

Entwurf (Stand: 13.05.2004)

RAHMENLEHRPLAN

für den Ausbildungsberuf

Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom ...)

Teil I: Vorbemerkungen

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK) beschlossen worden.

Der Rahmenlehrplan ist mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt. Das Abstimmungsverfahren ist durch das "Gemeinsame Ergebnisprotokoll vom 30.05.1972" geregelt. Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Hauptschulabschluss auf und beschreibt Mindestanforderungen.

Der Rahmenlehrplan ist bei zugeordneten Berufen in eine berufsfeldbreite Grundbildung und eine darauf aufbauende Fachbildung gegliedert.

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. Selbständiges und verantwortungsbewusstes Denken und Handeln als übergreifendes Ziel der Ausbildung wird vorzugsweise in solchen Unterrichtsformen vermittelt, in denen es Teil des methodischen Gesamtkonzeptes ist. Dabei kann grundsätzlich jedes methodische Vorgehen zur Erreichung dieses Zieles beitragen; Methoden, welche die Handlungskompetenz unmittelbar fördern, sind besonders geeignet und sollten deshalb in der Unterrichtsgestaltung angemessen berücksichtigt werden.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass das im Rahmenlehrplan berücksichtigte 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 Schülerinnen und Schülern 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 diese Schulart geltenden Regelungen der Schulgesetze der Länder. Insbesondere der berufsbezogene Unterricht orientiert sich außerdem an den für jeden einzelnen staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Berufsordnungsmitteln:

- Rahmenlehrplan der ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK)
- Ausbildungsordnungen des Bundes für die betriebliche Ausbildung.

Nach der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der KMK 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 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 Aufgaben 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;
- 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 berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf Kernprobleme unserer Zeit wie z.B.

- 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 Fähigkeit des einzelnen, sich in gesellschaftlichen, beruflichen und privaten Situationen sachgerecht, durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Personalkompetenz und Sozialkompetenz.

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

Personalkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, 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 personale Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zur ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

Sozialkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen, 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.

Methoden- und Lernkompetenz erwachsen aus einer ausgewogenen Entwicklung dieser drei Dimensionen.

Kompetenz bezeichnet den Lernerfolg in Bezug auf den einzelnen Lernenden und seine Befähigung zu eigenverantwortlichem Handeln in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen. Demgegenüber wird unter Qualifikation der Lernerfolg in Bezug auf die Verwertbarkeit, d.h. aus der Sicht der Nachfrage in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen, verstanden (vgl. Deutscher Bildungsrat, Empfehlungen der Bildungskommission zur Neuordnung der Sekundarstufe II).

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 geschaffen für das Lernen in und aus der Arbeit. Dies bedeutet für den Rahmenlehrplan, dass die Beschreibung der Ziele 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, ggf. korrigiert und schließlich bewertet werden.
- Handlungen sollten ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit fördern, z.B. 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, z.B. der Interessenerklärung oder der Konfliktbewältigung, 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 Schülerinnen und Schüler- auch benachteiligte oder besonders begabte - ihren individuellen Möglichkeiten entsprechend fördert.

Teil IV: Berufsbezogene Vorbemerkungen

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

Der Ausbildungsberuf ist nach der Berufsgrundbildungsjahr-Anrechnungs-Verordnung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie dem Berufsfeld I Wirtschaft und Verwaltung, Schwerpunkt A: Absatzwirtschaft und Kundenberatung zugeordnet¹.

Der Rahmenlehrplan stimmt hinsichtlich des 1. Ausbildungsjahres mit dem berufsbezogenen fachtheoretischen Bereich des Rahmenlehrplans für das schulische Berufsgrundbildungsjahr überein. Soweit die Ausbildung im 1. Jahr in einem schulischen Berufsgrundbildungsjahr erfolgt, gilt der Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Lernbereich im Berufsgrundbildungsjahr¹.

Der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf .../... (Beschluss der KMK vom ...) wird durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben².

Der Verkäufer/die Verkäuferin sowie der Kaufmann/die Kauffrau im Einzelhandel sind in der Hauptsache im Warenverkauf tätig und bieten ihren Kunden Beratung und Service. Sie können ferner mit dem Servicebereich Kasse, der Warenbeschaffung, dem Wareneingang, der Lagerwirtschaft, dem Marketing, der Personalwirtschaft und dem Rechnungswesen befasst sein.

