

## **RAHMENLEHRPLAN**

für den Ausbildungsberuf

**Fachangestellter für Arbeitsmarktdienstleistungen/  
Fachangestellte für Arbeitsmarktdienstleistungen**

(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 22.03.2012)

## **Teil I Vorbemerkungen**

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister der Länder beschlossen worden.

Der Rahmenlehrplan ist mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Hauptschulabschluss auf und beschreibt Mindestanforderungen.

Auf der Grundlage der Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans, die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung regeln, werden die Abschlussqualifikation in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie - in Verbindung mit Unterricht in weiteren Fächern - der Abschluss der Berufsschule vermittelt. Damit werden wesentliche Voraussetzungen für eine qualifizierte Beschäftigung sowie für den Eintritt in schulische und berufliche Fort- und Weiterbildungsgänge geschaffen.

Der Rahmenlehrplan enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Bei der Unterrichtsgestaltung sollen jedoch Unterrichtsmethoden, mit denen Handlungskompetenz unmittelbar gefördert wird, besonders berücksichtigt werden. Selbstständiges und verantwortungsbewusstes Denken und Handeln als übergreifendes Ziel der Ausbildung muss Teil des didaktisch-methodischen Gesamtkonzepts sein.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass das im Rahmenlehrplan erzielte Ergebnis der fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleibt.

## **Teil II    Bildungsauftrag der Berufsschule**

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen. Sie hat die Aufgabe, den Schülern und Schülerinnen berufliche und allgemeine Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln.

Die Berufsschule hat eine berufliche Grund- und Fachbildung zum Ziel und erweitert die vorher erworbene allgemeine Bildung. Damit will sie zur Erfüllung der Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung befähigen. Sie richtet sich dabei nach den für die Berufsschule geltenden Regelungen der Schulgesetze der Länder. Insbesondere der berufsbezogene Unterricht orientiert sich außerdem an den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln:

- Rahmenlehrplan der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder
- Verordnung über die Berufsausbildung (Ausbildungsordnung) des Bundes für die betriebliche Ausbildung.

Nach der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 15.03.1991) hat die Berufsschule zum Ziel,

- eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet;
- berufliche Flexibilität und Mobilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln;
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken;
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln.

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont;
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln;
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und Gesellschaft gerecht zu werden;
- Einblicke in unterschiedliche Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit vermitteln, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen;
- im Rahmen ihrer Möglichkeiten Behinderte und Benachteiligte umfassend stützen und fördern;

- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemeinen Unterricht und, soweit es im Rahmen des berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf Kernprobleme unserer Zeit wie zum Beispiel

- Arbeit und Arbeitslosigkeit,
- friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung kultureller Identität,
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlage sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte

eingehen.

Die aufgeführten Ziele sind auf die Entwicklung von **Handlungskompetenz** gerichtet. Diese wird hier verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten. Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Humankompetenz und Sozialkompetenz.

**Fachkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

**Humankompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

**Sozialkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit Anderen rational und verantwortungsbewusst auseinander zu setzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Bestandteil sowohl von Fachkompetenz als auch von Humankompetenz als auch von Sozialkompetenz sind Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz.

**Methodenkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

**Kommunikative Kompetenz** meint die Bereitschaft und Befähigung, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

**Lernkompetenz** ist die Bereitschaft und Befähigung, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit Anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

### **Teil III Didaktische Grundsätze**

Die Zielsetzung der Berufsausbildung erfordert es, den Unterricht an einer auf die Aufgaben der Berufsschule zugeschnittenen Pädagogik auszurichten, die Handlungsorientierung betont und junge Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule vollzieht sich grundsätzlich in Beziehung auf konkretes, berufliches Handeln sowie in vielfältigen gedanklichen Operationen, auch gedanklichem Nachvollziehen von Handlungen Anderer. Dieses Lernen ist vor allem an die Reflexion der Vollzüge des Handelns (des Handlungsplans, des Ablaufs, der Ergebnisse) gebunden. Mit dieser gedanklichen Durchdringung beruflicher Arbeit werden die Voraussetzungen für das Lernen in und aus der Arbeit geschaffen. Dies bedeutet für den Rahmenlehrplan, dass das Ziel und die Auswahl der Inhalte berufsbezogen erfolgt.

Auf der Grundlage lerntheoretischer und didaktischer Erkenntnisse werden in einem pragmatischen Ansatz für die Gestaltung handlungsorientierten Unterrichts folgende Orientierungspunkte genannt:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind (Lernen für Handeln).
- Den Ausgangspunkt des Lernens bilden Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder aber gedanklich nachvollzogen (Lernen durch Handeln).
- Handlungen müssen von den Lernenden möglichst selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, gegebenenfalls korrigiert und schließlich bewertet werden.
- Handlungen sollten ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit fördern, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte einbeziehen.
- Handlungen müssen in die Erfahrungen der Lernenden integriert und in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen reflektiert werden.
- Handlungen sollen auch soziale Prozesse, zum Beispiel der Interessenerklärung oder der Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung einbeziehen.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschränkt. Es lässt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen.

Das Unterrichtsangebot der Berufsschule richtet sich an Jugendliche und Erwachsene, die sich nach Vorbildung, kulturellem Hintergrund und Erfahrungen aus den Ausbildungsbetrieben unterscheiden. Die Berufsschule kann ihren Bildungsauftrag nur erfüllen, wenn sie diese Unterschiede beachtet und Schüler und Schülerinnen - auch benachteiligte oder besonders begabte - ihren individuellen Möglichkeiten entsprechend fördert.

#### **Teil IV Berufsbezogene Vorbemerkungen**

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Fachangestellten für Arbeitsmarktdienstleistungen/zur Fachangestellten für Arbeitsmarktdienstleistungen ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Fachangestellten für Arbeitsmarktdienstleistungen und zur Fachangestellten für Arbeitsmarktdienstleistungen vom 24.05.2012 (BGBl. I S. 1206) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Fachangestellter für Arbeitsförderung/Fachangestellte für Arbeitsförderung (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 04.12.1998 i.d.F. vom 15.09.2005) wird durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

Fachangestellte für Arbeitsmarktdienstleistungen sind in den Agenturen für Arbeit, den Gemeinsamen Einrichtungen und bei zugelassenen kommunalen Trägern sowie den Familienkassen tätig. Sie werden im Kunden- und im internen Dienstleistungsbereich eingesetzt. Sie klären Anliegen der Kunden, erteilen im persönlichen Gespräch, schriftlich oder telefonisch Auskünfte, bearbeiten Leistungsanträge und nehmen Arbeitsuchend- und Arbeitslosmeldungen entgegen. Sie unterstützen die Kunden beim Ausfüllen der Anträge, bereiten Arbeitsunterlagen für die weitere Kundenbetreuung vor und verwalten Termine für Kunden und Mitarbeiter. Sie übernehmen interne Serviceaufgaben, insbesondere für die Bereiche Personal, Finanzen und Controlling. Fachangestellte für Arbeitsmarktdienstleistungen arbeiten im Team und nutzen bei ihren Tätigkeiten Informations- und Kommunikationssysteme unter Beachtung von Datenschutz und Datensicherheit.

