfen der Stellenbeschreibung auf Aktualität (um die Aufgaben übernehmen zu können)
- ▶ Einholen von Informationen bei der Führungskraft, z. B. ob der Mitarbeiter/die Mitarbeiterin an Projekten beteiligt war, nach seinem/i ihrem Leistungs- und Sozialverhalten

#### Methodik

- ▶ Unterrichtsgespräch
- ▶ Recherchearbeit
- ▶ Präsentation des Ergebnisses

#### Passender Berufsschulstoff

Personalprozesse planen, steuern und kontrollieren

### 3. Ausbildungsjahr

#### BBP 5: Vertriebsprozesse umsetzen (14 Wochen/3,5 Monate)

In der BBP 5 soll der/die Auszubildende folgende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten erlernen:

- ▶ Preisermittlung und angebotsspezifische Kalkulationen sowie Angebotserstellung durchführen
- ▶ Auftragserfassung und für den Vertrieb relevante Terminkoordination mit internen und externen Schnittstellenpartnern durchführen und dabei Informationsfluss sowie Datenqualität sicherstellen
- ▶ Rechnungen erstellen und nachverfolgen
- ▶ Reklamationen zu Produkt- und Prozessqualität sowie Beschwerden entgegennehmen, erfassen und bearbeiten
- ▶ Kundenbetreuung und -pflege sowie Maßnahmen zur Kundenzufriedenheit und -bindung durchführen
- ▶ Service-, Kundendienst- und Garantieleistungen situations- und kundengerecht organisieren und sicherstellen

#### Durchführung einer Unterweisungseinheit

Abteilung Vertrieb/After Sales: Reklamationsmanagement

##### Voraussetzung

Die Auszubildenden sind in der Lage, ...

- ▶ das Produktportfolio und die angebotenen Services rund um das Produkt zu erläutern.
- ▶ die Wichtigkeit des Reklamationsmanagements im Zusammenhang mit Kundenbindung zu erkennen.
- ▶ sicher mit Kundinnen und Kunden zu kommunizieren.

##### Notwendige Unterlagen

- ▶ Schreibtisch mit PC
- ▶ Zugang zu Warenwirtschaftssystem, Customer-Relationship-Management (CRM), Tabellenkalkulation, Kommunikationssystem
- ▶ schulische Unterlagen: Mängelhaftung, Umtausch, Garantie, Gewährleistung, Kulanz

##### Inhalt der Unterweisung

Der Ausbilder/die Ausbilderin wiederholt bzw. erklärt ...

- ▶ das Zustandekommen und die Inhalte eines Kaufvertrags/Dienstleistungsvertrags (u. a. Name und Adresse beider Parteien, Vertragsgegenstand bzw. Art, Beschaffenheit und Güte der Ware (Sache, Recht, sonstiger Gegenstand), Menge, Kaufpreis, Leistungszeit und Lieferbedingungen, Zahlungsmittel und Zahlungsbedingungen).
- ▶ Kaufvertragsstörungen (Lieferverzug, Zahlungsverzug, Annahmeverzug, mangelnde Lieferung).
- ▶ Rechte und Pflichten von Käufern und Käuferinnen
- ▶ die Reklamation als Chance (Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit).
- ▶ das Beschwerdemanagement als Teil des kontinuierlicher Verbesserungsprozesses (KVP).

##### Aufgabe an die Auszubildenden

- ▶ Darstellen des Reklamationsprozesses im Unternehmen
- ▶ Auswerten von Reklamationsgründen der letzten 12 Monate
- ▶ Beschreiben verschiedener Ziele des Reklamationsmanagements aus Sicht des Unternehmens
- ▶ Entscheiden, ob Reklamationen berechtigt sind
- ▶ Ausarbeiten von Lösungsvorschlägen zu verschiedenen betrieblichen Reklamationen
- ▶ Führen der Korrespondenz mit Kundinnen und Kunden
- ▶ Ableiten notwendiger Maßnahmen zur künftigen Reklamationsvermeidung

##### Methodik

- ▶ Unterrichtsgespräch
- ▶ Recherchearbeit
- ▶ Präsentation Ergebnisse
- ▶ Rollenspiel

##### Passender Berufsschulstoff

- ▶ Kaufvertrag
- ▶ Gewährleistung, Handelskauf
- ▶ Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)