Die Lernfelder mit ihren Zielformulierungen orientieren sich an exemplarischen Handlungsfeldern. Sie sind didaktisch - methodisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen. Die Zielformulierungen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses. Ergänzt durch die Inhalte umfassen sie den Mindestumfang zu vermittelnder Kompetenzen.

Die Zielformulierungen verschränken fach- und handlungssystematische Bezüge. Sie integrieren auch den Umgang mit aktuellen Medien, moderner Bürokommunikation und berufsbezogener Software zur Informationsbeschaffung und Informationsverarbeitung. Hierfür ist ein Gesamtumfang von mindestens 80 Unterrichtsstunden im Rahmenlehrplan berücksichtigt. Fremdsprachliche Ziele und Inhalte sind mit 40 Stunden in die Lernfelder einbezogen.

Die Anordnung der Lernfelder folgt der Idee der Teilung in die zwei Ausbildungsberufe Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel. Die Lernfelder des ersten Ausbildungsjahres befassen sich mit dem Warenverkauf und der dafür erforderlichen Orientierung am Kunden. Die im zweiten Jahr folgenden Lernfelder stellen mit Beschaffung, Lagerung, Datenbearbeitung unterstützende Handlungsbereiche in den Mittelpunkt und greifen anschließend die Kundenorientierung wieder auf. Die Lernfelder des dritten Ausbildungsjahres thematisieren weitergehende betriebliche Handlungssituationen, die dem Ausbildungsprofil des Kaufmanns/ der Kauffrau im Einzelhandel entsprechen. Die notwendigen Warenkenntnisse sind abhängig vom Sortiment sowie der Betriebs- und Verkaufsform. Die Berufsschule vermittelt am Beispiel ausgewählter Waren Techniken des Erwerbs von Warenkenntnissen und damit die Fähigkeit sich in neue Sortimente einzuarbeiten. Bei der Herausbildung der

¹ Entfällt, wenn keine Zuordnung erfolgt.

² Entfällt, wenn kein Rahmenlehrplan existiert.

Handlungskompetenzen im Rechnungswesen wird die Schwerpunktverlagerung von der Dokumentations- zur Steuerungs- und Kontrollfunktion im Rahmenlehrplan konsequent verfolgt.

Die Dimensionen der Nachhaltigkeit – Ökonomie, Ökologie und Soziales – erstrecken sich auf alle Aktionsbereiche des Einzelhandels und werden in die Lernfelder integriert. Sie bieten vielfältige Anlässe für wirtschafts- und warenethische Bezüge.

Teil V: Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin, Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel				
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Stunden		
		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr.
Nr.				
1	Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	80		
2	Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	80		
3	Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	80		
4	Waren präsentieren	40		
5	Werben und den Verkauf fördern	40		
6	Waren beschaffen		60	
7	Waren annehmen, lagern und pflegen		60	
8	Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren		60	
9	Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen		40	
10	Besondere Verkaufssituationen bewältigen		60	
11	Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern			80
12	Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden			60
13	Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen			60
14	Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln			80
	Summe (insgesamt 880 Std.)	320	280	280

Lernfeld 1: Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler präsentieren den Ausbildungsbetrieb. Im Hinblick auf ihre beruflichen Tätigkeits- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten stellen sie die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete ihres Einzelhandelsunternehmens dar. Sie erläutern das Unternehmensleitbild, die ökonomischen und ökologischen Zielsetzungen sowie die gesamtgesellschaftlichen Verantwortung des Unternehmens. Sie informieren sich eigenständig im Ausbildungsunternehmen und halten diese Information aktuell. Sie entwickeln Möglichkeiten zugängliche Informationen auch über andere Unternehmen zu erhalten. Sie beurteilen die gewählte Betriebsform im Zusammenhang mit Sortiment und Verkaufsform und vergleichen dabei ihre Ausbildungsbetriebe. Sie beschreiben die Organisation ihres Unternehmens und dessen Eingliederung in die Gesamtwirtschaft.