Um ihre vielfältigen Aufgaben fachkundig erledigen zu können, müssen Fachangestellte für Arbeitsmarktdienstleistungen über ein breit angelegtes Wissen aus dem Bereich der sozialen Sicherung verfügen, Verständnis für wirtschafts-, rechts- und sozialpolitische Fragen besitzen und aktuelle ökonomische und gesellschaftliche Entwicklungen berufsbezogen einordnen können. Im direkten Kundenkontakt und bei der Arbeit im Team sind die Kommunikations-, Kooperations- und Konfliktlösungsfähigkeiten der einzelnen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen von besonderer Bedeutung. Sie berücksichtigen dabei das Recht aller Menschen auf gleichberechtigte Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

Die Lernfelder orientieren sich an betrieblichen Handlungsfeldern und eröffnen im ersten Ausbildungsjahr einen Einblick in Rahmenbedingungen der beruflichen Tätigkeit. Um frühzeitig einfache Beratungen zu ermöglichen, werden bereits im Lernfeld 3 Grundlagen der sozialen Sicherung entsprechend der Grundsicherung für Arbeitsuchende (Zweites Buch Sozialgesetzbuch) und der Arbeitsförderung (Drittes Buch Sozialgesetzbuch) vermittelt. Im zweiten und dritten Ausbildungsjahr werden die Kompetenzen über das gesamte System der sozialen Sicherung in der Bundesrepublik Deutschland vertieft und erweitert. Lernfeld 14 eröffnet in besonderem Maße die Möglichkeit, Aufgaben im Team zu planen, durchzuführen, zu reflektieren und dabei Instrumente der Projektarbeit anzuwenden.

In allen Lernfeldern sind das selbstständige und problemlösende Arbeiten und vernetztes Denken Unterrichtsprinzip. Ebenso wird in allen Lernfeldern die Dimension der Nachhaltigkeit ökonomischen Handelns berücksichtigt. Ein wichtiges Ziel ist es, die Schülerinnen und Schüler zu unterstützen, ihre Persönlichkeit zu entwickeln, ihr Selbstvertrauen zu stärken und ihre Kreativität zu entfalten. Die Entwicklung ihrer Persönlichkeit umschließt die Fähigkeit und Bereitschaft zu lebenslangem Lernen. Die Schülerinnen und Schüler werden befähigt, umweltbewusst und gesundheitsbewusst zu handeln und gewaltfrei zu leben.

Die Lernfelder sind methodisch-didaktisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen. Die Ziele beschreiben den Qualifikationsstand am Ende der Lernprozesse und stellen den Mindestumfang der zu vermittelnden Kompetenzen dar. Inhalte sind nur dann aufgeführt, wenn die in den Zielformulierungen beschriebenen Kompetenzen konkretisiert werden sollen.

Die Vermittlung von fremdsprachlichen Qualifikationen gemäß der Ausbildungsordnung zur Entwicklung entsprechender Kommunikationsfähigkeit ist mit 40 Unterrichtsstunden in die Lernfelder integriert. Darüber hinaus können 80 Unterrichtsstunden berufsspezifische Fremdsprachenvermittlung als freiwillige Ergänzung der Länder angeboten werden.

**Teil V Lernfelder**

<b>Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Fachangestellter für Arbeitsmarktdienstleistungen/ Fachangestellte für Arbeitsmarktdienstleistungen</b>				
<b>Lernfelder</b>		<b>Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden</b>		
<b>Nr.</b>		<b>1. Jahr</b>	<b>2. Jahr</b>	<b>3. Jahr</b>
1	Die Ausbildung verantwortlich mitgestalten	40		
2	Das Gesamtsystem der sozialen Sicherung erfassen	40		
3	Kunden zu Leistungen des Betriebes beraten	80		
4	Den Betrieb präsentieren	80		
5	Leistungsansprüche unter Beachtung privatrechtlicher Tatbestände prüfen	80		
6	Personalwirtschaftliche Prozesse mitgestalten		80	
7	Kunden soziale Leistungen erläutern		80	
8	Bei der Haushaltsführung mitwirken		40	
9	Die Stellung des Betriebes im System der sozialen Marktwirtschaft beurteilen		80	
10	Beim Erlassen von Bescheiden mitwirken			80
11	Wirtschaftspolitische Einflüsse auf den Arbeitsmarkt beurteilen			80
12	Wirtschaftlichkeitsprüfungen durchführen			40
13	Kunden zu sozialen Hilfen beraten			40
14	Ein berufsbezogenes Projekt planen, durchführen und auswerten			40
<b>Summen: insgesamt 880 Stunden</b>		<b>320</b>	<b>280</b>	<b>280</b>



<b>Lernfeld 1: Die Ausbildung verantwortlich mitgestalten</b>	<b>1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden</b>
<b>Ziel:</b>  Die Schülerinnen und Schüler gestalten die Ausbildung verantwortlich mit.  Sie informieren sich über die Aufgaben, Rechte und Pflichten der an der dualen Berufsausbildung beteiligten Personen und Einrichtungen sowie über die besonderen Schutzvorschriften für Jugendliche in der Arbeitswelt. Sie unterscheiden Arbeitszeitregelungen für jugendliche und erwachsene Auszubildende. Sie machen sich kundig über den Berufsausbildungsvertrag, die Ausbildungsordnung, die Prüfungsordnung und den Rahmenlehrplan des Ausbildungsberufes.  Die Schülerinnen und Schüler analysieren Konfliktsituationen in der Ausbildung und entwickeln sachlich und sprachlich angemessene Wege zur Lösung von Konflikten. Dabei pflegen sie einen wertschätzenden Umgang miteinander.  Die Schülerinnen und Schüler nehmen Möglichkeiten der Mitwirkung und Mitbestimmung der Jugend- und Auszubildendenvertretung und des Personalrats wahr.  Sie beurteilen die Bedeutung einer Berufsausbildung und reflektieren die Notwendigkeit des lebenslangen Lernens für sich und die Gesellschaft.  Unter Beachtung von Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutzaspekten gestalten sie ihren Arbeitsplatz und organisieren ihre Arbeitsabläufe effektiv.	
<b>Inhalte:</b>  -	

**Lernfeld 2: Das Gesamtsystem der sozialen Sicherung erfassen**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler erschließen sich das soziale Sicherungssystem und ordnen ihren Betrieb darin ein.

