

Curriculare Empfehlung

**Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung
für Menschen mit Behinderung nach
§ 66 BBiG/§ 42r HwO**

**Fachbereich:
Wirtschaft und Verwaltung**

**Fachpraktikerin im Verkauf und
Fachpraktiker im Verkauf**

**Berufskolleg;
Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung (Anlage A APO-BK);
Curriculare Empfehlungen für Berufe gemäß § 66 BBiG und § 42 HwO
Hier: „Fachpraktikerin Hauswirtschaft und Fachpraktiker Hauswirtschaft“,
„Fachpraktikerin im Verkauf und Fachpraktiker im Verkauf“ und
„Fachpraktikerin für Metallbau und Fachpraktiker für Metallbau (Fachrichtung
Konstruktionstechnik)“**

Runderlass des Ministeriums für Schule und Bildung
vom 27.09.2023 – 314

Unter verantwortlicher Leitung der Qualitäts- und UnterstützungsAgentur - Landesinstitut für Schule (QUA-LiS NRW) und unter Mitwirkung erfahrener Lehrkräfte sowie der oberen Schulaufsicht wurden Curriculare Empfehlungen für die Berufe

- Fachpraktikerin Hauswirtschaft und Fachpraktiker Hauswirtschaft
- Fachpraktikerin im Verkauf und Fachpraktiker im Verkauf
- Fachpraktikerin für Metallbau und Fachpraktiker für Metallbau (Fachrichtung Konstruktionstechnik)

fertiggestellt.

Die Curricularen Empfehlungen dienen als Unterstützungshilfe für Berufskollegs und Lehrkräfte.

Die Curricularen Empfehlungen werden – wie auch die Bildungspläne für die Ausbildungsberufe – unter Berufe A – Z unter berufsbildung.nrw.de veröffentlicht.

Inhalt	Seite
Vorbemerkungen.....	4
Teil 1 Die Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung für Menschen mit Behinderung nach § 66 BBiG/§ 42r HwO Anlage A APO-BK	6
1.1 Ziele, Fachbereiche und Organisationsformen	6
1.1.1 Ziele	6
1.1.2 Fachbereiche und Organisationsformen.....	6
1.2 Zielgruppen und Perspektiven	7
1.2.1 Voraussetzungen, Abschlüsse und Berechtigungen.....	7
1.2.2 Übergangsmöglichkeit zum anerkannten Ausbildungsberuf	7
1.3 Didaktisch-methodische Leitlinien	8
1.3.1 Berufliche Bildung	8
1.3.2 Didaktische Jahresplanung.....	9
Teil 2 Bildungsgänge der Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung Anlage A APO-BK im Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung	10
2.1 Fachbereichsspezifische Ziele.....	10
2.2 Die Bildungsgänge im Fachbereich	10
2.3 Fachbereichsspezifische Kompetenzerwartungen	11
2.4 Fachbereichsspezifische Handlungsfelder und Arbeits- und Geschäftsprozesse	11
2.5 Didaktisch-methodische Leitlinien des Fachbereichs.....	13
Teil 3 Die Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung Anlage A APO-BK: Fachpraktikerin im Verkauf und Fachpraktiker im Verkauf.....	14
3.1 Beschreibung des Bildungsganges.....	15
3.1.1 Stundentafel	15
3.1.2 Darstellung von Anknüpfungsmöglichkeiten im Bildungsgang.....	16
3.2 Lernfelder und Bündelungsfächer.....	18
3.2.1 Übersicht über die Lernfelder	18
3.2.2 Bündelungsfächer.....	19
3.2.3 Lernfelder.....	22
3.3 Lernerfolgsüberprüfung	29
3.4 Anlage 1	30
3.4.1 Entwicklung und Ausgestaltung einer Lernsituation.....	30
3.4.2 Vorlage für die Dokumentation einer Lernsituation	31
3.5 Anlage 2	32
3.5.1 Vergleich der Lernfelder des Rahmenlehrplanes für den Ausbildungsberuf Fachpraktikerin im Verkauf und Fachpraktiker im Verkauf mit den Lernfeldern für den Ausbildungsberuf Verkäuferin/Verkäufer.....	32
3.5.2 Gegenüberstellung der Beschreibung der Lernfelder Fachpraktikerin im Verkauf und Fachpraktiker im Verkauf und Verkäuferin/Verkäufer	33
3.5.3 Gegenüberstellung der Beschreibung der Bündelungsfächer Fachpraktikerin im Verkauf/Fachpraktiker im Verkauf und Verkäuferin/Verkäufer	42

Vorbemerkungen

Bildungspolitische Entwicklungen in Deutschland und Europa erfordern Transparenz und Vergleichbarkeit von Bildungsgängen sowie von studien- und berufsqualifizierenden Abschlüssen. Vor diesem Hintergrund erhalten alle Bildungspläne im Berufskolleg mit einer kompetenzbasierten Orientierung an Handlungsfeldern und zugehörigen Arbeits- und Geschäftsprozessen eine einheitliche Struktur. Die konsequente Orientierung an Handlungsfeldern unterstreicht das zentrale Ziel des Erwerbs beruflicher Handlungskompetenz und stärkt die Position des Berufskollegs als attraktives Angebot im Bildungswesen.

Die Bildungspläne für das Berufskolleg bestehen aus drei Teilen. Teil 1 stellt die jeweiligen Bildungsgänge, Teil 2 deren Ausprägung in einem Fachbereich und Teil 3 die Unterrichtsvorgaben in Fächern oder Lernfeldern dar. Die einheitliche Darstellung der Bildungsgänge folgt der Struktur des Berufskollegs.

Diese curriculare Empfehlung entspricht diesem Muster.

Alle Unterrichtsvorgaben werden nach einem einheitlichen System aus Anforderungssituationen und zugehörigen kompetenzorientiert formulierten Zielen beschrieben. Das bietet die Möglichkeit, in verschiedenen Bildungsgängen erreichbare Kompetenzen transparent und vergleichbar darzustellen, unabhängig davon, ob sie in Lernfeldern oder Fächern strukturiert sind. Eine konsequente Kompetenzorientierung des Unterrichts ermöglicht einen Anschluss in Beruf, Berufsausbildung oder Studium und einen systematischen Kompetenzaufbau in den verschiedenen Bildungsgängen des Berufskollegs. Die durchlässige Gestaltung der Übergänge verbessert die Effizienz von Bildungsverläufen.

Die Teile 1 bis 3 der Bildungspläne werden immer in einem Dokument veröffentlicht. Damit wird sichergestellt, dass jede Lehrkraft umfassend informiert und für die Bildungsgangarbeit im Team vorbereitet ist.

Gemeinsame Vorgaben für alle Bildungsgänge im Berufskolleg

Bildung und Erziehung in den Bildungsgängen des Berufskollegs gründen sich auf Werte, die unter anderem im Grundgesetz, in der Landesverfassung und im Schulgesetz verankert sind. Aus diesen gemeinsamen Vorgaben ergeben sich im Einzelnen folgende übergreifende Ziele:

- Wertschätzung der Vielfalt und Verschiedenheit in der Bildung (Inklusion und Integration)
- Entfaltung und Nutzung der individuellen Chancen und Begabungen (Individuelle Förderung)
- Sensibilisierung für die Wirkungen tradiert männlicher und weiblicher Rollenprägungen und die Entwicklung alternativer Verhaltensweisen zur Förderung der Gleichstellung von Frauen und Männern (Gender Mainstreaming)
- Förderung von Gestaltungskompetenz für nachhaltige Entwicklung unter der gleichberechtigten Berücksichtigung von wirtschaftlichen, sozialen/gesellschaftlichen und ökologischen Aspekten (Nachhaltigkeit) und
- Unterstützung einer umfassenden Teilhabe an der digitalisierten Welt (Lernen im digitalen Wandel).

Das pädagogische Leitziel aller Bildungsgänge des Berufskollegs ist in der Ausbildungs- und Prüfungsordnung Berufskolleg (APO-BK) formuliert: „Das Berufskolleg vermittelt den Schülerinnen und Schülern eine umfassende berufliche, gesellschaftliche und personale Handlungskompetenz und bereitet sie auf ein lebensbegleitendes Lernen vor. Es qualifiziert die Schülerinnen und Schüler, an zunehmend international geprägten Entwicklungen in Wirtschaft und Gesellschaft teilzunehmen und diese aktiv mitzugestalten.“

Um dieses pädagogische Leitziel zu erreichen, muss eine umfassende Handlungskompetenz systematisch entwickelt werden. Die Unterrichtsvorgaben orientieren sich in ihren Anforderungssituationen und kompetenzorientiert formulierten Zielen an der Struktur des Deutschen Qualifikationsrahmens für lebenslanges Lernen (DQR)¹ und nutzen dessen Kompetenzkategorien. Die beiden Kategorien der Fachkompetenz und der personalen Kompetenz werden differenziert in Wissen und Fertigkeiten bzw. Sozialkompetenz und Selbstständigkeit.

Für Schülerinnen und Schüler mit festgestelltem Bedarf an sonderpädagogischer Unterstützung gelten zusätzlich zu den Regelungen der APO-BK auch die Vorgaben der Ausbildungsordnung sonderpädagogische Förderung (AO-SF).

Die Lehrkräfte eines Bildungsganges dokumentieren die zur Konkretisierung der Unterrichtsvorgaben entwickelten Lernsituationen in einer Didaktischen Jahresplanung, die nach Schuljahren gegliedert ist.

Die so realisierte Orientierung der Bildungsgänge des Berufskollegs am DQR eröffnet die Möglichkeit eines systematischen Kompetenzerwerbs, der Anschlüsse und Anrechnungen im gesamten Bildungssystem, insbesondere in Bildungsgängen des Berufskollegs, der dualen Ausbildung und im Studium erleichtert.

Vorbemerkungen zur Berufsausbildung für Menschen mit Behinderungen

Die vorliegenden curricularen Empfehlungen unterstützen die Umsetzung des Übereinkommens der Vereinten Nationen vom 13. Dezember 2006 über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (Behindertenrechtskonvention – VN-BRK). Bildung ist ein elementarer Bestandteil der Konvention. Der Artikel 24 des Übereinkommens bezieht sich auf das gesamte Bildungswesen und schließt das lebenslange Lernen ein.

Ein zentrales Anliegen der Behindertenrechtskonvention in der Bildung ist die Einbeziehung von Kindern und Jugendlichen mit Behinderungen in das allgemeine Bildungssystem und damit auch das gemeinsame zielgleiche oder zieldifferente Lernen von Schülerinnen und Schülern mit und ohne Behinderungen in der allgemeinen Schule². Im Berufskolleg betrifft das zieldifferente Lernen ausschließlich Jugendliche in der Ausbildungsvorbereitung mit dem Förderschwerpunkt Geistige Entwicklung. Eine besondere Herausforderung besteht dabei für die beruflichen Schulen, weil sie unmittelbar mit der Arbeitswelt verbunden sind und somit eine wichtige gesamtgesellschaftliche Aufgabe wahrnehmen. Im Rahmen der Lernortkooperation leisten sie einen wichtigen Beitrag, Jugendlichen mit Behinderungen eine Berufsausbildung zu ermöglichen und eine dauerhafte Eingliederung in die Berufswelt zu erleichtern.

Das Ziel einer jeden Berufsausbildung ist der Erwerb umfassender Handlungskompetenz, welche berufliche, gesellschaftliche und personale Kompetenzen umfasst. Dies ist auch für Menschen mit erheblichen lang andauernden Lern- und Leistungsrückständen anzustreben.