Bei der Erstellung der Präsentation bearbeiten sie Aufgabenstellungen selbstständig in der Gruppe und wenden problemlösende Methoden an. Sie reflektieren dabei das Zusammenwirken des Personals in einem Einzelhandelsbetrieb und setzen sich mit den Regelungen sowie Aufgaben, Rechten und Pflichten der Beteiligten im dualen System der beruflichen Ausbildung auseinander. Unter Berücksichtigung von Tarifverhandlungen im Einzelhandel beurteilen die Schülerinnen und Schüler die Bedeutung von Tarifverträgen und die Rolle der Sozialpartner bei deren Zustandekommen. Sie reflektieren die mitbestimmungsrechtlichen Regelungen. Sie erkennen die Notwendigkeit der sozialen Sicherung und der privaten Vorsorge in der Bundesrepublik Deutschland. Die Schülerinnen und Schüler präsentieren und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse strukturiert und adressatenorientiert unter Verwendung angemessener Medien. Sie verinnerlichen die Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns.

Inhalte:

Arbeits- und Lerntechniken
Einfacher Wirtschaftskreislauf
Aufgaben und Gliederung des Einzelhandels
Arbeitssicherheit und Umweltschutz
Betriebsorganisation und Arbeitsabläufe
Ausbildungsvertrag
Jugendarbeitsschutz
Nachhaltigkeit
Präsentationstechniken

Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 80 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Waren-, Kommunikations- und Verkaufskennntnissen Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und des Unternehmens. Sie beherrschen wichtige Elemente der Kommunikations- und Verkaufstechnik sowie Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse über Waren. Sie wenden diese in Rollenspielen an, zeigen dabei sowohl verbal wie nonverbal kundenorientiertes Verhalten. Bei Bedarf geben sie situationsgerecht einfache Auskünfte in einer fremden Sprache. Beim Verkaufsgespräch nutzen sie ihre Warenkenntnisse, um geeignete Verkaufsargumente zu entwickeln. Sie beziehen in das Verkaufsgespräch auch Serviceleistungen des Unternehmens ein und reagieren angemessen auf Kundeneinwände. Sie unterbreiten Alternativvorschläge mit dem Ziel, die Kaufentscheidung zu fördern und zu einem erfolgreichen Kaufabschluss zu bringen.

Die Schülerinnen und Schüler erstellen Kriterienkataloge zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen. Sie bewerten Kommunikations- und Verkaufssituationen und geben angemessene Rückmeldungen. Als Hilfsmittel verwenden sie unter anderem Audio- und Videotechnik.

Inhalte:

Warenvorlage
beratendes Verkaufen
Preis-Leistungs-Beziehung
Ergänzungsangebote
Fremdsprachliche Fachausdrücke
Typische fremdsprachliche Redewendungen

Lernfeld 3: Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler führen im Kassensbereich anfallende Tätigkeiten durch und betreuen die Kunden freundlich und aufmerksam.

Sie schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Regelungen Kaufverträge ab. Bei Bedarf weisen Sie die Kunden auf die Verwendung von AGB hin. Sie bieten dem Kunden an der Kasse Serviceleistungen an und unterbreiten Zusatzangebote. Die Schülerinnen und Schüler informieren den Kunden über übliche Zahlungsarten und deren Vor- und Nachteile. Sie ordnen dabei die Zahlungsarten hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit für das Unternehmen ein. Die Schülerinnen und Schüler wickeln Kassiervorgänge unter Berücksichtigung von Kundenkarten und Gutscheinen ab und bedienen die Kasse entsprechend der betrieblichen Bestimmungen. Sie erstellen Quittungen und Rechnungen und beachten dabei umsatzsteuerliche Vorschriften. Sie führen Kassenabrechnungen durch, erstellen Kassenberichte und werten sie aus. Dazu setzen sie bereits bekannte, gängige Rechenverfahren ein. Sie nutzen das Kassensystem als ein Instrument zur Erfassung von Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem.

Inhalte:

Rechts- und Geschäftsfähigkeit
Nichtigkeit und Anfechtbarkeit
Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft
Vertragsfreiheit
Dreisatz, Prozent- und Durchschnittsrechnung

Lernfeld 4: Waren präsentieren

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler platzieren und präsentieren Waren kundengerecht, verkaufswirksam und betriebswirtschaftlich sinnvoll. Sie erarbeiten Kriterien für eine ansprechende Warenpräsentation. Sie entwickeln Konzepte zur Warenpräsentation, stellen diese dar und bewerten sie auf der Grundlage der erarbeiteten Kriterien

Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen Besonderheiten von Betriebsform, Verkaufsform und Sortiment, allgemeine Regeln von Warenpräsentation und -platzierung und verkaufpsychologische Erkenntnisse.