Vor dem Hintergrund eigener Erfahrungen setzen sie sich mit den Risiken des Lebens und den daraus entstehenden Folgen auseinander. Sie erkennen die Notwendigkeit der privaten, betrieblichen und sozialen Absicherung gegen bestimmte Risiken und erfassen Gemeinsamkeiten und Unterschiede dieser verschiedenen Sicherungssysteme.

Unter Einbeziehung von Fachliteratur und Informations- und Kommunikationssystemen erkunden sie entsprechende individuelle, betriebliche und soziale Sicherungsmöglichkeiten, insbesondere die Altersvorsorge, und beurteilen ihre Wirksamkeit.

Die Schülerinnen und Schüler grenzen die Vertragsversicherung von der Sozialversicherung ab und ordnen die Vertragsversicherungen nach der Schadensart in Sach-, Vermögens- und Personenversicherungen ein.

Sie unterscheiden die Sozialversicherung, soziale Entschädigung und die sozialen Hilfen als Bereiche der sozialen Sicherung. Vertiefend setzen sie sich mit den Leistungen und der Bedeutung der sozialen Entschädigung auseinander, insbesondere mit der Opferentschädigung.

Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten sich einen Überblick über die Sozialversicherungszweige. Sie grenzen die Zuständigkeitsbereiche der Zweige hinsichtlich der Aufgabenerfüllung und Leistungsgewährung ab.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die Stellung des Betriebes innerhalb des sozialen Sicherungssystems.

**Inhalte:**

-

**Lernfeld 3: Kunden zu Leistungen des Betriebes beraten**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler beraten die Kunden über die Leistungen der sozialen Sicherung nach dem Zweiten und Dritten Buch Sozialgesetzbuch.

Zur Steuerung der Kundenanliegen unterscheiden sie den anspruchsberechtigten Personenkreis nach dem Zweiten und Dritten Buch Sozialgesetzbuch. Dazu ordnen sie die Leistungen nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch als soziale Hilfe und die Leistungen nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch als Leistung der Sozialversicherung ein. In diesem Zusammenhang beschreiben sie den berechtigten Personenkreis nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch und den versicherten Personenkreis nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Leistungen an Arbeitnehmer, Arbeitgeber und Träger von Arbeitsförderungsmaßnahmen nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch. Sie erkennen dabei die Bedeutung der Zusammenarbeit mit Arbeitgebern und Trägern. Sie klären Kundenanliegen und beraten die Kunden - insbesondere die Arbeitnehmer - zu ausgewählten Leistungen.

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die Leistungen nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch. Sie vergegenwärtigen sich die Lebenslage der Kunden und berücksichtigen diese bei der Klärung ihrer Anliegen. Sie beraten die Kunden zu ausgewählten Leistungen.

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben die Finanzierungsgrundsätze nach dem Zweiten und Dritten Buch Sozialgesetzbuch und die beitragsrechtlichen Grundlagen nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch. Dabei nehmen sie Bezug auf den Umfang der zu gewährenden Leistungen.

Zur umfassenden Beratung der Kunden informieren sich die Schülerinnen und Schüler über ergänzende Unterstützungsmöglichkeiten. Dazu prüfen und bewerten sie die Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit Beratungsstellen, Trägern der freien Wohlfahrtspflege und anderen Trägern.

In ihrem Handeln begreifen sie sich als Dienstleister und berücksichtigen im Beratungsgespräch den kulturellen Hintergrund der Kunden. Sie wenden die Regeln der kundenorientierten Kommunikation an. Sie verwenden Fachbegriffe adressatengerecht und geben einfache Auskünfte in einer Fremdsprache.

**Inhalte:**

erwerbsfähige Leistungsberechtigte, Bedarfsgemeinschaft  
Arbeitslose, von Arbeitslosigkeit bedrohte Arbeitnehmer  
Versicherungspflicht, Versicherungsfreiheit  
freiwillige Versicherung nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch

**Lernfeld 4: Den Betrieb präsentieren**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler präsentieren ihren Betrieb. Dazu informieren sie sich über die Aufgaben, die Leistungsschwerpunkte und den organisatorischen Aufbau. Sie stellen innerbetriebliche Arbeitsabläufe dar.

Die Schülerinnen und Schüler vergleichen ihren Betrieb mit privatwirtschaftlich organisierten Unternehmen. Sie verschaffen sich einen Überblick über Unternehmensziele, insbesondere Gewinnmaximierung, Kostendeckung, Bedarfsdeckung, Nachhaltigkeit, und reflektieren die Ziele hinsichtlich ihrer Bedeutung für die Unternehmung, den einzelnen Verbraucher und die Gesellschaft.

Sie unterscheiden Unternehmensformen des privaten Rechts, insbesondere Einzelunternehmung, Offene Handelsgesellschaft, Gesellschaft mit beschränkter Haftung und Aktiengesellschaft, und grenzen diese von öffentlich-rechtlichen Unternehmensformen ab. Sie beschreiben Aufbau und Aufsicht ihres Betriebes.

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über Methoden der Marktforschung und führen eine Befragung durch, um die Stellung ihres Betriebes auf dem Markt für Arbeitsmarktdienstleistungen zu analysieren. Sie entwickeln für ihren Betrieb kommunikationspolitische Maßnahmen.

Die Schülerinnen und Schüler erledigen ihre Aufgabenstellungen sowohl selbstständig als auch im Team. Sie zeigen im Umgang miteinander Kooperationsbereitschaft und Wertschätzung. Sie wenden grundlegende Lern-, Arbeits- und Präsentationstechniken an, setzen geeignete Informations- und Kommunikationssysteme ein und werten Statistiken aus.

