

Anhang: 6a . Stoffplan (für Kaufleute für Bürokommunikation, Fachangestellte für Bürokommunikation und Verwaltungsfachangestellte)

1. Ausbildungsjahr¹

Kompetenzen	Themen	Methoden	Medien/Texte	Bezugsfach
Über sich und eigene Arbeitssituation mit Geschäftspartnern kommunizieren	Sich vorstellen (Begrüßen, Vorstellen, Verabschieden), Arbeitsplatz, Arbeitssituation	Rollenspiele Arbeitsmaterial/Büromaterial benennen/zuordnen	Visitenkarten Rollenkarten <i>Flow-charts</i>	Deutsch
Einfachen Telefongesprächen Informationen entnehmen und mit einfachen Mitteln auf Gesprächspartner mündlich und schriftlich reagieren, auch unter Berücksichtigung anderer Denk- und Verhaltensweisen (interkulturelle Kompetenz)	Telefongespräche (Standardsituationen: Beginnen, Buchstabieren von Namen und Adressen, Nachrichten übermitteln, Verbinden, Gespräche beenden) „Begrüßungsrituale“ in anderen Ländern und Kulturen Wegbeschreibungen	Formulare ausfüllen, Gesprächsnotizen erstellen Rollenspiele Wege/Standorte nach Beschreibung in Pläne einzeichnen	Hörtex-te: Telefongespräche, Nachrichten auf Anrufbeantworter, <i>Voicemails</i> Lesetexte aus Zeitschriften Raumpläne/ILagepläne	Deutsch
Über den persönlichen Werdegang sprechen	Persönlicher/beruflicher Werdegang Persönliche Interessen/Freizeitaktivitäten	Rollenspiele	Hör-/Lesetexte (etwa zu den Lebensläufen bekannter Persönlichkeiten)	

¹ Grau unterlegte Kompetenz- und Themenbereiche sind obligatorisch, die übrigen – je nach Zeitrahmen und Kenntnisstand der Lerngruppe - fakultativ zu unterrichten.

1. Ausbildungsjahr - Fortsetzung

Kompetenzen	Themen	Methoden	Medien/Texte	Bezugsfach
Unterschiede und Gemeinsamkeiten in anderen Bildungs- u. Ausbildungssystemen erkennen u. benennen	Vergleich von Schul- und Ausbildungssystemen in Deutschland, Großbritannien und USA	Extensives Lesen (Fragen zum Text, Zusammenfassen, Lückentext)	Artikel aus Zeitschriften oder Internet (eigene Recherche)	Deutsch
Informationen zu einem Produkt formal korrekt und situationsgerecht einholen oder erteilen	Anfragen (telefonische und schriftliche) Beantwortung von Anfragen; Gestaltung der Geschäftskorrespondenz in englischsprachigen Ländern	Rollenspiele (Produktinformation am Telefon) Verfassen von Anfragen mit Hilfe von Textbausteinen und Situationsvorgaben, Korrektur von Negativbeispielen	Kataloge Werbematerial Geschäftsbriefe (<i>sample letters</i>)	Deutsch
Firmenstrukturen, Organisationsstrukturen beschreiben, einfache Entwicklungen beschreiben	Organisationsstrukturen Firmenprofile, Geschäftsaktivitäten	Versprachlichen von Organigrammen und Diagrammen, Zuordnen von Funktionen und Aufgaben innerhalb eines Betriebes; Daten in Grafiken/Diagrammen visualisieren Visualisieren von Textinhalten	Organigramme, Grafiken, Diagramme Jahresberichte, Firmenprofile	Deutsch Wirtschaftslehre

2. Ausbildungsjahr

Kompetenzen	Themen	Methoden	Medien/Texte	Bezugsfach
Englischsprachige Websites von Firmen und Institutionen auf Informationsgehalt und Kundenfreundlichkeit überprüfen	Homepages	Eigenrecherche im Internet, Beschreibung von Homepages, Entwerfen eigener Homepages	Homepages	Deutsch WL Soz
Gezielt Informationen zu Preisen sowie Liefer- und Zahlungsbedingungen schriftlich und mündlich einholen und entsprechende Informationen formal korrekt weitergeben, über Redemittel zum Aushandeln von Vertragsbedingungen, Kompromissen, Vergleichen verfügen und diese anwenden	Angebote: Preise, Liefer- und Zahlungsbedingungen Bestellungen	Angebote tabellarisch auswerten und vergleichen, Fachwortschatz erschließen; Angebote nach Stichworten verfassen (Brief, E-Mail) Bestellformulare ausfüllen	Werbeprospekte, Kataloge Angebote (<i>sample letters</i>) Formulare	WL Textverarbeitung
Terminvereinbarungen gezielt vorbereiten Fertigkeit, in mündlicher und schriftlicher Form Informationen einzuholen bzw. weiterzugeben (hier: Terminabsprachen) vertiefen bzw. weiterentwickeln	Terminvereinbarungen	Rollenspiele mit Hilfe von <i>flow-charts</i> bzw. <i>prompts</i> oder <i>defective dialogues</i> korrigieren und ergänzen	Hörtex te (Telefongespräche), Terminkalender, Reisepläne	Deutsch