¹ Deutscher Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen (DQR) – verabschiedet vom Arbeitskreis Deutscher Qualifikationsrahmen (AK DQR) am 22. März 2011 (s. www.deutscherqualifikationsrahmen.de)

² Allgemeine Schulen sind die allgemeinbildenden und die berufsbildenden Schulen ohne Förderschulen oder Förderzentren.

Teil 1 Die Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung für Menschen mit Behinderung nach § 66 BBiG/§ 42r HwO Anlage A APO-BK

1.1 Ziele, Fachbereiche und Organisationsformen

1.1.1 Ziele

Eine Berufsausbildung nach § 66 BBiG/§ 42r HwO wird durchgeführt, wenn die Schwere und/oder Art der Behinderung eine anerkannte Berufsausbildung nicht zulässt. Dies wird durch die Bundesagentur für Arbeit festgestellt. Für diese Menschen werden durch die zuständigen Stellen entsprechende Ausbildungsregelungen erlassen und die Berufsschulen formulieren individuelle Lernsituationen, um den Jugendlichen, die eine deutlich von der normierten Kompetenzerwartung abweichende Lern- und Leistungsform aufweisen, mit ihren spezifischen Bedürfnissen gerecht werden zu können.

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe sind als gleichberechtigte Partner verantwortlich für die Entwicklung berufsbezogener sowie berufsübergreifender Handlungskompetenz im Rahmen der Berufsausbildung.

Diese Handlungskompetenz umfasst den Erwerb einer umfassenden Handlungsfähigkeit in beruflichen, aber auch privaten und gesellschaftlichen Situationen. Die Anforderungen der jeweiligen Ausbildungsberufe erfordern eine Kompetenzförderung, die von der in Teilen selbstständigen fachlichen Aufgabenerfüllung in einem zum Teil offen strukturierten beruflichen Tätigkeitsfeld bis hin zur teilweise selbstständigen Planung und Bearbeitung fachlicher Aufgabstellungen in einem sich verändernden beruflichen Tätigkeitsfeld reichen kann und zur nachhaltigen Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft befähigt.

Durch die Förderung der Kompetenzen zum lebensbegleitenden Lernen sowie zur Flexibilität, Reflexion und Mobilität sollen die jungen Menschen auf ein erfolgreiches Berufsleben in einer sich wandelnden Wirtschafts- und Arbeitswelt auf nationaler und internationaler Ebene vorbereitet werden.

1.1.2 Fachbereiche und Organisationsformen

Berufsausbildungen für Menschen mit Behinderung werden in sieben Fachbereichen des Berufskollegs angeboten.

Der Unterricht für die Berufsausbildung der Fachpraktikerinnen und Fachpraktiker erfolgt in den Bündelungsfächern des Berufes auf Grundlage der vorliegenden curricularen Empfehlung, die entlang der Lernfelder des entsprechend anerkannten Ausbildungsberufs formuliert sind. Der Unterricht in den weiteren Fächern orientiert sich an den Bildungsplänen der Ausbildungsvorbereitung (Anlage A). Diese Bildungspläne beschreiben die Ziele in Form von Anforderungssituationen.

Der Unterricht umfasst 480 bis 560 Jahresstunden. Unter Berücksichtigung der Anforderungen der ausbildenden Betriebe sowie der Leistungsfähigkeit der Schülerinnen und Schüler werden von den Berufskollegs vielfältige Modelle der zeitlichen und inhaltlichen Verteilung des Unterrichts angeboten. In der Regel wird der Unterricht in Teilzeitform an einzelnen Wochentagen, als Blockunterricht an fünf Tagen in der Woche oder in einer Verknüpfung der beiden genannten Formen erteilt. Unter Beachtung des Gesamtunterrichtsvolumens sind in jedem Schuljahr mindestens 320 Unterrichtsstunden zu erteilen; maximal 160 Unterrichtsstunden können jahrgangsübergreifend verlagert werden.

Die Ausbildungen im dualen System der Berufsausbildung sind von zweijähriger, dreijähriger oder dreieinhalbjähriger Dauer. Es wird empfohlen, die Ausbildungsdauer für Fachpraktikerinnen und Fachpraktiker an die der anerkannten Ausbildung anzupassen. Die Ausbildungszeit kann für besonders leistungsstarke bzw. förderbedürftige Auszubildende verkürzt bzw. verlängert werden. Eine gemeinsame Beschulung mit Auszubildenden des anerkannten Ausbildungsberufs kann beantragt werden.

1.2 Zielgruppen und Perspektiven

1.2.1 Voraussetzungen, Abschlüsse und Berechtigungen¹

Für die Aufnahme einer Ausbildung zur Fachpraktikerin/zum Fachpraktiker müssen bestimmte Voraussetzungen erfüllt sein: Grundsätzlich ist auch für behinderte Menschen eine Ausbildung in einem anerkannten Ausbildungsberuf gem. § 4 BBiG/§ 25 HwO im Bedarfsfall unter Zuhilfenahme des § 65 BBiG/§ 42q HwO (Nachteilsausgleich), anzustreben. Nur in begründeten Ausnahmefällen, in denen Art und Schwere/Art oder Schwere der Behinderung, dies nicht erlauben, ist eine Ausbildung nach § 66 BBiG/§ 42r HwO durchzuführen.²

„Die Feststellung, dass Art und Schwere/Art oder Schwere der Behinderung eine Ausbildung nach einer Ausbildungsregelung für behinderte Menschen erfordert, soll auf der Grundlage einer differenzierten Eignungsuntersuchung erfolgen. Sie wird derzeit durch die Bundesagentur für Arbeit – unter Berücksichtigung der Gutachten ihrer Fachdienste und von Stellungnahmen der abgebenden Schule, gegebenenfalls unter Beteiligung von hierfür geeigneten Fachleuten (u. a. Ärzte/Ärztinnen, Psychologen/Psychologinnen, Pädagogen/Pädagoginnen, Behindertenberater/Behindertenberaterinnen) aus der Rehabilitation bzw. unter Vorschaltung einer Maßnahme der Berufsfindung und Arbeitserprobung – durchgeführt.“³

Die duale Berufsausbildung endet mit einer Berufsabschlussprüfung vor der zuständigen Stelle (Kammer). Unabhängig von dem Berufsabschluss (§ 37 ff. BBiG, § 31 ff. HwO) wird in der Berufsschule der Berufsschulabschluss zuerkannt, wenn die Leistungen am Ende des Bildungsganges den Anforderungen entsprechen.

Schülerinnen und Schüler mit einem Ausbildungsverhältnis gem. § 66 BBiG oder § 42r HwO erhalten bei erfolgreichem Besuch des Bildungsganges den Ersten Schulabschluss.

Stützunterricht zur Sicherung des Ausbildungsziels, der Erwerb von Zusatzqualifikationen oder erweiterten Zusatzqualifikationen ist entsprechend dem Angebot des einzelnen Berufskollegs im Rahmen des Differenzierungsbereiches möglich und wird entsprechend dem individuellen Lern- und Entwicklungsplan durchgeführt.

1.2.2 Übergangsmöglichkeit zum anerkannten Ausbildungsberuf

Fachpraktikerinnen und Fachpraktiker können bei entsprechender Leistungsfähigkeit die Ausbildung zum zugehörigen anerkannten Ausbildungsberuf aufnehmen. Dieser Übergang ist gemäß § 64 BBiG/§ 42p HwO in Verbindung mit der „Rahmenregelung für Ausbildungsregelungen für behinderte Menschen gemäß § 66 BBiG/§ 42m HwO“ (Hauptausschuss des Bundesinstituts für Berufsbildung, Beschlussdatum: 17. Dezember 2009, geändert am 15. Dezember 2010) kontinuierlich zu prüfen.

Nach Absprache zwischen Ausbildungsbetrieb und Berufsschule kann die Ausbildung zur Fachpraktikerin/zum Fachpraktiker im Umfang von bis zu einem Jahr angerechnet werden.

Die erworbenen Abschlüsse und Qualifikationen sind entsprechend dem DQR eingeordnet.

¹ s. APO-BK Anlage A § 2 (Qualifikationen und Abschlüsse). BASS 13-33 Nr. 1.1/Nr. 1.2

² vgl. Rahmenregelung für Ausbildungsregelungen für behinderte Menschen gemäß § 66 BBiG/§ 42m HwO vom 15. Dezember 2010. Hauptausschuss des Bundesinstituts für Berufsbildung. Internet. Präambel S. 4

³ ebenda, S. 5

1.3 Didaktisch-methodische Leitlinien

Das Lernen in den Fachklassen des dualen Systems zielt auf die Entwicklung einer Handlungskompetenz, die sich in der Fähigkeit und Bereitschaft der Schülerinnen und Schüler erweist, die erworbenen Fachkenntnisse und Fertigkeiten sowie persönlichen, sozialen und methodischen Fähigkeiten direkt im betrieblichen Alltag in konkreten Handlungssituationen einzusetzen. Der handlungsorientierte Unterricht stellt systematisch die berufliche Handlungsfähigkeit in den Vordergrund der Unterrichtsplanung und Unterrichtsgestaltung.

Kernaufgabe bei der Gestaltung des Unterrichts ist die Entwicklung, Realisation und Evaluation von Lernsituationen. Das sind didaktisch aufbereitete thematische Einheiten, die sich zur Umsetzung von Lernfeldern und Fächern aus beruflich, gesellschaftlich oder privat bedeutsamen Problemstellungen erschließen. Lernsituationen schließen Erarbeitungs-, Anwendungs-, Übungs- und Vertiefungsphasen sowie Lernerfolgsüberprüfung ein und haben ein konkretes Lernergebnis bzw. Handlungsprodukt.

Es gibt Lernsituationen, die

- ausschließlich zur Umsetzung eines Lernfeldes entwickelt werden
- neben den Zielen und Inhalten eines Lernfeldes die Ziele und Inhalte eines oder mehrerer weiterer Fächer integrieren
- ausschließlich zur Umsetzung eines einzelnen Faches generiert werden und
- neben den Zielen und Inhalten eines Faches solche eines Lernfeldes oder weiterer Fächer integrieren.

Lernsituationen ermöglichen im Rahmen einer vollständigen Handlung eine zielgerichtete, individuelle Kompetenzentwicklung. Dies bedeutet, sowohl die Vorgaben im berufsbezogenen und berufsübergreifenden Lernbereich - soweit sinnvoll - miteinander verknüpft umzusetzen, als auch dabei eine möglichst konkrete Ausrichtung auf den jeweiligen Ausbildungsberuf zu realisieren. Bei der Gestaltung von Lernsituationen über den Bildungsverlauf hinweg ist eine zunehmende Komplexität der Aufgaben- und Problemstellungen zu realisieren, um eine planvolle Kompetenzentwicklung zu ermöglichen. Die individuelle Lernausgangslage von Schülerinnen und Schülern in der Fachklasse des dualen Systems kann stark variieren. Bei der unterrichtlichen Umsetzung von Lernfeldern, Anforderungssituationen und Zielformulierungen/Zielen sind Tiefe der Bearbeitung, Niveau der fachlichen und personellen Kompetenzförderung vor diesem Hintergrund im Rahmen der Bildungsgangarbeit so zu berücksichtigen, dass für alle Schülerinnen und Schüler eine Kompetenzentwicklung ermöglicht wird. Dabei werden nach Entscheidung der Bildungsgangkonferenz Möglichkeiten der inneren und äußeren Differenzierung eingesetzt.