Sie präsentieren adressatenorientiert und unter Verwendung geeigneter Medien ihren Betrieb und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse.

**Inhalte:**

-

**Lernfeld 5: Leistungsansprüche unter Beachtung  
privatrechtlicher Tatbestände prüfen**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler prüfen die Berechtigung und Zulässigkeit von Leistungsansprüchen unter Beachtung leistungsbeeinflussender privatrechtlicher Tatbestände.

Sie untersuchen die rechtliche Stellung ihrer Kunden und berücksichtigen bei der Prüfung des Leistungsanspruchs auch deren soziale Lebenssituation sowie ihr familiäres Umfeld. Insbesondere wenden sie je nach Kundenanliegen relevante Regelungen des Familien-, Unterhalts-, Erb- und Insolvenzrechts bei der Bearbeitung sozialrechtlicher Problemstellungen an.

Sie erfassen in diesem Zusammenhang Kundendaten und beachten hierbei die Bestimmungen des Datenschutzes und der Datensicherheit.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren rechtliche Sachverhalte nach den Methoden der Rechtsanwendung und arbeiten sich in neues Recht ein.

Sie beraten Kunden nach Prüfung der Leistungsansprüche sachkundig und informieren sie über Formen ihrer Mitwirkung. Sie verhalten sich dabei kundenfreundlich und setzen sich mit dem jeweiligen Kommunikationspartner sachlich und sprachlich angemessen auseinander. Für den notwendigen Schriftverkehr verwenden sie Standardsoftware.

**Inhalte:**

Rechtsfähigkeit  
Handlungsfähigkeit  
nichteheliche Lebensgemeinschaft  
Rechtssubjekte (Personen)  
Willenserklärungen  
Stellvertretung

**Lernfeld 6: Personalwirtschaftliche Prozesse mitgestalten**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler wirken unter Berücksichtigung arbeits- und sozialrechtlicher Regelungen bei Maßnahmen der Personalauswahl, -einstellung und -verwaltung mit.

Sie verschaffen sich einen Überblick über die Aufgaben der Personalwirtschaft. Dabei erfassen sie die Bedeutung personalwirtschaftlicher Entscheidungen für den Erfolg des Unternehmens und die Motivation der Beschäftigten.

Sie ermitteln und planen den Personalbedarf, beurteilen Möglichkeiten der Personalbeschaffung und wenden Kriterien der Personalauswahl an. Bei der Personaleinstellung berücksichtigen sie Rechtsquellen für die Gestaltung und Erfüllung von Arbeitsverträgen. Sie schätzen die Bedeutung der Tarifpolitik für die Arbeitsbedingungen ein und unterscheiden Tarifverträge.

Unter Berücksichtigung von Arbeitszeitmodellen und vorliegenden Stellenbeschreibungen planen sie den Personaleinsatz. Dabei beachten sie interne Informationsprozesse und arbeiten teamübergreifend.

Die Schülerinnen und Schüler setzen sich im Rahmen der Personalentwicklung mit der Mitarbeiterbeurteilung auseinander.

Sie unterscheiden Formen der Mitarbeiterentlohnung. Bei der Analyse von Lohn- und Gehaltsabrechnungen berücksichtigen sie steuer- und sozialversicherungsrechtlich relevante Vorschriften. Im Rahmen der Personalverwaltung beachten sie die Notwendigkeit des Schutzes personenbezogener Daten.

Die Schülerinnen und Schüler interpretieren Arbeitszeugnisse hinsichtlich ihrer Aussagekraft, wenden die rechtlichen Bestimmungen bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen an und begründen den besonderen Schutzcharakter des Arbeitsrechts.

Sie stellen Zuständigkeiten und Instanzen der Arbeitsgerichtsbarkeit dar und würdigen die Bedeutung von Richterrecht für die Beurteilung von arbeitsrechtlichen Sachverhalten.

**Inhalte:**

-

**Lernfeld 7: Kunden soziale Leistungen erläutern**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler erläutern bei der Kundenberatung die Verbindungen zu den anderen Sozialversicherungszweigen.

Sie informieren sich über die allgemeinen Zuständigkeiten der anderen Sozialversicherungsträger und deren grundsätzliche versicherungsrechtliche Regelungen.

Die Schülerinnen und Schüler machen sich mit den leistungsrechtlichen Grundlagen der anderen Sozialversicherungszweige vertraut. Sie nehmen in diesem Zusammenhang auch Abgrenzungen zwischen den leistungsrechtlichen Zuständigkeiten der Sozialversicherungsträger und ihrem Betrieb vor.

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die Finanzierungsgrundsätze der anderen Sozialversicherungszweige. Sie beurteilen die Auswirkungen ihrer wesentlichen beitragsrechtlichen Regelungen auf die Leistungsempfänger nach dem Zweiten und Dritten Buch Sozialgesetzbuch.

Sie zeigen aktuelle und strukturelle Probleme der anderen Sozialversicherungszweige auf, analysieren diese und erörtern Möglichkeiten für sozialpolitische Reformen. Sie untersuchen mögliche Auswirkungen auf ihre Kunden.

Die Schülerinnen und Schüler erläutern den Kunden ihren Versicherungsschutz und ihre Leistungsansprüche unter Berücksichtigung der jeweiligen Lebenssituation.

Sie wenden die Regeln der kundenorientierten Kommunikation an. Sie verwenden Fachbegriffe adressatengerecht und geben einfache Auskünfte in einer Fremdsprache.

Die Schülerinnen und Schüler geben einander Feedback, bauen Vertrauen zueinander auf und lassen Umsicht und Rücksicht walten.

**Inhalte:**

-

**Lernfeld 8: Bei der Haushaltsführung mitwirken**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Haushaltsführung mit. Dabei beachten sie maßgebliches Recht sowie verwaltungsrechtliche Bestimmungen zum Haushalt.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Zweck, Zustandekommen und Gliederung des Haushalts und unterscheiden dessen Finanzierungsquellen und die Mittelverwendung.

Sie informieren sich über die Rechnungslegung und Rechnungsprüfung sowie die Entlastung des abgelaufenen Haushaltsjahres.

Sie erschließen sich Grundlagen der Finanzbuchhaltung und führen Bestands- und Erfolgsbuchungen durch.