2. Ausbildungsjahr- Fortsetzung

Kompetenzen	Themen	Methoden	Medien/Texte	Bezugsfach
Unterschiedliche Kommunikationsstile (formell/informell) wahrnehmen und situationsadäquat anwenden	(z. B. Einladungen)	Unangemessene Einladungsschreiben umformulieren	z. B. Einladungen	Deutsch
Zusammenhängend und weitgehend frei über eigene Planungen/Vorhaben sprechen Kurzvorträge strukturieren und adressatengerecht präsentieren	Präsentation von neuen Produkten, Projekten oder Berufszielen	Kurzvorträge zu eigenen Projekten, fiktiven oder realen Produkten; logische Vortragsgliederung erstellen, Stichwortkarten anfertigen	Filmbeispiele von Präsentationen	alle
Redemittel zur gezielten Abfrage von Informationen einüben und anwenden, detaillierte Informationen zu Mengenangaben, Rabatten, Preisen, etc. aufnehmen	(Bestellungen) Rechnungen	Rollenspiele Ausfüllen von Formularen, Wortschatzarbeit	Rechnungsformulare, Telefongespräche (Hörtexte)	WL
Gängige Redemittel anwenden zum Einholen und Weiterleiten von gezielter Information zur Planung, Buchung und Bestätigung von Geschäfts- und Dienstreisen	Geschäftsreisen, Reisepläne, Buchungen von Hotels, Mietwagen, Flügen, etc. Zeitansagen	Reisepläne aufstellen, Hotelangebote vergleichen Rollenspiele (Buchungen) Anfragen nach <i>prompts</i> formulieren	Fahrpläne, Hotelprospekte, Broschüren von Autovermietungsfirmen Hörtexte: Durchsagen an Flughäfen, Telefondialoge	BKO VBK
Mit längeren Texten zu aktuellen berufsrelevanten Themen umgehen; andere Kulturen kennen lernen und akzeptieren Redemittel zur Meinungsäußerung anwenden	Globalisierung ²	Extensives Lesen (Markieren, Zuordnen, Zusammenfassen, Überschriften formulieren) Diskutieren	Aktuelle Artikel aus Zeitungen, Zeitschriften, Aufzeichnungen von Fernsehsendungen	Deutsch WL Soz

² Auch im dritten Ausbildungsjahr in Zusammenhang mit dem Thema *visitors from abroad* möglich.

3. Ausbildungsjahr

Kompetenzen	Themen	Methoden	Medien/Texte	Bezugsfach
Gängige Redemittel verwenden zum Vergleich von Produkten und zum Anbahnen von Geschäftsbeziehungen	Messen/Tagungen Produkte/Preise vergleichen, Geschäftskontakte knüpfen	Auswerten von Produktbeschreibungen (tabellarisch) Telefongespräche	Kataloge, Gebrauchsanweisungen (etwa für Bürogeräte) Formulare Hörtexte (Telefonatkünfte über Produkte, Preise, Zahlungsarten)	Deutsch WL BKO VBK
Englische Geschäftskorrespondenz in Bezug auf Beschwerden und Kundenbetreuung erfassen und situationsadäquat und sprachlich angemessen mündlich und schriftlich darauf reagieren, Vorschläge unterbreiten	Beschwerden, Antworten auf Beschwerden	Briefe, E-Mails nach Situationsvorgaben erstellen, Umformulieren von <i>flaming letters</i> Rollenspiele	<i>Sample letters</i> Telefongespräche, <i>voicemails</i>	Deutsch Textverarbeitung

3. Ausbildungsjahr- Fortsetzung

Kompetenzen	Themen	Methoden	Medien/Texte	Bezugsfach
<p>In englischer Sprache flüssig Erläuterungen geben zu Abläufen im eigenen Betrieb oder etwa landestypischen Konventionen</p> <p>Gesprächsfördernde Strategien (Mimik, Gestik, Verzicht auf „Tabuthemen“) anwenden unterschiedliche Kommunikationsstile in verschiedenen Kulturen berücksichtigen und in Gesprächsführung einbeziehen</p>	<p>Betreuung von ausländischen Firmenbesuchern</p> <ul style="list-style-type: none"> • Führungen durch den Betrieb • Restaurantbesuche • Small Talk <p>Danksagungen</p>	<p>Rollenspiele Kurzvorträge Danksagungen mit Hilfe von Textbausteinen verfassen</p> <p>Diskutieren</p>	<p>Speisekarten Dankesbriefe</p> <p>Artikel aus Zeitschriften</p>	<p>Deutsch Soz Textverarbeitung</p>
<p>Sich über die eigenen beruflichen Ziele klar werden</p> <p>Eigene Qualifikationen, Fähigkeiten und Ziele sachgerecht und sprachlich angemessen im Bewerbungsschreiben und Vorstellungsgespräch darstellen</p>	<p>Bewerbungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stellenanzeigen • Lebenslauf • Bewerbungsschreiben <p>Vorstellungsgespräch</p>	<p>Auswerten von Stellenzeigen (Auflisten von Anforderungen, Aufgaben, etc.) Online-Recherche über Stellenangebote Verfassen von Bewerbungsschreiben nach Situationsvorgaben Rollenspiele</p>	<p>Stellenanzeigen</p> <p>Beispieltexte: Lebensläufe, Bewerbungsschreiben</p> <p>Filmbeispiele (auch aus Spielfilmen) zu Vorstellungsgesprächen</p>	<p>Deutsch</p>
<p>Den eigenen Sprachlernprozess erfassen, beschreiben und steuern</p>	<p>Europäisches Sprachenportfolio</p> <p>Arbeiten in Europa</p>	<p>Extensives, verstehendes Lesen</p> <p>Diskutieren</p>	<p>Aktuelle Zeitungs-, Zeitschriftenartikel</p>	<p>Deutsch Soz</p>