Sowohl Ausbildungsbetriebe als auch Berufsschule erstellen einen personenbezogenen Lern- und Entwicklungsplan, der die spezifische Behinderung berücksichtigt, und schreiben diesen kontinuierlich fort.

1.3.1 Berufliche Bildung

Die Berufsausbildung im dualen System ist zielgerichtet auf den Erwerb einer umfassenden beruflichen Handlungsfähigkeit. Am Ende des Bildungsganges sollen die Schülerinnen und Schüler sich in ihrem Ausbildungsberuf sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich verhalten und dementsprechend handeln können. Wichtige Grundlage für die Tätigkeit als Fachpraktikerin und Fachpraktiker ist das aufeinander abgestimmte Lernen an mindestens zwei Lernorten, welches berufsrelevantes Wissen und Können sowie ein reflektiertes Verständnis von Handeln in beruflichen Zusammenhängen sicherstellt.

1.3.2 Didaktische Jahresplanung

Die Erarbeitung, Umsetzung, Reflexion und kontinuierliche Weiterentwicklung der Didaktischen Jahresplanung ist die zentrale Aufgabe einer dynamischen Bildungsgangarbeit. Unter Verantwortung der Bildungsgangleitung sollen alle im Bildungsgang tätigen Lehrkräfte in den Prozess eingebunden werden. Hier dienen die Bildungspläne für die fachbereichsbezogenen Fächer der Ausbildungsvorbereitung als Orientierung.

Die Didaktische Jahresplanung stellt das Ergebnis aller inhaltlichen, zeitlichen, methodischen und organisatorischen Überlegungen zu Lernsituationen für den Bildungsgang dar. Sie sollte - soweit möglich - gemeinsam mit dem Partner in der Ausbildung entwickelt werden. Zumindest ist es erforderlich, den Partnern die geplante Kompetenzförderung ihrer Auszubildenden in der Berufsschule transparent zu machen. Sie bietet allen Beteiligten und Interessierten verlässliche, übersichtliche Information über die Bildungsgangarbeit und ist Grundlage zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung.

Die Veröffentlichung „Didaktische Jahresplanung. Pragmatische Handreichung für die Fachklassen des dualen Systems“¹ gibt konkrete Hinweise zur Entwicklung, Dokumentation, Umsetzung und Evaluation der Didaktischen Jahresplanung.

¹ www.berufsbildung.nrw.de

Teil 2 Bildungsgänge der Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung Anlage A APO-BK im Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung

2.1 Fachbereichsspezifische Ziele

Der Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung umfasst eine Vielzahl unterschiedlicher Ausbildungsberufe. Mit der Ausrichtung an berufsrelevanten Aufgaben, bei denen formale und inhaltliche Aspekte wirtschaftlicher und verwaltungstechnischer Tätigkeit ineinandergreifen, werden berufliche Kompetenzen vermittelt, die besonders das Handeln in den Bereichen Beschaffung, Leistungserstellung, Absatz, Entsorgung, Finanzierung von Gütern und Dienstleistungen sowie das Controlling umfassen.

Die Ausbildung zum/zur Fachpraktiker/Fachpraktikerin im Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung zielt unter Berücksichtigung der individuellen Voraussetzungen auf eine umfassende Handlungskompetenz in einem Ausbildungsberuf und bereitet so auf eine eigenverantwortliche Bewältigung beruflicher Tätigkeiten vor. Dazu gehört die systematische und konsequente Integration der Grundsätze des Arbeits- und Gesundheitsschutzes sowie der Nachhaltigkeit. Zudem sollen die Schülerinnen und Schüler zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer, ökologischer und ökonomischer Verantwortung befähigt werden.

2.2 Die Bildungsgänge im Fachbereich

Die Unterrichtsfächer der Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung sind drei Lernbereichen zugeordnet: dem berufsbezogenen Lernbereich, dem berufsübergreifenden Lernbereich und dem Differenzierungsbereich.

Der berufsbezogene Lernbereich umfasst die Bündelungsfächer, die in der Regel über den gesamten Bildungsverlauf hinweg unterrichtet werden und jeweils mehrere Lernfelder zusammenfassen. Das Fach Fremdsprachliche Kommunikation ist ebenfalls dem berufsbezogenen Lernbereich zugeordnet.

Im Mittelpunkt stehen einerseits die jeweils für den einzelnen Beruf spezifischen Anforderungen und Fragestellungen, andererseits werden betriebswirtschaftliche Abläufe sowie das zielorientierte, planvolle, rationale und ethisch verantwortungsvolle Handeln von Menschen in Unternehmen und Einrichtungen aufgegriffen.

Bei der unterrichtlichen Umsetzung der Lernfelder in Lernsituationen wird von betrieblichen bzw. beruflichen Problemstellungen ausgegangen, die handlungsorientiert unter Berücksichtigung zeitgemäßer Informationstechnik bearbeitet werden müssen.

Kompetenzen in Fremdsprachen und interkultureller Kommunikation zur Bewältigung beruflicher und privater Situationen sind unerlässlich. Fremdsprache ist in der Regel mit einem im KMK-Rahmenlehrplan¹ festgelegten Stundenanteil in die Lernfelder integriert. Darüber hinaus werden in Abhängigkeit von dem jeweiligen Ausbildungsberuf 40 – 80 Unterrichtsstunden im Fach Fremdsprachliche Kommunikation angeboten. Mathematik und Datenverarbeitung sind in die Lernfelder integriert.

Im berufsübergreifenden Lernbereich leisten die Fächer Deutsch/Kommunikation, Religionslehre und Politik/Gesellschaftslehre ihren spezifischen Beitrag zur Kompetenzentwicklung und Identitätsbildung. In diesem Lernbereich werden u. a. Kommunikations- und Sprachkompetenz

¹ s. Vorbemerkungen Teil IV, Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kauffrau im Einzelhandel/Kaufmann im Einzelhandel und Verkäuferin/Verkäufer (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 17.06.2004 i. d. F. vom 16.09.2016). Hrsg.: Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland, Bonn.

und sinnstiftende Interpretationen zu Ökonomie, Gesellschaft, Technik und Mensch weiterentwickelt. Das Fach Sport/Gesundheitsförderung hat sowohl ausgleichende als auch qualifizierende Funktion, die auch eine Perspektive über den Schulbesuch hinaus eröffnet. Einerseits wird dazu der Umgang mit spezifischen Belastungen in den Berufen des Fachbereichs Wirtschaft und Verwaltung aufgegriffen, andererseits leistet das Fach einen Beitrag zur Einübung und Festigung eines reflektierten Sozialverhaltens.

Auch der Unterricht in den nicht nach Lernfeldern strukturierten Fächern soll über den Fachbereichsbezug hinaus soweit wie möglich auf den Kompetenzerwerb in dem jeweiligen Beruf ausgerichtet werden.

2.3 Fachbereichsspezifische Kompetenzerwartungen

Der Kompetenzerwerb im Fachbereich dient der Befähigung zur Planung und Bearbeitung wirtschaftlich-verwaltender Aufgabenstellungen in einer sich verändernden sozioökonomischen Umwelt.

Spezifische Anforderungen der Arbeit im Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung sind

- Analyse und Reflexion ökonomischer Sachverhalte, Zusammenhänge und Probleme sowie entsprechender Lösungen
- Orientierung im gesellschaftlichen und betrieblichen Umfeld mit Hilfe ökonomischer Denkmuster und
- verantwortliches Entscheiden und Handeln aus unterschiedlichen Perspektiven.

Die Schülerinnen und Schüler erwerben Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten zur Bewältigung zusammenhängender Prozesse in zeitgemäßen analogen und digitalen Systemen.

2.4 Fachbereichsspezifische Handlungsfelder und Arbeits- und Geschäftsprozesse

Die Handlungsfelder beschreiben zusammengehörige Arbeits- und Geschäftsprozesse im Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung. In der folgenden Übersicht sind die in den Fachklassen des dualen Systems im Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung relevanten Arbeits- und Geschäftsprozesse für Fachpraktikerinnen und Fachpraktiker aufgeführt.

Sie sind mehrdimensional, indem berufliche, gesellschaftliche und individuelle Problemstellungen miteinander verknüpft und Perspektivwechsel zugelassen werden.

Im Verlauf der Berufsausbildung zur Fachpraktikerin und zum Fachpraktiker werden die Handlungsfelder und Arbeits- und Geschäftsprozesse je nach Beruf in Anzahl, Umfang und Tiefe in unterschiedlicher Weise durchdrungen.

	Fachpraktikerin im Verkauf und Fachpraktiker im Verkauf
Handlungsfeld 1: Unternehmensstrategien und Management Arbeits- und Geschäftsprozesse (AGP)	
Unternehmensgründung	–
Unternehmensführung	–
Controlling	–
Planung, Organisation, Steuerung und Kontrolle von Prozessen	–
Planung, Organisation und Kontrolle von Strukturen	–
Planung, Organisation und Kontrolle von Informations- und Kommunikationsbeziehungen	x
Handlungsfeld 2: Beschaffung AGP	
Beschaffungsmarktforschung	x
Beschaffungsplanung	x
Beschaffungsabwicklung und Logistik	x
Bestandsplanung, -führung und -kontrolle	x
Beschaffungscontrolling	–
Handlungsfeld 3: Leistungserstellung AGP	
Leistungsprogrammplanung	x
Leistungsentwicklung	x
Leistungserbringung und innerbetriebliche Logistik	x
Leistungserstellungscontrolling	–
Handlungsfeld 4: Absatz AGP	
Absatzmarktforschung	x
Analyse, Einsatz und Kombination absatzpolitischer Instrumente	x
Kundenauftragsabwicklung und Logistik	x
Absatzcontrolling	–

Handlungsfeld 5: Personal AGP	
Personalbedarfsplanung und -beschaffung	–
Personaleinsatz und -entlohnung	x
Personalausbildung, und -entwicklung	x
Personalführung, -beurteilung und -erhaltung	x
Personalfreisetzung	x
Personalcontrolling	–
Handlungsfeld 6: Investition und Finanzierung AGP	
Finanzmarktforschung	–
Investitions- und Finanzplanung	x
Investitions- und Finanzierungsentscheidung und -durchführung	x
Investitions- und Finanzcontrolling	–
Handlungsfeld 7: Wertströme AGP	
Wertschöpfung	x
Erfassung und Dokumentation von Wertströmen	x
Aufbereitung und Auswertung von Wertströmen	–
Planung von Wertströmen	–

2.5 Didaktisch-methodische Leitlinien des Fachbereichs

Um berufliche Handlungskompetenz zu entwickeln bedarf es der Lösung zunehmend komplexer werdender Problemstellungen in einem spiralcurricular angelegten Unterricht. Die Orientierung an realitätsnahen betrieblichen/beruflichen Arbeitsaufgaben als Ausgangspunkt für Lernsituationen verlangt eine konsequente Gestaltung entlang der Phasen handlungsorientierten Unterrichts. In diesem Rahmen können betriebliche Arbeits- und Geschäftsprozesse gedanklich durchdrungen, simuliert oder entsprechend vorhandener Fachraumausstattungen im Unterricht umgesetzt werden. Vor diesem Hintergrund ist die Lernortkooperation und die Abstimmung der Didaktischen Jahresplanung mit dem dualen Partner wesentliche Grundlage der Entwicklung umfassender beruflicher Handlungskompetenz der Schülerinnen und Schüler.