Bei der Haushaltsführung beachten sie die Haushaltsgrundsätze, bewirtschaften Einnahmen und Ausgaben, erstellen dabei Kassenanordnungen und berücksichtigen bestehende Anordnungsbefugnisse. Bei ihren Handlungen beachten sie den Verwaltungsgrundsatz der Trennung von Anordnung und Ausführung der Kassenanordnungen und das Vier-Augen-Prinzip.

Zur Haushaltsüberwachung wirken die Schülerinnen und Schüler an den Tages- und Monatsabschlüssen sowie am Jahresabschluss mit.

**Inhalte:**

-



**Lernfeld 9: Die Stellung des Betriebes im System der sozialen Marktwirtschaft beurteilen**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Stellung ihres Betriebes in der gesamtwirtschaftlichen Struktur der Wirtschaftsordnung der Bundesrepublik Deutschland und untersuchen dessen Bedeutung für die Lösung ökonomischer, ökologischer und sozialer Probleme.

Sie informieren sich über grundlegende Merkmale der sozialen Marktwirtschaft und zeigen die Rolle des Staates unter besonderer Berücksichtigung des Verbraucherschutzes auf.

Die Schülerinnen und Schüler erfassen das Spannungsverhältnis zwischen dem Streben nach bestmöglicher Güterversorgung und der Begrenzung der natürlichen Ressourcen. Sie beschreiben Voraussetzungen der Güterproduktion und Prinzipien des wirtschaftlichen Handelns, die bei der Leistungserstellung in ihrem Betrieb berücksichtigt werden und überdenken in diesem Zusammenhang ihre eigenen Handlungsweisen. Dazu erarbeiten sie Lösungsvorschläge zum sparsamen Umgang mit Ressourcen in ihrem Betrieb.

Sie untersuchen Abläufe des Marktgeschehens in einer auf Wettbewerb angelegten Wirtschaftsordnung, unterscheiden preispolitische Handlungsmöglichkeiten und schätzen deren Auswirkungen auf andere Marktteilnehmer ein. Sie beurteilen wirtschaftliche Konzentrationsprozesse unter Berücksichtigung zentraler Regelungen des Wettbewerbsrechts. Sie analysieren Folgen der wirtschaftlichen Konzentration, insbesondere für den Arbeitsmarkt.

Die Schülerinnen und Schüler ordnen ihren Betrieb in die arbeitsteilige Struktur unserer Wirtschaft ein. Sie beurteilen die Rolle ihres Betriebes im Zusammenwirken mit den anderen Wirtschaftssektoren und im erweiterten Wirtschaftskreislauf.

Zur Informationsbeschaffung nutzen sie Informations- und Kommunikationssysteme, geben Tabellen und Diagramme wieder und erschließen sich aus Sachtexten wesentliche Informationen.

**Inhalte:**

Bedürfnisse, Güter, volkswirtschaftliche Produktionsfaktoren  
Polypol, Angebotsoligopol und -monopol  
volkswirtschaftliche und betriebliche Arbeitsteilung, Folgen  
Staats-, Abgaben- und Sozialleistungsquote

**Lernfeld 10: Beim Erlassen von Bescheiden mitwirken**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Vorbereitung und dem Erlass von Bescheiden mit.

Sie grenzen Verwaltungsakte von anderen Formen des Verwaltungshandelns ab. Beim Erstellen formell und materiell rechtmäßiger Bescheide beachten sie die Grundsätze des Verwaltungshandelns und die Mitwirkungspflichten der Antragsteller. Hierbei legen sie unbestimmte Rechtsbegriffe aus, nutzen mögliche Ermessensspielräume und wenden dabei geeignete Nebenbestimmungen an. Sie geben den Kunden Auskunft über Rechtsbehelfe und Rechtsmittel. Sie wählen die angemessene Zustellungsart der Bescheide aus. Sie nehmen Beschwerden unter Beachtung deeskalierender Konfliktlösungsstrategien an.

Sie erkennen die Auswirkungen fehlerhafter Verwaltungsakte und unterscheiden in konkreten Fällen Nichtigkeit und Anfechtbarkeit als mögliche Folge. Sie informieren sich über Arten und Verfahren des Verwaltungsrechtsschutzes und prüfen Widersprüche.

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über Möglichkeiten der Beseitigung von Verwaltungsakten und schätzen diese im Spannungsfeld von Gesetzmäßigkeit des Verwaltungshandelns und Rechtssicherheit des Bürgers ein.

Sie erkennen ordnungswidrige und strafrechtliche Tatbestände im Rahmen der Leistungsverwaltung und veranlassen erforderliche Maßnahmen. Sie setzen sich mit Ursachen und Auswirkungen von Leistungsmissbrauch auseinander. Sie erläutern Ziele und Mittel der Verwaltungsvollstreckung.

Die Schülerinnen und Schüler beachten die Datenschutzbestimmungen des Sozialgesetzbuches und des Bundesdatenschutzgesetzes sowie die verwaltungsinternen Datenschutzvorschriften.

**Inhalte:**

-

**Lernfeld 11: Wirtschaftspolitische Einflüsse auf den  
Arbeitsmarkt beurteilen**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Auswirkungen der Wirtschaftspolitik auf den Arbeitsmarkt.

Sie erfassen die aktuelle Situation auf dem Arbeitsmarkt. Sie berechnen und analysieren Kennzahlen für Ungleichgewichte und untersuchen Ursachen von Arbeitslosigkeit. Zur Analyse des Arbeitsmarktes werten sie Statistiken aus. Sie setzen sich mit Folgen der Arbeitslosigkeit auseinander und beurteilen Maßnahmen der Arbeitsmarkt- und Beschäftigungspolitik zur Beseitigung des Marktungleichgewichts. Hierbei beziehen sie die Chancen und Risiken der europäischen Integration ein.

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die Arbeitsmarkt- und Beschäftigungspolitik und ordnen sie in das Gesamtsystem der Wirtschaftspolitik der Bundesrepublik Deutschland ein. Sie beschreiben weitere wirtschaftspolitische Ziele und erfassen deren Bedeutung sowohl für den Einzelnen als auch für die Volkswirtschaft. Sie vollziehen die Ermittlung wichtiger Kennziffern nach, die zur Darstellung der Ziele dienen. Dabei erschließen sie sich die Entstehungs- und Verwendungsrechnung des Bruttoinlandsprodukts in Grundzügen, definieren diese Kennziffer und hinterfragen deren Bedeutung für die Messung des Wohlstands einer Gesellschaft.

