

Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg

Schulversuch

41-6621.10-00/272
vom 28. August 2014

**Bildungsplan
für die Berufsschule**

Fahrzeugtechnik

**Zusatzqualifikation für
leistungsstärkere Schüler im
Ausbildungsberuf
Kraftfahrzeugmechatroniker/
Kraftfahrzeugmechatronikerin**

**Qualitätsmanagement und
Kundenservice**

Schuljahr 2 und 3

**Der Lehrplan tritt
für das Schuljahr 2
am 1. August 2014,
für das Schuljahr 3
am 1. August 2015 in Kraft.**



Vorbemerkungen

Das Fach Qualitätsmanagement und Kundenservice ist auf die Erfordernisse von Kraftfahrzeugmechatronikerinnen und Kraftfahrzeugmechatronikern ausgerichtet. Der Unterricht wendet sich an leistungsstärkere Schüler.

Im Fach Qualitätsmanagement und Kundenservice erhalten die Schüler einen Einblick über das zeitgemäße Management eines modern geführten Kfz-Betriebes. Dies umfasst betriebliche Maßnahmen des Umweltschutzes und qualitätssichernde Maßnahmen durch das Qualitätsmanagement-System. Darüber hinaus erwerben die Schüler Kenntnisse und Fertigkeiten, um als Repräsentant des Betriebes gegenüber Kunden korrekt auftreten zu können.

Die Inhalte sollten vorwiegend in schüleraktiven Unterrichtsformen umgesetzt werden, wie z. B. Gruppenarbeit, Rollenspiele, Interviews, Projekte, Betriebserkundigungen, usw. Auf diese Weise werden die sprachliche Ausdrucksfähigkeit und die Sozialkompetenz besonders gefördert.

Lehrplanübersicht

Schuljahr	Lehrplaneinheiten	Zeitricht- werte	Gesamt- stunden	Seite
2	1 Beziehung zwischen Kunde, Mitarbeiter und Betrieb gestalten	10		5
	2 Struktur von Kfz-Betrieben analysieren	10		6
	3 Umweltschutz im Kfz- Betrieb anwenden	10	30	6
	Zeit für Leistungsfeststellung und zur möglichen Vertiefung		10	
3	4 Notwendigkeit eines Qualitätsmanagementsystems im Kfz -Betrieb erkennen	10		9
	5 Kundenaufträge im Kfz Betrieb abwickeln	10		9
	6 Kalkulations- und Kostenrechnungen im Kfz-Betrieb durchführen	10	30	10
	Zeit für Leistungsfeststellung und zur möglichen Vertiefung		10	
			80	

Schuljahr 2

Zeitrichtwert

1 Beziehung zwischen Kunde, Mitarbeiter und Betrieb gestalten 10

Die Schülerinnen und Schüler erkennen, dass die Beziehung zwischen Kunde und Unternehmen von großer Bedeutung ist. Sie sehen den Kunden als Auftraggeber und indirekten Arbeitgeber. Beim Umgang mit dem Kunden wenden sie grundlegende Verhaltensregeln und Methoden der Kommunikation an.

Sie begreifen, dass sie als Mitarbeiter durch ihr persönliches Erscheinungsbild und durch ihre gewissenhafte und zuverlässig ausgeführte Arbeit für die Kundenzufriedenheit verantwortlich sind.

Kunde als Auftraggeber und indirekter Arbeitgeber

Kundenarten

Laufkunden, Dauerkunden, Stammkunden, Großkunden

Kundenpersönlichkeit, Kundentyp

- Kundenerwartungen
- Kundenwünsche

Umgang mit dem Kunden

- Fahrzeugannahme, Fahrzeugübergabe
- Telefongespräche
- Beratungsgespräch
- Kundenreklamation

Erscheinungsbild des Mitarbeiters und des Arbeitsplatzes

- Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz
- Auftreten, Kontaktfähigkeit

Qualität der Arbeit

- Zuverlässigkeit
- Gewissenhaftigkeit
- Termintreue
- fachliche Korrektheit
- Selbstüberprüfung

2 Struktur von Kfz - Betrieben analysieren 10

Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Aufbau, die Gliederung und die Organisationsstruktur von Betrieben. Sie erkennen, dass die Gestaltung eines Betriebes, und der Arbeitsplätze einen maßgeblichen Einfluss auf die Kundenbindung und das Betriebsklima der Belegschaft hat. Die Schülerinnen und Schüler grenzen die Aufgaben der einzelnen Teilbereiche gegeneinander ab und erstellen Stellenbeschreibungen für Mitarbeiter.