Die zunehmende Globalisierung, die Notwendigkeit Arbeits- und Geschäftsprozesse nachhaltig zu gestalten, aber auch die kommunikativen Anforderungen an zukünftige Fachkräfte machen gemeinsame Lernsituationen mit den Fächern des berufsübergreifenden Lernbereichs sowie mit dem Fach Fremdsprachliche Kommunikation zu unverzichtbaren Elementen Didaktischer Jahresplanungen für Berufe des Fachbereiches Wirtschaft und Verwaltung.

Teil 3 Die Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung Anlage A APO-BK: Fachpraktikerin im Verkauf und Fachpraktiker im Verkauf

Grundlagen für die Ausbildung in diesem Ausbildungsberuf sind

- die geltende Verordnung über die Berufsausbildung Kauffrau im Einzelhandel/Kaufmann im Einzelhandel sowie Verkäuferin/Verkäufer vom 13. März 2017 (BGBL. I NR. 13 S. 458 ff.)^{1 2}
- die Verordnung über die Berufsausbildung gemäß § 66 BBiG/§ 42r HwO und
- der Rahmenlehrplan der Ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK-Rahmenlehrplan) für diese Ausbildungsberufe vom 17. Juni 2004 i. d. F. vom 16. September 2016.

Die Verordnung über die Berufsausbildung gemäß §§ 4 und 5 BBiG bzw. 25 und 26 HWO beschreibt die Berufsausbildungsanforderungen. Sie ist vom zuständigen Fachministerium des Bundes im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung erlassen.

Der mit der Verordnung über die Berufsausbildung abgestimmte KMK-Rahmenlehrplan sowie die vorliegende curriculare Empfehlung sind nach Lernfeldern strukturiert. Sie basieren auf den Anforderungen des Berufes sowie dem Bildungsauftrag der Berufsschule und zielen auf die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz.

Die vorliegende curriculare Empfehlung orientiert sich am KMK-Rahmenlehrplan mit seinen Lernfeldern, den jeweiligen Kernkompetenzformulierungen und Hinweisen zur Gestaltung ganzheitlicher Lernsituationen. Sie enthält darüber hinaus Vorgaben für den Unterricht und die Zusammenarbeit der Lernbereiche gemäß der Verordnung über die Ausbildung und Prüfung in den Bildungsgängen des Berufskollegs (Ausbildungs- und Prüfungsordnung Berufskolleg – APO-BK) in der jeweils gültigen Fassung.

¹ Hrsg.: Bundesanzeiger Verlag GmbH, Köln

² s. www.berufsbildung.nrw.de

3.1 Beschreibung des Bildungsganges

3.1.1 Stundentafel

	Unterrichtsstunden		
	1. Jahr	2. Jahr	Summe
I. Berufsbezogener Lernbereich			
Kundenkommunikation und -service	160	60	220
Warenbezogene Prozesse	80	120	200
Wirtschafts- und Sozialprozesse	80	40	120
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	–	60	60
Fremdsprachliche Kommunikation	0 – 40	0 – 80	40 – 80
Summe:	320 – 360	280 – 360	640– 680
II. Differenzierungsbereich			
	Die Stundentafeln der APO-BK, Anlage A 1.1, A 1.2, und A 1.3 gelten entsprechend.		
III. Berufsübergreifender Lernbereich			
Deutsch/Kommunikation	Die Stundentafeln der APO-BK, Anlage A 1.1, A 1.2, und A 1.3 gelten entsprechend.		
Religionslehre			
Sport/Gesundheitsförderung			
Politik/Gesellschaftslehre			

3.1.2 Darstellung von Anknüpfungsmöglichkeiten im Bildungsgang

Die folgende Gesamtmatrix gibt einen Überblick über die Anknüpfungsmöglichkeiten der Lernfelder des Ausbildungsberufes und der Anforderungssituationen der weiteren Fächer¹ zu den relevanten Handlungsfeldern des Fachbereichs Wirtschaft und Verwaltung und den daraus abgeleiteten Arbeits- und Geschäftsprozessen. Im Rahmen der Bildungsgangarbeit sind auch die Bildungspläne für den Fachbereich Technik/Naturwissenschaften bei der Gestaltung der Didaktischen Jahresplanung mit zu berücksichtigen.

Die Ziffern in der Gesamtmatrix entsprechen denen der Lernfelder bzw. der Anforderungssituationen in den Bildungsplänen.

Über die für den Bildungsgang relevanten Arbeits- und Geschäftsprozesse sind Anknüpfungen zwischen Lernfeldern und Fächern möglich.

Grundlagen für den Unterricht in den weiteren Fächern sind die gültigen Bildungspläne und Unterrichtsvorgaben für den entsprechenden Fachbereich der Ausbildungsvorbereitung sowie die Verpflichtung zur Zusammenarbeit der Lernbereiche (s. APO-BK, Erster Teil, Erster Abschnitt, § 6). Der Unterricht unterstützt die berufliche Bildung und fördert zugleich eine fachspezifische Kompetenzerweiterung. Mathematik und Datenverarbeitung sind in die Lernfelder integriert.

Die Handreichung „Didaktische Jahresplanung. Pragmatische Handreichung für die Fachklassen des dualen Systems“² bietet umfassende Hinweise und Anregungen zur planvollen Kompetenzentwicklung, Didaktischen Jahresplanung und Erstellung von Lernsituationen.

Die Gesamtmatrix kann dabei als Arbeitsgrundlage für die Bildungsgangkonferenz genutzt werden, um eine Didaktische Jahresplanung zu erstellen.

¹ Fremdsprachliche Kommunikation, Deutsch/Kommunikation, Religionslehre, Sport/Gesundheitsförderung und Politik/Gesellschaftslehre.

² s. www.berufsbildung.nrw.de

Gesamtmatrix: Anknüpfungsmöglichkeiten der Lernfelder und der Fächer zu relevanten Arbeits- und Geschäftsprozessen							
Bildungsgang: Fachpraktikerin im Verkauf und Fachpraktiker im Verkauf und Erster Schulabschluss – Wirtschaft und Verwaltung							
	bildungsgangbezogener Bildungsplan	fachbereichsbezogene Bildungspläne					
	Lernfelder des Ausbildungsberufs	Fremdsprachliche Kommunikation/ Englisch	Deutsch/ Kommunikation	Katholische Religionslehre	Evangelische Religionslehre	Sport/ Gesundheitsförderung	Politik/ Gesellschaftslehre
Handlungsfeld 1: Unternehmensstrategien und Management							
Unternehmensgründung							
Unternehmensführung							
Controlling							
Planung, Organisation, Steuerung und Kontrolle von Prozessen							
Planung, Organisation und Kontrolle von Strukturen							
Planung, Organisation und Kontrolle von Informations- und Kommunikationsbeziehungen	2, 3, 10		1, 2	1, 5, 6			1, 2, 3, 7
Handlungsfeld 2: Beschaffung							
Beschaffungsmarktforschung	6	2, 4, 5, 6	2	1, 3			5, 6, 8
Beschaffungsplanung	6		3	1, 3		4, 6	5, 6, 8
Beschaffungsabwicklung und Logistik	6		1	1, 3			5, 6, 8
Bestandsplanung, -führung und -kontrolle	6, 7		2	1, 3			5, 6, 8
Beschaffungscontrolling							
Handlungsfeld 3: Leistungserstellung							
Leistungsprogrammplanung		3, 4	3	3, 5, 6		1, 2, 3	2, 6
Leistungsentwicklung	2, 4, 10		3	3, 5, 6			2, 6
Leistungserbringung und innerbetriebliche Logistik	1, 2, 3, 4, 10		3	3, 5, 6	1, 5, 6	1, 2, 4, 6	2, 6
Leistungserstellungscontrolling							
Handlungsfeld 4: Absatz							
Absatzmarktforschung		4, 5, 6	2, 5	1, 3, 4, 6	4	1, 3, 5, 6	5, 6, 8
Analyse, Einsatz und Kombination absatzpolitischer Instrumente	5, 9		3, 4	1, 3, 4, 6			
Kundenauftragsabwicklung und Logistik	3		1	1, 3, 4, 6			
Absatzcontrolling							
Handlungsfeld 5: Personal							
Personalbedarfsplanung und -beschaffung							
Personaleinsatz und -entlohnung			4, 5	1, 2, 4, 5	1, 5, 6		1, 2, 3, 4, 7
Personalausbildung und -entwicklung	1		1	1, 2, 4, 5	1, 5, 6	2, 3, 4, 5, 6	1, 2, 3, 4, 7
Personalführung, -beurteilung und -erhaltung			1, 5	1, 2, 4, 5	1, 2, 5, 6	3	1, 2, 3, 4, 7
Personalfreisetzung			1, 3, 5	1, 2, 4, 5	6		1, 2, 3, 4, 7
Personalcontrolling							
Handlungsfeld 6: Investition und Finanzierung							
Finanzmarktforschung							
Investitions- und Finanzplanung			2, 6				7, 8
Investitions- und Finanzierungsentscheidung und -durchführung			1, 3				7, 8
Investitions- und Finanzcontrolling							
Handlungsfeld 7: Wertströme							
Wertschöpfung			4			1, 2, 5	
Erfassung und Dokumentation von Wertströmen	1, 3, 7, 8		2				
Aufbereitung und Auswertung von Wertströmen	3, 8						
Planung von Wertströmen							

3.2 Lernfelder und Bündelungsfächer

3.2.1 Übersicht über die Lernfelder

Die Lernfelder sind abgeleitet von den Lernfeldern des Ausbildungsberufes Verkäuferin/Verkäufer.

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Fachpraktikerin im Verkauf und Fachpraktiker im Verkauf			
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden	
		1. Jahr	2. 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	An preispolitischen Maßnahmen mitwirken		40
10	Besondere Verkaufssituationen bewältigen		60
Summen: insgesamt 600 Stunden		320	280

3.2.2 Bündelungsfächer

Zusammenfassung der Lernfelder

Die Bündelungsfächer fassen die Lernfelder zusammen und ermöglichen über den gesamten Ausbildungsverlauf hinweg spiralcurricular eine Kompetenzerweiterung. Die Leistungsbewertungen innerhalb der einzelnen Lernfelder werden zu einer Note des Bündelungsfaches zusammengefasst. Eine Dokumentation der Leistungsentwicklung über die Ausbildungsjahre hinweg ist somit sichergestellt.

Zusammenfassung der Lernfelder zu Bündelungsfächern in den einzelnen Ausbildungsjahren

1. Jahr	2. Jahr	Bündelungsfach
LF 2, LF 3	LF 10	Kundenkommunikation und -service
LF 4, LF 5	LF 6, LF 7	Warenbezogene Prozesse
LF 1	LF 9	Wirtschafts- und Sozialprozesse
–	LF 8	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Beschreibung der Bündelungsfächer

Die Beschreibung der Bündelungsfächer verdeutlicht den Zusammenhang der Arbeits- und Geschäftsprozesse in gleichen oder affinen beruflichen Handlungsfeldern, die konstituierend für die jeweiligen Lernfelder sind.

Kundenkommunikation und -service

In diesem Fach werden die Kompetenzen entwickelt, die vorrangig auf kundenorientiertes Verkaufen und das Anbieten und Erbringen von Serviceleistungen gerichtet sind. Übergreifende Zielsetzung der im Fach gebündelten Lernfelder bildet damit die kundenorientierte Kommunikation sowie das kundenbezogene Verhalten in zunehmend komplexeren Lernsituationen. Da die damit verbundenen beruflichen Handlungen an konkrete Waren gebunden sind, werden Warenkenntnisse aus der Praxis einbezogen. Ebenso werden Techniken zum Erwerb von Warenkenntnissen vermittelt.