Sie ermitteln, welche Anteile des Volkseinkommens den Produktionsfaktoren zufließen und überprüfen seine gerechte Verteilung.

Sie definieren Inflation und untersuchen Ursachen und Folgen von Inflation.

Sie schätzen die Bedeutung des Außenhandels für die Volkswirtschaft ein.

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die aktuelle wirtschaftliche Situation und unterscheiden verschiedene Konjunkturphasen. Sie schätzen die Einflussmöglichkeiten des Staates auf den Konjunkturverlauf im Rahmen der Fiskalpolitik ein und berücksichtigen dabei die Auswirkungen auf den Staatshaushalt.

Sie verschaffen sich einen Überblick über das Europäische System der Zentralbanken und die wichtigsten geldpolitischen Instrumente. Sie schätzen den Einfluss geldpolitischer Entscheidungen auf die wirtschaftliche Entwicklung der Volkswirtschaft ein.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Auswirkungen unterschiedlicher wirtschaftspolitischer Entscheidungen auf den Arbeitsmarkt im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang.

**Inhalte:**

Erwerbsquote, Arbeitslosenquote, Erwerbslosenquote, Unterbeschäftigungsquote  
Verbraucherpreisindex  
angebots- und nachfrageorientierte Konjunkturpolitik

**Lernfeld 12: Wirtschaftlichkeitsprüfungen durchführen**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler führen Wirtschaftlichkeitsprüfungen durch.

Sie erkunden grundlegende Controllingverfahren und stellen die Möglichkeiten und Grenzen des Controllings für den Betrieb dar.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Aufbau der Kosten- und Leistungsrechnung und erkennen sie als wichtiges Instrument des Controllings.

Sie grenzen Kosten ab, unterscheiden Kostenarten und ordnen diese den Kostenstellen zu.

Sie wenden die Deckungsbeitragsrechnung und die Prozesskostenrechnung an.

Die Schülerinnen und Schüler nutzen das Controlling als Informations-, Steuerungs- und Kontrollinstrument. Zur Qualitätssicherung überprüfen sie das Erreichen gesetzter Ziele und richten das eigene Handeln an den unterschiedlichen Zielvereinbarungssystemen ihres Betriebes aus.

**Inhalte:**

-

**Lernfeld 13: Kunden zu sozialen Hilfen beraten**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler beraten Kunden zielgerichtet zu sozialen Hilfen des Staates und informieren sie zu nicht staatlicherseits angebotenen sozialen Hilfen, die neben den Leistungen des Betriebes angeboten werden.

Sie recherchieren, welche sozialen Hilfen zur Unterstützung der Bürger zur Verfügung stehen. Dazu beschaffen sie sich aus unterschiedlichen Quellen Informationen und werten diese aus.

Die Schülerinnen und Schüler unterscheiden die staatlichen sozialen Hilfen unter Berücksichtigung der jeweiligen gesetzlichen Grundlagen sowie die nicht staatlicherseits angebotenen sozialen Hilfen.

Sie setzen sich kritisch mit den sozialen Hilfen auseinander und bewerten diese im Hinblick auf die Notwendigkeit der Gewährung und ihre Wirksamkeit.

Die Schülerinnen und Schüler erläutern Kunden die Voraussetzungen zur Leistungsgewährung. Dabei erkennen sie entstehende Konflikte, analysieren diese und wenden Strategien zur Konfliktlösung an.

Sie geben Kunden darüber hinaus Auskunft über nicht staatlicherseits angebotene soziale Hilfen in ihrer Region.

Sie verwenden Fachbegriffe adressatengerecht und geben einfache Auskünfte in einer Fremdsprache.

**Inhalte:**

Familienleistungsausgleich

Elterngeld, Elternzeit

Ausbildungsförderung

Wohngeld

Sozialhilfe

Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung

**Lernfeld 14: Ein berufsbezogenes Projekt planen, durchführen und auswerten**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler setzen eigenständig ein Projekt im Rahmen von Arbeitsmarktdienstleistungen von der Projektidee bis zur Ergebnispräsentation um.

Sie entwickeln hierzu eigenständig Projektidee, Thema, Ziele, Organisation und Präsentation. Bei ihren Planungen berücksichtigen sie mögliche Chancen und Risiken sowie unterschiedliche Interessenslagen und die Möglichkeiten der Berufsschule und ihres Betriebes. Sie arbeiten in Teams und koordinieren die Arbeitsabläufe selbstständig.

Die Schülerinnen und Schüler gestalten die erforderlichen Informations- und Kommunikationsprozesse eigenverantwortlich. Sie erstellen einen Ablauf- und Zeitplan, den sie regelmäßig überprüfen und ggf. anpassen, legen Ressourcen und Teilaufgaben fest und recherchieren Informationen, die sie aufbereiten. Bei Herausforderungen setzen sie sich kritisch mit diesen auseinander und entwickeln angemessene Lösungsstrategien. Sie dokumentieren den Projektverlauf.

Sie präsentieren ihre Arbeitsergebnisse und evaluieren kritisch den Arbeitsprozess und das Arbeitsergebnis.

**Inhalte:**

Projektmanagementtechniken

**Liste der Entsprechungen**  
**zwischen**  
**dem Rahmenlehrplan für die Berufsschule**  
**und dem Ausbildungsrahmenplan für den Betrieb**  
**im Ausbildungsberuf**  
**Fachangestellter für Arbeitsmarktdienstleistungen/**  
**Fachangestellte für Arbeitsmarktdienstleistungen**

Die Liste der Entsprechungen dokumentiert die Abstimmung der Lerninhalte zwischen den Lernorten Berufsschule und Ausbildungsbetrieb.

Charakteristisch für die duale Berufsausbildung ist, dass die Auszubildenden ihre Kompetenzen an den beiden Lernorten Berufsschule und Ausbildungsbetrieb erwerben. Hierfür existieren unterschiedliche rechtliche Vorschriften:

- Der Lehrplan in der Berufsschule richtet sich nach dem Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz.
- Die Vermittlung im Betrieb geschieht auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans, der Bestandteil der Ausbildungsordnung ist.

Beide Pläne wurden in einem zwischen der Bundesregierung und der Kultusministerkonferenz gemeinsam entwickelten Verfahren zur Abstimmung von Ausbildungsordnungen und Rahmenlehrplänen im Bereich der beruflichen Bildung ("Gemeinsames Ergebnisprotokoll") von sachkundigen Lehrerinnen und Lehrern sowie Ausbilderinnen und Ausbildern in ständiger Abstimmung zueinander erstellt.