Inhalte:

Ladengestaltung
Visual Merchandising
Kundenlaufstudien
Warenträger
Regalzonen
Warenkennzeichnung
Preisauszeichnung
Schaufenster

Lernfeld 5: Werben und den Verkauf fördern

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schülern erstellen einen Werbeplan. Dabei artikulieren sie eigene Wertvorstellungen und respektieren die Wertvorstellungen anderer. Sie entwickeln unter Beachtung der Werbegrundsätze und der gesetzlichen Rahmenbedingungen Werbemaßnahmen. Zur Gestaltung von Werbemitteln setzen sie auch geeignete Software ein. Sie bewerten den Einsatz von Werbemaßnahmen im Verkaufsalltag. Sie berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung und beurteilen den Werbeerfolg der Maßnahmen. Sie wägen die Nutzung unterschiedlicher Werbearten hinsichtlich ihrer Wirkung auf die Verbraucher ab.

Die Schülerinnen und Schüler skizzieren und bewerten typische Maßnahmen der Verkaufsförderung. Sie beziehen Serviceleistungen als Mittel der Kundenbindung ein. Sie wählen Verpackungsmaterialien und Möglichkeiten der Warenzustellung nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten aus.

Inhalte:

Werbeträger
Kooperative Formen der Werbung
Direktwerbung
UWG
Verpackungsverordnung
Teamarbeit

Lernfeld 6: Waren beschaffen

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler beschaffen Waren und berücksichtigen ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte.

Auf der Grundlage warenwirtschaftlicher Daten planen sie den Beschaffungsprozess. Dazu ermitteln sie unterschiedliche Bezugsquellen, Konditionen und Preise. Sie bereiten Kaufverträge mit Hilfe verschiedener Kommunikationsmedien vor und schließen sie ab. Bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen sie quantitative und qualitative Aspekte. Dabei nutzen sie auch informationstechnische Systeme. Die gewonnenen Daten werten sie aus und präsentieren ihre Ergebnisse als Entscheidungsgrundlage.

Inhalte:

Mengen- Zeit- und Preisplanung
Kooperationsformen im Einkauf
Anfrage, Angebot, Bestellung
Bezugskalkulation
Angebotsvergleich
Warenwirtschaftssystem

Lernfeld 7: Waren annehmen, lagern und pflegen

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler prüfen den Wareneingang und sorgen für eine sachgerechte Lagerung. Sie erkennen Pflichtverletzungen durch den Lieferer, dokumentieren diese und leiten entsprechende Maßnahmen zu deren Beseitigung ein. Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren problemlösungsorientiert mit Lieferern. Sie kontrollieren die Ware anhand von Belegen und erfassen die Artikel, auch unter Nutzung eines informationstechnischen Systems.

Sie lagern Ware und beachten wichtige Lagergrundsätze im Verkaufs- und/oder Reservelager. Die Schülerinnen und Schüler analysieren Kennziffern, führen Lagerbestandsrechnungen durch, bewerten diese und zeigen Optimierungsmöglichkeiten auf. Im Lager und beim Umgang mit Verpackungen berücksichtigen sie ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte.

Inhalte:

Sachmangel
Mängelrüge
Lieferungsverzug
Mindestbestand, Meldebestand
Umschlagshäufigkeit, Lagerdauer
Inventur, Inventar
Lagerorganisation
Lager- und Transportvorschriften, Sicherheit im Lager
Warenpflege

Lernfeld 8: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Beziehungen des Unternehmens zu Kunden und Lieferanten durch Informations-, Geld- und Werteflüsse und nehmen Auswertungen vor. Sie bearbeiten Belege und dokumentieren die aus betrieblichen Prozessen resultierenden Daten systematisch unter Beachtung der entsprechenden Rechtsvorschriften. Mit Hilfe dieser Aufzeichnungen stellen sie die Vermögens- und Finanzlage des Unternehmens dar, ermitteln den Erfolg und erörtern wesentliche Bestimmungsgrößen des Erfolgs eines Einzelhandelsunternehmens.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten aus der Erfolgsrechnung stammende Daten zur Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen statistisch auf. Sie kontrollieren die erfassten Warendaten, ermitteln Kennziffern und werten diese im Zeit- und im Betriebsvergleich aus. Dabei bedienen sie sich kaufmännischer Rechenverfahren und nutzen geeignete Software als Dokumentations- und Informationsinstrument.