Aufbau – Verkauf – Werkstatt – Verwaltung	Betriebsbesichtigung, Organigramm
Organisationsgrundsätze	Zielorientierung, Aufgabenzuordnung, Flexibilität, Kontrolle
Gestaltung des Betriebes	Einfahrt, Parkplätze, Sozialräume, Werkstatt, Verwaltung, Betriebsbesichtigung
Stellenbeschreibungen	Z. B. Betriebsleiter, Verkaufsleiter, Kundendienstleiter, Werkstattmeister, Servicetechniker, Monteur

3 Umweltschutz im Kfz-Betrieb anwenden 10

Die Schülerinnen und Schüler begreifen die Notwendigkeit des Umweltschutzes und setzen gesetzliche Vorschriften um. Sie beschreiben die Strukturen der Abfallwirtschaft und die Zuständigkeiten der Institutionen.

Sie wenden die im Autohaus notwendigen Umweltschutzgesetze und Verordnungen an und ordnen alle anfallenden Abfälle den richtigen Entsorgungswegen zu. Die Schülerinnen und Schüler unterscheiden die im Betrieb anfallenden Abwässer und deren Behandlung.

Bei der Entsorgung von Altfahrzeugen beachten sie die Vorschriften.

Abfalltriade – Vermeidung – Verwertung – Beseitigung	Umweltschutzgesetze Recycling
Organisation des Umweltschutzes – Zuständigkeiten – Haftung – Folgen bei Pflichtverletzungen	
Emissionen – Lärm – Abgase	

Kfz-spezifische Problemstoffe	Z. B. Ölfilter, Hilfs- und Betriebsstoffe
– fest	Öle, Lösungsmittel, Kraftstoffe, Kältemittel,
– flüssig	Kühlmittel
– gasförmig	
Sammlung und Verwertung von Abfällen	Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetz
– Reststoffbehälter	
– Behälterkennzeichnung	
– Entsorgungsnachweis	
– Begleitscheinverfahren	
Abwassersammlung und -behandlung	Wasserhaushaltsgesetz
– Abwasseranfallstellen	
– Abwasservermeidung	
– Abwasserbehandlung	
Altautoentsorgung	
– Altfahrzeugverordnung	
– Recycling	

4 **Notwendigkeit eines Qualitätsmanagementsystems im Kfz - Betrieb erkennen**

Die Schülerinnen und Schüler beachten die Grundsätze des Qualitätsmanagementsystems und erfassen die Bedeutung von Qualität im Kfz-Betrieb. Sie beschreiben die verschiedenen Elemente des Qualitätsmanagementsystems und wenden diese an.

Sie erläutern die Vorgehensweise bei der Zertifizierung eines Autohauses und beschreiben die Durchführung interner und externer Qualitätsaudits. Hierbei lernen sie die Korrekturmaßnahmen des QM-Systems kennen und wenden die im Autohaus vorhandenen Leitfäden zur Zertifizierung an.

Qualität im Autohaus

DIN EN ISO 9000, 9001, 9004

- Qualitätsbegriff
- Qualitätskosten

Elemente des Qualitätsmanagements

- Qualitätssicherung
- kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- Wertschöpfungsprozess
- unterstützende Prozesse
- Zertifizierung

Zertifizierung eines Autohauses

Auditunterlagen, Betriebsbesichtigung eines zertifizierten Betriebs

- Erfassung der Betriebsdaten
- Erfassung betrieblicher Gegebenheiten
- Auswertung
- Vereinbarung von Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung

EN ISO 19011

5 **Kundenaufträge im Kfz Betrieb abwickeln**

10

Die Schülerinnen und Schüler erkennen die Grundsätze der Auftragsabwicklung.

Hierbei erfassen sie die Kunden- und Fahrzeugdaten. Sie wickeln Kundenaufträge ab und erstellen Kostenvoranschläge zu Reparaturen und Dienstleistungen.

Für die Fahrzeugübergabe erstellen die Schülerinnen und Schüler die Rechnung und erläutern dem Kunden die Zusammensetzung der einzelnen Positionen.

Grundsätze der Auftragsabwicklung

- Ablaufplan eines Reparaturauftrags

Kundendaten

- Kundenstamm
- Fahrzeugstamm

Kundenaufträge	Arbeitswertebedarf, Ersatzteilpreise
– Kostenvoranschlag	
– Reparaturauftrag	
– Rechnungserstellung	
– Rechnungserläuterung	

6 Kalkulations- und Kostenrechnungen im Kfz-Betrieb durchführen 10

Die Schülerinnen und Schüler unterscheiden die im Autohaus anfallenden Kosten und ordnen diese den verschiedenen Betriebsbereichen zu. Sie erläutern dem Kunden die Zusammensetzung des Stundenverrechnungssatzes. Die Schülerinnen und Schüler erkennen, welche Kosten mit der Beschaffung von Waren verbunden sind und kalkulieren den Verkaufspreis. Sie verstehen wie ihre monatliche Lohnabrechnung berechnet wird.

Kosten im Autohaus	Kostenarten, z. B. Einzelkosten-Gemeinkosten, Fixkosten – variable Kosten
– Stundenverrechnungssatz	
Handelswarenkalkulation	Z. B. Ersatzteile, Gebrauchtwagen
Lohn- und Gehaltsabrechnung	