In der folgenden Liste der Entsprechungen sind die Lernfelder des Rahmenlehrplans den Positionen des Ausbildungsrahmenplans so zugeordnet, dass die zeitliche und sachliche Abstimmung deutlich wird. Sie kann somit ein Hilfsmittel sein, um die Kooperation der Lernorte vor Ort zu verbessern und zu intensivieren.

BIBB: Elsner, AB 4.2/  
KMK: Wiemann

## Liste der Entsprechungen zwischen Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan

der Berufsausbildung

zum Fachangestellten für Arbeitsmarktdienstleistungen/  
zur Fachangestellte für Arbeitsmarktdienstleistungen

Entwurf Stand: 19.01.2012

Ausbildungsrahmenplan Stand: 19.01.2012					Rahmenlehrplan Stand: 19.01.2012				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsjahr				Schuljahr				Lernfelder
	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Abschnitt A: Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>									
<b>1. Kundenorientierte Kommunikation (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1)</b>									
1.1 Adressaten- und situationsgerechte Kommunikation (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.1)									
a) eigene Rolle als Dienstleister und die kommunikativen Anforderungen im Kundenkontakt kennen	X				X	X	X		3; 5; 7; 13
b) Grundsätze der Kommunikation, Argumentationsstrategien und Gesprächstechniken adressaten- und situationsgerecht anwenden	X				X	X	X		1; 3; 5; 7; 13; 14
c) Wertschätzung und Vertrauensbildung als Grundlage erfolgreicher Kommunikation begreifen und umsetzen	X				X	X	X		1; 4; 7; 14
d) Informationen aufbereiten und adressatengerecht kommunizieren	X				X	X	X		3; 4; 5; 7; 13; 14
e) Kritik konstruktiv annehmen und äußern		X			X	X	X		1; 7; 10; 14
1.2 Klärung des Kundenanliegens (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.2)									
a) Anliegen und unterschiedliche Lebenslagen von Kunden erkennen und darauf angemessen reagieren	X				X	X	X		3; 5; 7; 10; 13



Ausbildungsrahmenplan Stand: 19.01.2012					Rahmenlehrplan Stand: 19.01.2012				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsjahr				Schuljahr				Lernfelder
	1	2	3	4	1	2	3	4	
b) Möglichkeiten der Aufgabenerledigung den Kunden nachvollziehbar aufzeigen	X				X	X	X		3; 5; 7; 13
c) aus mündlichen und schriftlichen Informationen den wesentlichen Sachverhalt ermitteln, spezifische Lösungsvorschläge entwickeln und weitere Handlungsschritte einleiten	X				X	X	X		1; 3; 5; 6; 9; 10; 12; 13; 14
<b>1.3 Konfliktmanagement (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.3)</b>									
a) Konflikte erkennen, analysieren, versachlichen und dabei emotionale Momente berücksichtigen		X			X		X		1; 5; 10; 13
b) Konfliktlösungsstrategien anwenden		X			X		X		1; 5; 10; 13
<b>2. Rechtsanwendungen (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2)</b>									
a) Rechtsgrundlagen bei der Wahrnehmung der Fachaufgaben anwenden; sich in neues Recht einarbeiten	X				X	X	X		1; 2; 3; 5; 6; 7; 10
b) Sachverhalte unter Tatbestandsmerkmale subsumieren und Rechtsfolgen feststellen	X				X	X	X		5; 6; 10; 13
c) Rechtsfolgen bei der Erteilung von Auskünften beachten	X				X	X	X		3; 5; 7; 10; 13
d) Bearbeitungsreife von Vorgängen herstellen und Vorgänge abschließend bearbeiten oder weiterleiten	X				X		X		5; 10
e) Bescheide erlassen		X					X		10
f) Rechtmäßigkeit von Verwaltungsakten und Möglichkeiten der Fehlerbeseitigung prüfen		X					X		10
g) Rechtsbehelfe hinsichtlich Form- und Fristeinhaltung prüfen, zur Niederschrift aufnehmen und weiterleiten		X					X		10
h) bei Leistungsmissbrauch und Ordnungswidrigkeiten			X				X		10

Ausbildungsrahmenplan Stand: 19.01.2012					Rahmenlehrplan Stand: 19.01.2012				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsjahr				Schuljahr				Lernfelder
	1	2	3	4	1	2	3	4	
erforderliche Maßnahmen veranlassen									
<b>3. Dienstleistungen des Arbeitsmarktausgleichs und der sozialen Sicherung (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3)</b>									
3.1 Anliegensteuerung (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.1)									
a) bei Anträgen, Anzeigen und Erklärungen die örtliche und sachliche Zuständigkeit prüfen, Anliegen weiterleiten	X	X	X		X	X	X		5; 3; 7; 10; 13
b) Anliegen abschließend klären	X	X	X		X		X		5; 10;
c) Geschäftsprozesse kundenorientiert einleiten	X	X	X		X		X		3; 5; 10; 13
3.2 Beratung und Vermittlung sowie Integration (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.2)									
a) Kunden über das Beratungs- und Vermittlungsangebot und die entsprechenden Dienstleistungen informieren, Handlungsmöglichkeiten aufzeigen und dabei besondere Personengruppen berücksichtigen	X				X	X	X		3; 5; 7; 13
b) Kunden über das Verfahren der Vermittlung sowie dessen rechtliche Auswirkungen informieren	X				X	X	X		3; 5; 7; 13
c) Kunden bei der Nutzung von Möglichkeiten zur Selbstinformation unterstützen		X			X		X		5; 13
d) Unterlagen vorbereiten, Kundendaten erfassen, Kunden über Formen ihrer Mitwirkung informieren		X			X		X		5; 10
3.3 Leistungen zur Förderung des Arbeitsmarktausgleichs (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.3)									
a) Kunden arbeitsmarktpolitische Ziele der Leistungen zur Förderung des Arbeitsmarktausgleichs er-	X				X	X			3; 7