Inhalte:

Geschäftsfälle

Bilanz

Gewinn- und Verlustrechnung

Warenwirtschaftssystem

Statistiken

Wareneinsatz, Rohgewinn, Umsatzkennziffern

Lernfeld 9: Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler bereiten preispolitische Maßnahmen des Einzelhandelsunternehmens vor und führen sie durch. Dabei organisieren sie ihr Lernen selbstständig und eigenverantwortlich und nutzen geeignete Software. Die Schülerinnen und Schüler arbeiten effektiv und kooperativ zusammen.

Sie kennen die Bedeutung des Verkaufspreises als absatzpolitisches Instrument. Sie ordnen die Preispolitik in die Unternehmenszielsetzung ihres Ausbildungsbetriebes ein. Sie bestimmen betriebsinterne und betriebsexterne Einflüsse auf die Preise. Dabei unterscheiden sie kostenorientierte, nachfrageorientierte und konkurrenzorientierte Preisgestaltungen. Die Schülerinnen und Schüler kalkulieren Preise und wenden abgekürzte Kalkulationsverfahren an. Sie bewerten unterschiedliche Preisstrategien. Sie beschreiben Gründe für unterschiedliches Nachfrageverhalten auch unter Berücksichtigung gesellschaftlicher/wirtschaftlicher Veränderungen.

Inhalte:

Preisangabeverordnung
Vorwärtskalkulation
Rückwärtskalkulation
Kalkulationsfaktor
Kalkulationszuschlag, Kalkulationsabschlag
Handelsspanne

Lernfeld 10: Besondere Verkaufssituationen bewältigen

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Zielformulierung:

Ausgehend von der Unternehmensphilosophie handeln die Schülerinnen und Schüler bei Sonderfällen im Verkauf situations- und fachgerecht.

In unterschiedlichen Situationen reagieren sie angemessen auf das Verhalten ihrer Kunden. Hierbei wenden sie zielgerichtet verbale und nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten an. Die Schülerinnen und Schüler beraten fachgerecht, gegebenenfalls auch unter Nutzung fremdsprachlicher Kenntnisse. Insbesondere beim Umtausch und bei der Reklamation von Waren handeln die Schülerinnen und Schüler im Interesse des Unternehmens und der Kunden und beachten dabei rechtliche und betriebliche Regelungen. In der Beratungssituation erkennen sie mögliche Konflikte, bewältigen Stresssituationen und tragen durch situationsadäquates Verhalten zu deren Lösung bei. Die Schülerinnen und Schüler werden den individuellen Ansprüchen ihrer Kunden gerecht.

Inhalte:

Kundenverhalten
Verkaufen bei Hochbetrieb
Kunden in Begleitung
Verkaufen kurz vor Ladenschluss
Geschenk- und Besorgungskauf
Gewährleistung, Garantie, Produkthaftung
Kulanz
Ladendiebstahl
Verkaufsstörungen
Finanzierungskauf
Konfliktlösungsverhalten

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler analysieren Geschäftsprozesse im Einzelhandelsunternehmen und setzen Instrumente zur Verbesserung des Unternehmenserfolges ein. Sie erfassen den Warenverkehr des Einzelhandelsunternehmens. Sie bereiten Entscheidungen zur Anlagenwirtschaft vor und beurteilen die Ertragslage des Unternehmens. Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Kostenstruktur von Einzelhandelsbetrieben, und rechnen betrieblichen Teilbereichen Kosten zu. Sie erläutern den Entscheidungsträgern einzelwirtschaftliche Maßnahmen zur Kostensenkung und stellen den Zusammenhang zu Auswirkungen auf gesamtwirtschaftlicher Ebene her. Die Schülerinnen und Schüler setzen die Deckungsbeitragsrechnung ein, um Verkaufspreise festzulegen und das Sortiment erfolgsorientiert zu optimieren. Dabei beachten sie den Gesichtspunkt der Mischkalkulation. Sie ermitteln den kurzfristigen Betriebserfolg und unterbreiten Vorschläge zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit.

Die Schülerinnen und Schüler berechnen mit Daten aus verschiedenen Informationssystemen Kennziffern und nutzen sie für Vergleiche und Situationseinschätzungen. Sie bereiten Statistiken graphisch auf, interpretieren die Informationen und leiten mögliche Maßnahmen zur Optimierung betrieblicher Prozesse ab. Dazu nutzen sie geeignete Software.