Das erste Ausbildungsjahr stellt den Umgang mit der einzelnen Kundin oder dem einzelnen Kunden in einfachen störungsfreien Verkaufssituationen in den Vordergrund. Erworben werden grundlegende wichtige Elemente der Verkaufs- und Gesprächstechniken. Angemessene körpersprachlicher Elemente sind einbezogen (LF 2).

Häufig vollzieht sich der Erstkontakt mit der Kundin oder dem Kunden an der Kasse. Situationsangemessene kundenbezogene Kommunikation ist in diesem Einsatzgebiet ebenso notwendig wie Kompetenzen zur Kundenbindung. Darüber hinaus erfordert dieser Handlungsbereich den sicheren Umgang mit Bargeld, Kundenkarten, Gutscheinen und dem vorhandenen Kassensystem (LF 3).

Im zweiten Ausbildungsjahr werden kommunikative Kompetenzen zur Bewältigung von konflikthaftern und komplexeren Verkaufssituationen unter Anleitung geübt und weiterentwickelt (LF 10).

Warenbezogene Prozesse

In diesem Fach sind die Lernfelder zusammengefasst, deren Schwerpunkte warenbezogene Prozesse und die Bedeutung der Ware für den kundenorientierten Einzelhandelsbetrieb in den Vordergrund stellen. Dabei wird der Weg der Ware vom Lieferanten zur Kundin/zum Kunden analysiert und gestaltet.

Der Schwerpunkt im ersten Ausbildungsjahr liegt auf den verschiedenen Möglichkeiten zur Präsentation von Waren. Dabei beachten die Schülerinnen und Schüler die ihnen durch den Betrieb vorgegebenen Besonderheiten der Betriebs- und Verkaufsform und des Sortiments, allgemeine Regeln von Warenpräsentation sowie verkaufpsychologische Elemente (LF 4).

Werbung und Verkaufsförderung sind elementare Bestandteile warenbezogener Prozesse an denen die Schülerinnen und Schüler mitwirken. Dabei erfolgt der Einsatz typischer Serviceleistungen und Verpackungsmaterialien unter ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten (LF 5).

Ökonomische, rechtliche und ökologische Gesichtspunkte spielen auch bei der Warenbeschaffung als Ausgangspunkt der warenbezogenen Prozesse im zweiten Ausbildungsjahr eine entscheidende Rolle. Ausgehend von den Daten des Warenwirtschaftssystems berücksichtigen die Schülerinnen und Schüler verschiedene Bezugsquellen, deren Konditionen und Preise. Die erhaltenen Informationen stellen sie unter Berücksichtigung erlernter Präsentationstechniken vor (LF 6).

Der Wareneingang wird überwacht, Waren werden geprüft und fachgerecht gelagert. Bei Störungen in warenbezogenen Beschaffungsprozessen werden Maßnahmen zur weiteren Mangelbearbeitung eingeleitet. Unter Einsatz von informations- und kommunikationstechnischen Systemen werden Belege erfasst und ausgewertet. Sowohl im Lager als auch beim Umgang mit Verpackungen werden nicht nur ökonomische und rechtliche Aspekte sondern auch ökologische Überlegungen beachtet (LF 7).

Wirtschafts- und Sozialprozesse

In den Lernfeldern dieses Faches sind Schülerinnen und Schüler als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingebunden in vielfältige Wirtschafts- und Sozialprozesse in ihren Betrieben, der Gesamtwirtschaft und der Gesellschaft. Sie erfahren, dass persönliche mikroökonomische Entscheidungen weitreichende makroökonomische Auswirkungen haben.

Ausgehend von der betrieblichen Situation als Auszubildende oder Auszubildender und Mitarbeiterin oder Mitarbeiter, die durch gesetzliche Vorschriften unterstützt und geschützt werden, reflektieren und planen sie angeleitet ihre berufliche und private Zukunft. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit einer sozialen Sicherung und privaten Vorsorge (LF 1).

Mit den auf Grundlage von betriebsinternen Daten ermittelten Preisen müssen sich Unternehmen im gesamtwirtschaftlichen Prozess behaupten. So unterliegt die Preisstrategie einer Einzelhandelsunternehmung nicht nur Kostengesichtspunkten sondern auch dem unterschiedlichen Nachfrageverhalten sowie gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Veränderungen. Wesentliche preispolitische Maßnahmen des Einzelhandelsunternehmens lernen die Schülerinnen und Schüler kennen und zu berücksichtigen. Sie beschreiben die Preiskalkulation (LF 9).

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

In diesem Fach werden die Lernfelder zusammengefasst, die die Werteprozesse beinhalten, die der Planung und der Kontrolle der betrieblichen Leistungsprozesse dienen, Kennzahlen für die Feststellung des Unternehmenserfolgs liefern und eine Grundlage für Investitions- und Finanzierungsprozesse bieten.

Im zweiten Ausbildungsjahr lernen die Schülerinnen und Schüler die Erfassung des Werteflusses anhand der Bearbeitung von einfachen Belegen kennen. Sie werden in die Ermittlung der Kosten, des Umsatzes und des Erfolgs des Unternehmens einbezogen. Die Schülerinnen und Schüler nutzen die Daten aus dem Jahresabschluss und ermitteln Kennzahlen, die zur Vorbereitung unternehmenspolitischer Entscheidungen dienen können. Sie entwickeln ein Problembewusstsein für betriebliche Kennziffern und gewinnen Sicherheit im Umgang mit unterstützender Software (LF 8).

3.2.3 Lernfelder¹

Lernfeld 1:	Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Zielformulierung:		
<p>Die Schülerinnen und Schüler präsentieren den Ausbildungsbetrieb an Hand vorgegebener Kriterien und Aspekte. Im Hinblick auf ihre beruflichen Tätigkeits- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten stellen sie die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete ihres Einzelhandelsunternehmens dar. Sie reflektieren die gesellschaftlichen, ökonomischen und ökologischen Einflüsse und Anforderungen an das Unternehmen. Sie informieren sich im Ausbildungsunternehmen und halten diese Information aktuell. Sie informieren sich auch über andere Unternehmen. Sie beschreiben die Betriebs- und Verkaufsform des Ausbildungsbetriebes. Sie kennen die Organisation ihres Unternehmens und dessen Eingliederung in die Gesamtwirtschaft.</p> <p>Sie reflektieren 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 nennen 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 unter Berücksichtigung erlernter Präsentationstechniken und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse adressatenorientiert unter Verwendung angemessener Medien. Sie verinnerlichen die Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns</p>		
Inhalte:		
<ul style="list-style-type: none"> Arbeits- und Lerntechniken einfacher Wirtschaftskreislauf Aufgaben und Gliederung des Einzelhandels Arbeitssicherheit und Umweltschutz Betriebsorganisation und Arbeitsabläufe Ausbildungsvertrag Jugendarbeitsschutz Nachhaltigkeit Präsentationstechniken 		

¹ Sekretariat der ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland: Handreichung für die Erstellung von Lehrplänen für Menschen mit Behinderung nach § 66 BBiG/§42m HwO (Beschluss des Unterausschusses für Berufliche Bildung vom 23.09.2011), S. 20 – 29.

Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler führen einfache Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und des Unternehmens. Sie nutzen 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. Sie reflektieren erlerntes Verhalten im gemeinsamen Unterrichtsgespräch. Beim Verkaufsgespräch nutzen sie ihre erworbenen Warenkenntnisse. Sie beziehen in das Verkaufsgespräch auch Serviceleistungen des Unternehmens ein und reagieren angemessen auf Kunden Einwände. Sie unterbreiten Alternativvorschläge mit dem Ziel, die Kaufentscheidung zu fördern und zu einem erfolgreichen Kaufabschluss zu bringen.

Sie diskutieren Kommunikations- und Verkaufssituationen und geben angemessene Rückmeldungen. Als Hilfsmittel verwenden sie unter anderem Audio- und Videotechnik.

Inhalte:

Warenvorlage
beratendes Verkaufen
Preis-Leistungs-Beziehung
Ergänzungsangebote
Fachausdrücke und handelsübliche Bezeichnungen

Lernfeld 3:	Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Zielformulierung:		
<p>Die Schülerinnen und Schüler führen den Kassiervorgang durch und kennen die im Kassenbereich anfallenden Tätigkeiten. Sie betreuen die Kunden freundlich und aufmerksam. Sie wissen um die Bedeutung von Sorgfalt, Genauigkeit und Ehrlichkeit im Kassenbereich.</p> <p>Sie schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Regelungen Kaufverträge ab. Bei Bedarf weisen Sie die Kunden auf die Verwendung von AGB hin. Die Schülerinnen und Schüler informieren den Kunden über übliche Zahlungsarten und deren Vor- und Nachteile. Die Schülerinnen und Schüler wickeln Kassiervorgänge unter Berücksichtigung von Kundenkarten und Gutscheinen ab und bedienen die Kasse entsprechend der betrieblichen Bestimmungen. Sie helfen bei Kassenabrechnungen und Kassenberichten. Dazu setzen sie bereits bekannte, gängige Rechenverfahren ein. Sie nutzen das Kassensystem als ein Instrument zur Erfassung von Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem.</p>		
Inhalte:		
Rechts- und Geschäftsfähigkeit Nichtigkeit und Anfechtbarkeit Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft Vertragsfreiheit Sicherheitsmerkmale von Banknoten 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 setzen geeignete Dekorationsmittel ein und stellen dies beispielhaft dar. Sie reflektieren Konzepte zur Warenpräsentation, stellen diese dar und bewerten sie auf der Grundlage vorgegebener Kriterien.

Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen vorgegebene 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:		
<p>Die Schülerinnen und Schüler wirken an Werbemaßnahmen mit. Zur Gestaltung setzen sie Werbemittel ein. Dabei nutzen sie Werbegrundsätze und halten die gesetzlichen Rahmenbedingungen ein. Sie reflektieren den Einsatz und den Erfolg von Werbemaßnahmen im Verkaufsalldag. Sie berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung. Sie wägen die Nutzung unterschiedlicher Werbearten hinsichtlich ihrer Wirkung auf die Verbraucher ab.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler skizzieren 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.</p>		
Inhalte:		
Werbeträger kooperative Formen der Werbung Direktwerbung UWG Verpackungsverordnung Teamarbeit		

Lernfeld 6:	Waren beschaffen	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden
Zielformulierung:		
<p>Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Warenbeschaffung mit. Sie berücksichtigen unterschiedliche Bezugsquellen, Konditionen und Preise. Für die Beschaffungsentscheidung ermitteln sie quantitative und qualitative Aspekte. Dabei beziehen sie informationstechnische Systeme ein. Die gewonnenen Daten werten sie aus und stellen ihre Ergebnisse unter Berücksichtigung erlernter Präsentationstechniken vor.</p>		
Inhalte:		
Mengen- Zeit- und Preisplanung Anfrage, Angebot, Bestellung Bezugskalkulation Angebotsvergleich Warenwirtschaftssystem		