Ausbildungsrahmenplan Stand: 19.01.2012					Rahmenlehrplan Stand: 19.01.2012				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsjahr				Schuljahr				Lernfelder
	1	2	3	4	1	2	3	4	
läutern									
b) Antragsformulare vorbereiten und Kunden den Verfahrensablauf darstellen	X					X			7
c) allgemeine Anspruchs- und Förderungsvoraussetzungen prüfen		X			X	X	X		3; 7; 10
d) über Anträge entscheiden		X					X		10
e) Zahlungen veranlassen und den Kunden begründen		X				X	X		8; 10
3.4 Leistungen der sozialen Sicherung nach dem dritten Buch Sozialgesetzbuch (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.4)									
a) Kunden über Bedeutung und Zielsetzung von Leistungen der sozialen Sicherung nach dem dritten Buch Sozialgesetzbuch informieren	X				X	X			3; 7
b) Ansprüche prüfen, leistungsbeeinflussende Tatbestände feststellen	X				X		X		5; 10
c) über Anträge entscheiden		X			X		X		5; 10
d) sich in dokumentierte Fälle einarbeiten, Bestandsarbeiten ausführen		X					X		10
3.5 Leistungen der sozialen Sicherung nach dem zweiten Buch Sozialgesetzbuch sowie Antragsleistungen nach dem Steuer- und Sozialrecht (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.5)									
a) Kunden über Bedeutung und Zielsetzung von Leistungen der sozialen Sicherung nach zweitem Sozialgesetzbuch sowie des Familienleistungsausgleichs informieren		X			X	X	X		3; 7, 13
b) Ansprüche prüfen, leistungsbeeinflussende Tatbestände feststellen		X			X		X		3; 5; 10
c) über Anträge entscheiden			X				X		10

Ausbildungsrahmenplan Stand: 19.01.2012					Rahmenlehrplan Stand: 19.01.2012				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsjahr				Schuljahr				Lernfelder
	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>4. Interne Dienstleistungen (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4)</b>									
4.1 Personalsachbearbeitung (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4.1)									
a) Personalangelegenheiten bearbeiten und dabei arbeits- und sozialrechtliche Bestimmungen sowie tarifliche und betriebliche Regelungen anwenden		X				X			6
b) Beteiligungsrechte beachten		X			X	X			1; 6
c) Auskünfte zu Personalangelegenheiten erteilen		X				X			6
d) Maßnahmen der Personalrekrutierung, Personalentwicklung und Qualifizierung administrativ bearbeiten			X			X			6
4.2 Controlling und Finanzen (§ 3 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4.2)									
a) Zweck, Zustandekommen und Gliederung des Haushaltes beschreiben und Rechts- und Verfahrensvorschriften zur Haushaltsführung anwenden	X					X			8
b) Finanzierungsquellen des Ausbildungsbetriebes unterscheiden		X				X			8
c) Buchungs- und Zahlensysteme anwenden		X				X			8
d) Controlling als Informations- und Steuerungsinstrument begreifen und das eigene Handeln an geschäftspolitischen Zielen, insbesondere an Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit, ausrichten			X				X		12
e) Zweck und Aufbau der Kosten- und Leistungsrechnung im Ausbildungsbetrieb begreifen			X				X		12



Ausbildungsrahmenplan Stand: 19.01.2012					Rahmenlehrplan Stand: 19.01.2012				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsjahr				Schuljahr				Lernfelder
	1	2	3	4	1	2	3	4	
schnitt B Nummer 1.3)									
a) Stellung des Ausbildungsbetriebes im Wettbewerb mit anderen Marktteilnehmern beachten und das Handeln danach ausrichten		X			X	X	X		2; 9; 11
b) Marketing als Wettbewerbsfaktor und Element der Kundenorientierung bewerten und Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit zielgruppenorientiert einsetzen			X		X				4
1.4 Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarif- und dienstrechtliche Vorschriften (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.4)									
a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben	X				X				1
b) betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen	X				X				1
c) gesetzliche, tarifliche und betriebliche Arbeitszeitregelungen beachten		X			X	X			1; 6
d) Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte personalvertretungsrechtlicher Organe nutzen		X			X	X			1; 6
e) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung verstehen		X				X			6
f) Bedeutung des lebenslangen Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung sowie die berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten begreifen			X		X				1
1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.5)									
a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Ver-	X				X				1



Ausbildungsrahmenplan Stand: 19.01.2012					Rahmenlehrplan Stand: 19.01.2012				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsjahr				Schuljahr				Lernfelder
	1	2	3	4	1	2	3	4	
a) Lernformen der beruflichen Bildung und Lernstrategien anwenden	X				X				2; 4
b) Arbeits- und Organisationsmittel effektiv und effizient nutzen	X				X		X		1; 4; 14
c) Möglichkeiten funktionaler und ergonomischer Arbeitsplatzgestaltung nutzen	X				X				1
d) Instrumente der Projektarbeit anwenden	X						X		14
e) die eigene Arbeit systematisch und qualitätsbewusst planen, durchführen und kontrollieren		X					X		14
2.2 Teamarbeit und Kooperation (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.2)									
a) Aufgaben im Team planen, durchführen und reflektieren	X				X		X		4; 14
b) Informationen über Arbeitsergebnisse austauschen und nutzen	X				X	X	X		4; 7; 14
c) interne Informationsprozesse teamübergreifend gestalten			X			X	X		6; 14
2.3 interkulturelle Kompetenz (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.3)									
a) kulturelle Hintergründe und sozioökonomische Situationen berücksichtigen	X				X				3
b) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden	X	X	X		X	X	X		3; 7; 13
c) einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen			X		X	X	X		3; 7; 13
2.4 Informations- und Kommunikationssysteme (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.4)									
a) Standardsoftware und betriebsspezifische Software	X	X	X		X	X	X		4; 5; 8; 9; 10



<b>Ausbildungsrahmenplan</b> Stand: 19.01.2012					<b>Rahmenlehrplan</b> Stand: 19.01.2012				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsjahr				Schuljahr				Lernfelder
	1	2	3	4	1	2	3	4	
anwenden									
b) Informations- und Kommunikationssysteme adressatengerecht einsetzen	X	X	X		X	X			4; 5; 9
c) Informationsquellen zielgerichtet und sachgerecht auswählen, auswerten und Ergebnisse aufbereiten	X	X	X		X	X	X		4; 5; 9; 14
2.5 Datenschutz und Datensicherheit (§ 3 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.5)									
a) gesetzliche und betriebliche Vorschriften des Datenschutzes, insbesondere hinsichtlich der Sozialdaten, einhalten	X				X	X	X		5; 6; 10
b) betriebliche Vorschriften der Datensicherheit einhalten	X				X		X		5; 10