Inhalte:

Wareneinkauf, Warenverkauf
Umsatzsteuer
Abschreibungen
Kostenarten, Kostenstellen, Verteilungsrechnen
Externe Kosten
Nachkalkulation
Rentabilitätskennziffern, Wirtschaftlichkeit
Warenwirtschaftssystem
Auswirkungen auf den einfachen Wirtschaftskreislauf

Lernfeld 12: Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler erschließen Marketing als eine zentrale Aufgabe des Unternehmens, um eine Marktposition zu gewinnen und auszubauen. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Öffentlichkeitsarbeit ihres Unternehmens und beurteilen deren Wirksamkeit.

Die Schülerinnen und Schüler setzen informationstechnische Systeme zur Sammlung und Auswertung von Marktinformationen und Kundendaten ein. Sie analysieren absatzpolitische Instrumente und entwickeln Konzepte zur Realisierung bestehender Marketingziele. Sie berücksichtigen dabei wirtschaftliche Rahmenbedingungen. Für die Marketingkonzepte entwickeln sie Zeit- und Arbeitspläne, legen Verantwortlichkeiten fest und dokumentieren die Arbeitsfortschritte. Sie präsentieren und reflektieren ihre Arbeitsergebnisse.

Die Schülerinnen und Schüler begreifen waren- und kundenspezifische Servicebedürfnisse als einen wichtigen Ansatz zur Schaffung und Erhaltung einer unverwechselbaren Marktposition. Sie stellen die Servicekonzepte ihrer Ausbildungsbetriebe vor und analysieren Schwierigkeiten bei deren Umsetzung. Die Schülerinnen und Schüler entwickeln und begründen weitere Maßnahmen zur Servicepolitik, um damit die Kundenbindung zu verstärken. Sie setzen sich dabei auch mit dem Beschwerdemanagement auseinander.

Sie bewerten anhand ausgewählter Beispiele elektronische Dienste als Handelsplattform und als Kundenbindungsinstrument.

Inhalte:

Marketing-Mix

Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management)

E-Business

E-Commerce

Lernfeld 13: Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler führen unter Beachtung personalwirtschaftlicher Ziele Aufgaben und Tätigkeiten des Personalwesens eines Einzelhandelsunternehmens durch. Sie sind sich der unterschiedlichen Interessenlagen aller Beteiligten bewusst. Zur Sicherstellung der Leistungsfähigkeit des Unternehmens analysieren sie Mitarbeiterbestand und -struktur und wirken bei der Personalbedarfsermittlung und -einsatzplanung mit. Bei der internen und externen Personalbeschaffung setzen sie unterschiedliche Instrumente ein und stellen Kriterien zur Bewerberauswahl zusammen. Sie erkennen die Bedeutung von Arbeitsverträgen für das Arbeitsverhältnis und dessen Beendigung. Die Schülerinnen und Schüler erstellen Entgeltabrechnungen.

Die Schülerinnen und Schüler kennen verschiedene Möglichkeiten der Mitarbeitermotivation und setzen diese ein, um das Arbeitsverhalten und die Leistungsbereitschaft von Mitarbeitern zu fördern.

Inhalte:

Gesprächsführung

Umgang mit Konflikten

Personalentwicklung

Datenschutz

Begründung, Betreuung und Beendigung von Arbeitsverhältnissen

**Lernfeld 14: Ein Einzelhandelsunternehmen leiten
und entwickeln**

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler denken und handeln in unternehmerischen Zusammenhängen. Sie erkunden und erarbeiten Leitungskompetenzen, auch im Hinblick auf ihre persönliche berufliche Perspektive. Sie wirken bei der Leitung eines Unternehmens mit und erarbeiten Konzepte zur weiteren Entwicklung des Unternehmens. Sie stellen verschiedene Unternehmensformen dar und beurteilen diese. Die Schülerinnen und Schüler wählen geeignete Möglichkeiten der Finanzierung aus. Sie unterscheiden Kreditarten und beschreiben exemplarisch Kreditsicherheiten. Zur Sicherung der Liquidität überwachen sie den Zahlungseingang und ergreifen Maßnahmen bei Zahlungsverzug.

Inhalte:

Firma, Handelsregister
Einzelunternehmung, KG, GmbH
Franchising
Lieferantenkredit, Kontokorrentkredit, Darlehen
Einfacher Eigentumsvorbehalt, Bürgschaft, Sicherungsübereignung
Gerichtliches Mahnwesen
Insolvenz