Lernfeld 7:	Waren annehmen, lagern und pflegen	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden
Zielformulierung:		
<p>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 zur weiteren Mangelbearbeitung ein. Sie kontrollieren die Ware anhand von Belegen und erfassen die Artikel, auch unter Nutzung eines informationstechnischen Systems.</p> <p>Sie lagern Ware und beachten wichtige Lagergrundsätze im Verkaufs- und/oder Reservelager. Im Lager und beim Umgang mit Verpackungen berücksichtigen sie ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte.</p>		
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:		
<p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Beziehungen des Unternehmens zu Kunden und Lieferanten durch Informations-, Geld- und Werteflüsse. Sie bearbeiten einfache Belege und ermitteln die Kosten, den Umsatz und den Erfolg des Unternehmens.</p> <p>Sie bedienen sich kaufmännischer Rechenverfahren und nutzen geeignete Software als Dokumentations- und Informationsinstrument.</p>		
Inhalte:		
Geschäftsfälle Gewinn- und Verlustrechnung Warenwirtschaftssystem Wareneinsatz, Rohgewinn		

Lernfeld 9:	An preispolitischen Maßnahmen mitwirken	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden
Zielformulierung:		
<p>Die Schülerinnen und Schüler lernen preispolitische Maßnahmen des Einzelhandelsunternehmens kennen.</p> <p>Sie kennen die Bedeutung des Verkaufspreises als absatzpolitisches Instrument. Sie berücksichtigen vorgegebene betriebsinterne und betriebsexterne Einflüsse auf die Preise. Dabei unterscheiden sie kostenorientierte, nachfrageorientierte und konkurrenzorientierte Preisgestaltungen. Die Schülerinnen und Schüler beschreiben die Preiskalkulation. Sie skizzieren Gründe für unterschiedliches Nachfrageverhalten auch unter Berücksichtigung gesellschaftlicher/wirtschaftlicher Veränderungen.</p>		
Inhalte:		
Preisangabeverordnung Verkaufskalkulation		

Lernfeld 10:	Besondere Verkaufssituationen bewältigen	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden
Zielformulierung:		
<p>Ausgehend von der Unternehmensphilosophie handeln die Schülerinnen und Schüler bei Sonderfällen im Verkauf situations- und fachgerecht nach Vorgabe der Ausbildungsbetriebe. 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. 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.</p>		
Inhalte:		
Kundenverhalten Verkaufen bei Hochbetrieb Kunden in Begleitung Verkaufen kurz vor Ladenschluss Geschenk- und Besorgungskauf Gewährleistung, Garantie Kulanz Ladendiebstahl Verkaufsstörungen Konfliktlösungsverhalten		

3.3 Lernerfolgsüberprüfung

Die Leistungsbewertung in den Bildungsgängen richtet sich nach § 48 des Schulgesetzes NRW (SchulG) und wird durch § 8 der Ausbildungs- und Prüfungsordnung Berufskolleg (APO-BK) und dessen Verwaltungsvorschriften konkretisiert.

Grundsätzliche Funktionen der Lernerfolgsüberprüfung

In der Lernerfolgsüberprüfung werden

- die im Zusammenhang mit dem Unterricht erworbenen Kompetenzen erfasst und
- differenzierte Rückmeldungen zum individuellen Stand der erworbenen Kompetenzen für die Lehrenden und die Lernenden ermöglicht.

Schülerinnen und Schüler erhalten durch Lernerfolgsüberprüfungen ein Feedback, das eine Hilfe zur Selbsteinschätzung sowie eine Ermutigung für das weitere Lernen darstellen soll. Die Rückmeldungen ermöglichen den Lernenden Erkenntnisse über ihren Lernstand und damit über Ansatzpunkte für ihre weitere individuelle Kompetenzentwicklung.

Für Lehrerinnen und Lehrer bieten Lernerfolgsüberprüfungen die Basis für eine Diagnose des erreichten Lernstandes der Lerngruppe und für individuelle Rückmeldungen zum weiteren Kompetenzaufbau. Lernerfolgsüberprüfungen dienen darüber hinaus der Evaluation des Kompetenzerwerbs und sind damit für Lehrerinnen und Lehrer ein Anlass, den Lernprozess und die Zielsetzungen sowie Methoden ihres Unterrichts zu evaluieren und ggf. zu modifizieren.

Lernerfolgsüberprüfungen bilden die Grundlage der Leistungsbewertung.

Anforderungen an die Gestaltung von Lernerfolgsüberprüfungen

Kompetenzorientierung zielt darauf ab, die Lernenden zu befähigen, Problemsituationen aus Arbeits- und Geschäftsprozessen mit Hilfe von erworbenen Kompetenzen zu erkennen, zu beurteilen, zu lösen und ggf. alternative Lösungswege zu beschreiten und zu bewerten.

Kompetenzen werden durch die individuellen Handlungen der Lernenden in Lernerfolgsüberprüfungen beobachtbar, beschreibbar und können weiterentwickelt werden. Dabei können die erforderlichen Handlungen in unterschiedlichen Typen auftreten und sollen entsprechend dem Anforderungsniveau des Bildungsganges und des Bildungsverlaufes zunehmend auch Handlungsspielräume für die Lernenden eröffnen.

Die bei Lernerfolgsüberprüfungen eingesetzten Aufgaben sind entsprechend der jeweiligen Lernsituationen in einen situativen Kontext eingefügt, der nach dem Grad der Bekanntheit, Vollständigkeit, Determiniertheit, Lösungsbestimmtheit oder der Art der sozialen Konstellation variiert werden kann.

Mit dem Subjektbezug wird die individuelle Sicht auf Kompetenz in den Mittelpunkt gerückt. Wesentlich sind die Annahme der Rolle und die selbstständige subjektive Auseinandersetzung der Lernenden mit den Herausforderungen der Arbeits- und Geschäftsprozesse.

Konkretisierungen für die Lernerfolgsüberprüfung werden in der Bildungsgangkonferenz festgelegt.

3.4 Anlage 1

3.4.1 Entwicklung und Ausgestaltung einer Lernsituation

Bei der Entwicklung von Lernsituationen sind wesentliche Qualitätsmerkmale zu berücksichtigen.

Eine Lernsituation

- bezieht sich anhand eines realitätsnahen Szenarios auf eine beruflich, gesellschaftlich oder privat bedeutsame exemplarische Problemstellung oder Situation
- ermöglicht individuelle Kompetenzentwicklung im Rahmen einer vollständigen Handlung
- hat ein konkretes, dokumentierbares Handlungsprodukt bzw. Lernergebnis und
- schließt angemessene Erarbeitungs-, Anwendungs-, Übungs- und Vertiefungsphasen sowie Erfolgskontrollen ein.¹

Mindestanforderungen an die Dokumentation einer Lernsituation

- Titel (Formulierung problem-, situations- oder kompetenzbezogen)
- Zuordnung zum Lernfeld bzw. Fach
- Angabe des zeitlichen Umfangs
- Beschreibung des Einstiegsszenarios
- Beschreibung des konkreten Handlungsproduktes/Lernergebnisses
- Angabe der wesentlichen Kompetenzen
- Konkretisierung der Inhalte
- einzuführende oder zu vertiefende Lern- und Arbeitstechniken
- erforderliche Unterrichtsmaterialien oder Angabe der Fundstelle und
- organisatorische Hinweise.¹

Zur Unterstützung der Bildungsgangarbeit wurde im Rahmen der Bildungsplanarbeit ein Beispiel für die Ausgestaltung einer Lernsituation für diesen Ausbildungsberuf entwickelt.² Die dargestellte Lernsituation bewegt sich in ihrer Planung auf einem mittleren Abstraktionsniveau. Sie ist als Anregung für die konkrete Arbeit der Bildungsgangkonferenz zu sehen, die bei ihrer Planung die jeweilige Lerngruppe, die konkreten schulischen Rahmenbedingungen und den Gesamtrahmen der Didaktischen Jahresplanung berücksichtigt.

¹ s. Handreichung „Didaktische Jahresplanung. Pragmatische Handreichung für die Fachklassen des dualen Systems“

² s. www.berufsbildung.nrw.de

3.4.2 Vorlage für die Dokumentation einer Lernsituation¹

Nr. Ausbildungsjahr Bündelungsfach: Titel Lernfeld Nr.: Titel (... UStd.) Lernsituation Nr.: Titel (... UStd.)	
Einstiegsszenario	Handlungsprodukt/Lernergebnis – ... – ... ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung
Wesentliche Kompetenzen – Kompetenz 1 – Kompetenz 2 – Kompetenz n	Konkretisierung der Inhalte – ... – ...
Lern- und Arbeitstechniken	
Unterrichtsmaterialien/Fundstelle	
Organisatorische Hinweise <i>z. B. Verantwortlichkeiten, Fachraumbedarf, Einbindung von Experten/Exkursionen, Lernortkooperation</i>	

Medienkompetenz, Anwendungs-Know-how, Informatische Grundkenntnisse (Bitte markieren Sie alle Aussagen zu diesen drei Kompetenzbereichen in den entsprechenden Farben.)

¹ Zu einer exemplarischen Lernsituation für diesen Ausbildungsberuf: s. www.berufsbildung.nrw.de

3.5 Anlage 2

3.5.1 Vergleich der Lernfelder des Rahmenlehrplanes für den Ausbildungsberuf Fachpraktikerin im Verkauf und Fachpraktiker im Verkauf mit den Lernfeldern für den Ausbildungsberuf Verkäuferin/Verkäufer¹

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Fachpraktikerin im Verkauf und Fachpraktiker im Verkauf			
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden	
		1. Jahr	2. 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	An preispolitischen Maßnahmen mitwirken		40
10	Besondere Verkaufssituationen bewältigen		60
Summen: insgesamt 600 Stunden		320	280

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Verkäuferin/Verkäufer (RLP 17.06.2004)			
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden	
		1. Jahr	2. 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
Summen: insgesamt 600 Stunden		320	280

¹ Sekretariat der ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland: Handreichung für die Erstellung von Lehrplänen für Menschen mit Behinderung nach § 66 BBiG/§42m HwO (Beschluss des Unterausschusses für Berufliche Bildung vom 23.09.2011), S. 19.

3.5.2 Gegenüberstellung der Beschreibung der Lernfelder Fachpraktikerin im Verkauf und Fachpraktiker im Verkauf und Verkäuferin/Verkäufer^{1 2}

Beschreibung der Lernfelder im Ausbildungsberuf: Fachpraktikerin im Verkauf und Fachpraktiker im Verkauf		Beschreibung der Lernfelder im Ausbildungsberuf: Verkäuferin/Verkäufer (RLP 17.06.2004)	
Lernfeld 1:	Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	Lernfeld 1:	Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren
	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden		1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Zielformulierung:		Zielformulierung:	
<p>Die Schülerinnen und Schüler präsentieren den Ausbildungsbetrieb an Hand vorgegebener Kriterien und Aspekte. Im Hinblick auf ihre beruflichen Tätigkeits- und Weiterbildungsmöglichkeiten stellen sie die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete ihres Einzelhandelsunternehmens dar. Sie reflektieren die gesellschaftlichen, ökonomischen und ökologischen Einflüsse und Anforderungen an das Unternehmen. Sie informieren sich im Ausbildungsunternehmen und halten diese Information aktuell. Sie informieren sich auch über andere Unternehmen. Sie beschreiben die Betriebs- und Verkaufsform des Ausbildungsbetriebes. Sie kennen die Organisation ihres Unternehmens und dessen Eingliederung in die Gesamtwirtschaft.</p> <p>Sie reflektieren 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 nennen 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</p>		<p>Die Schülerinnen und Schüler präsentieren den Ausbildungsbetrieb. Im Hinblick auf ihre beruflichen Tätigkeits- und Weiterbildungsmöglichkeiten stellen sie die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete ihres Einzelhandelsunternehmens dar. Sie erläutern das Unternehmensleitbild, die ökonomischen und ökologischen Zielsetzungen sowie die gesamtgesellschaftliche 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.</p> <p>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</p>	

¹ Sekretariat der ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland: Handreichung für die Erstellung von Lehrplänen für Menschen mit Behinderung nach § 66 BBiG/§42m HwO (Beschluss des Unterausschusses für Berufliche Bildung vom 23.09.2011), S. 20 – 29.

² Erläuterung der Darstellungsweise: In der rechten Spalte beim Ausbildungsberuf werden in rot und durchgestrichen die anderslautenden und weggelassenen Formulierungen im Vergleich zum Fachpraktiker aufgeführt. In der linken Spalte beim Fachpraktiker werden in blau die ergänzenden und geänderten Formulierungen im Vergleich zum Ausbildungsberuf aufgeführt.

Schüler **präsentieren unter Berücksichtigung erlernter Präsentationstechniken** und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse 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

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
 Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler führen **einfache** Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und des Unternehmens. Sie **nutzen** 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. **Sie reflektieren erlerntes Verhalten im gemeinsamen Unterrichtsgespräch.** Beim Verkaufsgespräch nutzen sie ihre **erworbenen** Warenkenntnisse. 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.

**Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen 1. Ausbildungsjahr
 Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler führen **unter Anwendung von Waren-, Kommunikations- und Verkaufskennnissen**-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.

Sie **diskutieren** Kommunikations- und Verkaufssituationen und geben angemessene Rückmeldungen. Als Hilfsmittel verwenden sie unter anderem Audio- und Videotechnik.

Inhalte:

Warenvorlage
 beratendes Verkaufen
 Preis-Leistungs-Beziehung
 Ergänzungsangebote
 Fachausdrücke **und handelsübliche Bezeichnungen**

~~Die Schülerinnen und Schüler erstellen Kriterienkataloge zur Beurteilung von Spiel- und Trainings-situationen.~~ 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 1. Ausbildungsjahr
 betreuen Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler führen **den Kassivorgang durch und kennen die** im Kassenbereich anfallenden Tätigkeiten. Sie betreuen die Kunden freundlich und aufmerksam. **Sie wissen um die Bedeutung von Sorgfalt, Genauigkeit und Ehrlichkeit im Kassenbereich.**

Sie schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Regelungen Kaufverträge ab. Bei Bedarf weisen Sie die Kunden auf die Verwendung von AGB hin. Die Schülerinnen und Schüler informieren den Kunden über übliche Zahlungsarten und deren Vor- und Nachteile. Die Schülerinnen und Schüler wickeln Kassivorgänge unter Berücksichtigung von Kundenkarten und Gutscheinen ab und bedienen die Kasse entsprechend der betrieblichen Bestimmungen. **Sie helfen bei Kassenabrechnungen und Kassenberichten.** Dazu setzen sie bereits bekannte, gängige Rechenverfahren ein. Sie nutzen das Kassensystem als ein Instrument zur Erfassung von Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem.

**Lernfeld 3: Kunden im Servicebereich Kasse 1. Ausbildungsjahr
 betreuen Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler führen im Kassenbereich 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 Kassivorgänge 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
 Sicherheitsmerkmale von Banknoten
 Dreisatz, Prozent- und Durchschnittsrechnung

Inhalte:

Rechts- und Geschäftsfähigkeit
 Nichtigkeit und Anfechtbarkeit
 Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft
 Vertragsfreiheit
 Sicherheitsmerkmale von Banknoten
 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 **setzen geeignete Dekorationsmittel ein und stellen dies beispielhaft dar**. Sie **reflektieren** Konzepte zur Warenpräsentation, stellen diese dar und bewerten sie auf der Grundlage **vorgegebener** Kriterien.

Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen **vorgegebene** 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 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	Lernfeld 5: Werben und den Verkauf fördern	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden
<p>Zielformulierung:</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wirken an Werbemaßnahmen mit. Zur Gestaltung setzen sie Werbemittel ein. Dabei nutzen sie Werbegrundsätze und halten die gesetzlichen Rahmenbedingungen ein. Sie reflektieren den Einsatz und den Erfolg von Werbemaßnahmen im Verkaufsalltag. Sie berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung. Sie wägen die Nutzung unterschiedlicher Werbearten hinsichtlich ihrer Wirkung auf die Verbraucher ab.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler skizzieren 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.</p> <p>Inhalte:</p> <p>Werbeträger kooperative Formen der Werbung Direktwerbung UWG Verpackungsverordnung Teamarbeit</p>		<p>Zielformulierung:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Inhalte:</p> <p>Werbeträger kooperative Formen der Werbung Direktwerbung UWG Verpackungsverordnung Teamarbeit</p>	

<p>Lernfeld 6: Waren beschaffen</p> <p style="text-align: right;">2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden</p>	<p>Lernfeld 6: Waren beschaffen</p> <p style="text-align: right;">2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden</p>
<p>Zielformulierung:</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Warenbeschaffung mit. Sie berücksichtigen unterschiedliche Bezugsquellen, Konditionen und Preise. Für die Beschaffungsentscheidung ermitteln sie quantitative und qualitative Aspekte. Dabei beziehen sie informationstechnische Systeme ein. Die gewonnenen Daten werten sie aus und stellen ihre Ergebnisse unter Berücksichtigung erlernter Präsentationstechniken vor.</p> <p>Inhalte:</p> <p>Mengen- Zeit- und Preisplanung Anfrage, Angebot, Bestellung Bezugskalkulation Angebotsvergleich Warenwirtschaftssystem</p>	<p>Zielformulierung:</p> <p>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.</p> <p>Inhalte:</p> <p>Mengen- Zeit- und Preisplanung Kooperationsformen im Einkauf Anfrage, Angebot, Bestellung Bezugskalkulation Angebotsvergleich Warenwirtschaftssystem</p>
<p>Lernfeld 7: Waren annehmen, lagern und pflegen</p> <p style="text-align: right;">2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden</p>	<p>Lernfeld 7: Waren annehmen, lagern und pflegen</p> <p style="text-align: right;">2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden</p>
<p>Zielformulierung:</p> <p>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 zur weiteren Mangelbearbeitung ein. Sie kontrollieren die Ware anhand von Belegen und erfassen die Artikel, auch unter Nutzung eines informationstechnischen Systems.</p>	<p>Zielformulierung:</p> <p>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 Lieferanten. Sie kontrollieren die Ware anhand von Belegen und erfassen die Artikel, auch unter Nutzung eines informationstechnischen Systems.</p>

<p>Inhalte:</p> <p>Geschäftsfälle Gewinn- und Verlustrechnung Warenwirtschaftssystem Wareneinsatz, Rohgewinn</p>

<p>und im Betriebsvergleich aus. Dabei bedienen sie sich kaufmännischer Rechenverfahren und nutzen geeignete Software als Dokumentations- und Informationsinstrument.</p> <p>Inhalte:</p> <p>Geschäftsfälle Bilanz Gewinn- und Verlustrechnung Warenwirtschaftssystem Statistiken Wareneinsatz, Rohgewinn, Umsatzkennziffern</p>

<p>Lernfeld 9: An preispolitischen Maßnahmen mitwirken 2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden</p>
<p>Zielformulierung:</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler lernen preispolitische Maßnahmen des Einzelhandelsunternehmens kennen.</p> <p>Sie kennen die Bedeutung des Verkaufspreises als absatzpolitisches Instrument. Sie berücksichtigen vorgegebene betriebsinterne und betriebsexterne Einflüsse auf die Preise. Dabei unterscheiden sie kostenorientierte, nachfrageorientierte und konkurrenzorientierte Preisgestaltungen. Die Schülerinnen und Schüler beschreiben die Preiskalkulation. Sie skizzieren Gründe für unterschiedliches Nachfrageverhalten auch unter Berücksichtigung gesellschaftlicher/wirtschaftlicher Veränderungen.</p> <p>Inhalte:</p> <p>Preisangabeverordnung</p>

<p>Lernfeld 9: Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen 2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden</p>
<p>Zielformulierung:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Inhalte:</p> <p>Preisangabeverordnung</p>

Verkaufskalkulation

Vorwärtskalkulation
 Rückwärtskalkulation
 Kalkulationsfaktor
 Kalkulationszuschlag, Kalkulationsabschlag, Handelsspanne

Lernfeld 10: Besondere Verkaufssituationen bewältigen **2. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 60 Stunden

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 **nach Vorgabe der Ausbildungsbetriebe**.

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. 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
- Kulanz
- Ladendiebstahl
- Verkaufsstörungen
- Konfliktlösungsverhalten

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

3.5.3 Gegenüberstellung der Beschreibung der Bündlungsfächer Fachpraktikerin im Verkauf/Fachpraktiker im Verkauf und Verkäuferin/Verkäufer

Beschreibung der Bündlungsfächer im Ausbildungsberuf Fachpraktikerin im Verkauf/ Fachpraktiker im Verkauf	Beschreibung der Bündlungsfächer im Ausbildungsberuf Verkäuferin/Verkäufer (BP vom 20.04.2018)
<p>Kundenkommunikation und -service</p> <p>In diesem Fach werden die Kompetenzen entwickelt, die vorrangig auf kundenorientiertes Verkaufen und das Anbieten und Erbringen von Serviceleistungen gerichtet sind. Übergreifende Zielsetzung der im Fach gebündelten Lernfelder bildet damit die kundenorientierte Kommunikation sowie das kundenbezogene Verhalten in zunehmend komplexeren Lernsituationen. Da die damit verbundenen beruflichen Handlungen an konkrete Waren gebunden sind, werden Warenkenntnisse aus der Praxis einbezogen. Ebenso werden Techniken zum Erwerb von Warenkenntnissen vermittelt.</p> <p>Das erste Ausbildungsjahr stellt den Umgang mit der einzelnen Kundin oder dem einzelnen Kunden in einfachen störungsfreien Verkaufssituationen in den Vordergrund. Erworben werden grundlegende wichtige Elemente der Verkaufs- und Gesprächstechniken. Angemessene körpersprachliche Elemente sind einbezogen (LF 2).</p> <p>Häufig vollzieht sich der Erstkontakt mit der Kundin oder dem Kunden an der Kasse. Situationsangemessene kundenbezogene Kommunikation ist in diesem Einsatzgebiet ebenso notwendig wie Kompetenzen zur Kundenbindung. Darüber hinaus erfordert dieser Handlungsbereich den sicheren Umgang mit Bargeld, Kundenkarten, Gutscheinen und dem vorhandenen Kassensystem (LF 3).</p> <p>Im zweiten Ausbildungsjahr werden kommunikative Kompetenzen zur Bewältigung von konflikthaften und komplexeren Verkaufssituationen unter Anleitung geübt und weiterentwickelt (LF 10).</p>	<p>Kundenkommunikation und -service</p> <p>In diesem Fach werden die Kompetenzen entwickelt, die vorrangig auf kundenorientiertes Verkaufen und das Anbieten und Erbringen von Serviceleistungen gerichtet sind. Übergreifende Zielsetzung der im Fach gebündelten Lernfelder bildet damit die kundenorientierte Kommunikation sowie das kundenbezogene Verhalten in zunehmend komplexeren Lernsituationen. Da die damit verbundenen beruflichen Handlungen an konkrete Waren gebunden sind, werden Warenkenntnisse aus der Praxis einbezogen. Ebenso werden Techniken zum Erwerb von Warenkenntnissen vermittelt.</p> <p>Das erste Ausbildungsjahr stellt den Umgang mit der einzelnen Kundin oder dem einzelnen Kunden in störungsfreien Verkaufssituationen in den Vordergrund. Erworben werden Verkaufs- und Gesprächstechniken. Körpersprachliche Elemente sind einbezogen (LF 2).</p> <p>Häufig vollzieht sich der Erstkontakt mit der Kundin oder dem Kunden an der Kasse. Kundenbezogene Kommunikation und das Anbieten von Serviceleistungen sind in diesem Einsatzgebiet ebenso notwendige Kompetenzen zur Kundenbindung. Darüber hinaus erfordert dieser Handlungsbereich betriebswirtschaftliche und rechtliche Kompetenzen sowie den sicheren Umgang mit IT-Systemen beim Abschluss und bei der Erfüllung des Kaufvertrages (LF 3).</p> <p>Im zweiten Ausbildungsjahr werden kommunikative Kompetenzen zur Bewältigung von konflikthaften und komplexen Verkaufssituationen weiterentwickelt (LF 10).</p> <p>Über die individuelle Kommunikation mit der Kundin und dem Kunden hinaus werden im dritten Ausbildungsjahr Marketinginstrumente erschlossen und strategisches Denken sowie planerisches Vorgehen gefördert. Die Schülerinnen und Schüler beziehen Serviceelemente und neue Medien zur Kundenbindung und Neukundengewinnung mit ein (LF 12).</p>

Warenbezogene Prozesse

In diesem Fach sind die Lernfelder zusammengefasst, deren Schwerpunkte warenbezogene Prozesse und die Bedeutung der Ware für den kundenorientierten Einzelhandelsbetrieb in den Vordergrund stellen. Dabei wird der Weg der Ware vom Lieferanten zur Kundin/zum Kunden analysiert und gestaltet.

Der Schwerpunkt im ersten Ausbildungsjahr liegt auf den verschiedenen Möglichkeiten zur Präsentation von Waren. Dabei beachten die Schülerinnen und Schüler die **ihnen durch den Betrieb vorgegebenen** Besonderheiten der Betriebs- und Verkaufsform **und des Sortiments, allgemeine Regeln der Warenpräsentation** sowie verkaufpsychologische Elemente (LF 4).

Werbung und Verkaufsförderung sind elementare Bestandteile warenbezogener Prozesse **an denen die Schülerinnen und Schüler mitwirken**. Dabei erfolgt der Einsatz **typischer** Serviceleistungen und Verpackungsmaterialien unter ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten (LF 5).

Ökonomische, rechtliche und ökologische Gesichtspunkte spielen auch bei der Warenbeschaffung als Ausgangspunkt der warenbezogenen Prozesse im zweiten Ausbildungsjahr eine entscheidende Rolle. Ausgehend von den Daten des Warenwirtschaftssystems **berücksichtigen** die Schülerinnen und Schüler verschiedene Bezugsquellen, deren Konditionen und Preise. Die erhaltenen Informationen **stellen Sie unter Berücksichtigung erlernter Präsentationstechniken vor** (LF 6).

Der Wareneingang wird überwacht, Waren werden geprüft und fachgerecht gelagert. Bei Störungen in warenbezogenen Beschaffungsprozessen **werden Maßnahmen zur weiteren Mangelbearbeitung eingeleitet**. Unter Einsatz von informations- und kommunikationstechnischen Systemen werden Belege erfasst und ausgewertet. Sowohl im Lager als auch beim Umgang mit Verpackungen werden nicht nur ökonomische und rechtliche Aspekte, sondern auch ökologische Überlegungen beachtet (LF 7).

Warenbezogene Prozesse

In diesem Fach sind die Lernfelder zusammengefasst, deren Schwerpunkte warenbezogene Prozesse und die Bedeutung der Ware für den kundenorientierten Einzelhandelsbetrieb in den Vordergrund stellen. Dabei wird der Weg der Ware vom Lieferanten zur Kundin/zum Kunden analysiert und gestaltet.

Der Schwerpunkt im ersten Ausbildungsjahr liegt auf den verschiedenen Möglichkeiten zur Präsentation von Waren. Dabei beachten die Schülerinnen und Schüler die Besonderheiten **unterschiedlicher** Betriebs- und Verkaufsformen sowie verkaufpsychologische Elemente (LF 4).

Werbung und Verkaufsförderung sind elementare Bestandteile warenbezogener Prozesse. Dabei erfolgt der Einsatz **der** Serviceleistungen und Verpackungsmaterialien unter ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten (LF 5).

Ökonomische, rechtliche und ökologische Gesichtspunkte spielen auch bei der Warenbeschaffung als Ausgangspunkt der warenbezogenen Prozesse im zweiten Ausbildungsjahr eine entscheidende Rolle. Ausgehend von den Daten des Warenwirtschaftssystems **ermitteln** die Schülerinnen und Schüler verschiedene Bezugsquellen, deren Konditionen und Preise. Die erhaltenen Informationen präsentieren sie **als Grundlage der Beschaffungsentscheidung unter quantitativen und qualitativen Aspekten** (LF 6).

Der Wareneingang wird überwacht, Waren werden geprüft und fachgerecht gelagert. Bei Störungen in warenbezogenen Beschaffungsprozessen **beachten sie rechtliche und wirtschaftliche Bedingungen und bewältigen diese problemlösungsorientierte Kundenkommunikation**. Unter Einsatz von informations- und kommunikationstechnischen Systemen werden Belege erfasst und ausgewertet. **Mithilfe von Rechenverfahren und Kennziffern werden Optimierungsmöglichkeiten für das Lager gefunden**. Sowohl im Lager als auch beim Umgang mit Verpackungen werden nicht nur ökonomische und rechtliche Aspekte, sondern auch ökologische Überlegungen beachtet (LF 7).

Wirtschafts-und Sozialprozesse

In den Lernfeldern dieses Faches sind Schülerinnen und Schüler als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingebunden in vielfältige Wirtschafts- und Sozialprozesse in ihren Betrieben, der Gesamtwirtschaft und der Gesellschaft. Sie erfahren, dass persönliche mikroökonomische Entscheidungen weitreichende makroökonomische Auswirkungen haben.

Ausgehend von der betrieblichen Situation als Auszubildende oder Auszubildender und Mitarbeiterin oder Mitarbeiter, die durch gesetzliche Vorschriften unterstützt und geschützt werden, **reflektieren und planen sie angeleitet ihre** berufliche und private Zukunft. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit einer sozialen Sicherung und privaten Vorsorge (LF 1).

Mit den auf Grundlage von betriebsinternen Daten ermittelten Preisen müssen sich Unternehmen im gesamtwirtschaftlichen Prozess behaupten. So unterliegt die Preisstrategie einer Einzelhandelsunternehmung nicht nur Kostengesichtspunkten, sondern auch dem unterschiedlichen Nachfrageverhalten sowie gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Veränderungen. **Wesentliche preispolitische Maßnahmen des Einzelhandelsunternehmens lernen die Schülerinnen und Schüler kennen und zu berücksichtigen. Sie beschreiben die Preiskalkulation** (LF 9).

Wirtschafts-und Sozialprozesse

In den Lernfeldern dieses Faches sind Schülerinnen und Schüler als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingebunden in vielfältige Wirtschafts- und Sozialprozesse in ihren Betrieben, der Gesamtwirtschaft und der Gesellschaft. Sie erfahren, dass persönliche mikroökonomische Entscheidungen weitreichende makroökonomische Auswirkungen haben.

Ausgehend von der betrieblichen Situation als Auszubildende oder Auszubildender und Mitarbeiterin oder Mitarbeiter, die durch gesetzliche Vorschriften unterstützt und geschützt werden, ~~übernehmen sie Verantwortung für sich und~~ ihre berufliche und private Zukunft. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit einer sozialen Sicherung und privaten Vorsorge (LF 1).

Mit den auf Grundlage von betriebsinternen Daten ermittelten Preisen müssen sich Unternehmen im gesamtwirtschaftlichen Prozess behaupten. So unterliegt die Preisstrategie einer Einzelhandelsunternehmung nicht nur Kostengesichtspunkten, sondern auch dem unterschiedlichen Nachfrageverhalten sowie gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Veränderungen (LF 9).

~~Die Schülerinnen und Schüler im dritten Ausbildungsjahr entwickeln personalwirtschaftliche Kompetenzen. Sie sind in der Lage, die Personalpolitik des Unternehmens zu beurteilen, die Wirkung von motivierenden Instrumenten einzuschätzen, sich für soziale Belange einzusetzen und mit Konflikten umzugehen (LF 13).~~

~~Sie erkennen, dass der Prozess der Weiterentwicklung der Unternehmung u. a. auf einer gesunden Finanzierung basiert sowie durch Kooperation und andere Möglichkeiten gefördert werden kann. Dabei berücksichtigen sie unterschiedliche Unternehmensformen. Im Falle eines Zahlungsverzuges einer Schuldnerin oder eines Schuldners können sie die geeigneten Maßnahmen ergreifen. Sie analysieren krisenhafte Entwicklungen des Unternehmens und können geeignete Mittel zur Existenzsicherung ergreifen (LF 14).~~

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

In diesem Fach werden die Lernfelder zusammengefasst, die die Werteprozesse beinhalten, die der Planung und der Kontrolle der betrieblichen Leistungsprozesse dienen, Kennzahlen für die Feststellung des Unternehmenserfolgs liefern und eine Grundlage für Investitions- und Finanzierungsprozesse bieten.

Im zweiten Ausbildungsjahr **lernen** die Schülerinnen und Schüler **die** Erfassung des Werteflusses anhand der **Bearbeitung von einfachen** Belegen **kennen**. **Sie werden in die Ermittlung der Kosten, des Umsatzes und des Erfolgs des Unternehmens einbezogen**. Die Schülerinnen und Schüler nutzen die Daten aus dem Jahresabschluss und ermitteln Kennzahlen, **die** zur Vorbereitung unternehmenspolitischer Entscheidungen **dienen können**. Sie entwickeln ein Problembewusstsein für betriebliche Kennziffern und gewinnen Sicherheit im Umgang mit unterstützender Software (LF 8).

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

In diesem Fach werden die Lernfelder zusammengefasst, die die Werteprozesse beinhalten, die der Planung und der Kontrolle der betrieblichen Leistungsprozesse dienen, Kennzahlen für die Feststellung des Unternehmenserfolgs liefern und eine Grundlage für Investitions- und Finanzierungsprozesse bieten.

Im zweiten Ausbildungsjahr **erfassen** die Schülerinnen und Schüler **den** Wertefluss anhand **von** Belegen **und stellen diesen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Vorgaben dar**. **Aus einem vorläufigen Abschluss der Konten leiten die Schülerinnen und Schüler vermögens-, finanz- und ertragswirtschaftliche Auswirkungen ab**. Die Schülerinnen und Schüler nutzen die Daten aus dem Jahresabschluss und ermitteln Kennzahlen zur Vorbereitung unternehmenspolitischer Entscheidungen. Sie entwickeln ein Problembewusstsein für betriebliche Kennziffern und gewinnen Sicherheit im Umgang mit unterstützender Software (LF 8).

Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Wertschöpfungsprozess, indem sie Kosten und Leistungen unterscheiden, berechnen, beurteilen und die gewonnenen Daten für betriebliche Entscheidungsprozesse vorbereiten. Sie entwickeln ein unternehmensgerechtes und situationsangemessenes Kostenbewusstsein (LF 11).