

Handreichung zur Umsetzung der KMK-Rahmenlehrpläne für die neugeordneten Ausbildungsberufe

Verkäufer/Verkäuferin Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel



In den "PZ-Informationen" werden Ergebnisse aus Arbeitsgruppen von Lehrerinnen und Lehrern aller Schularten veröffentlicht, die gemeinsam mit Fachwissenschaftlern und Fachdidaktikern erarbeitet worden sind. Hier werden Anregungen gegeben, wie auf der Grundlage des Lehrplans in der Schule gearbeitet werden kann. Im Mittelpunkt steht dabei immer der tägliche Unterricht und damit verbunden die Absicht, seine Vorbereitung und Durchführung zu bereichern. Für Lehrerinnen, Lehrer und pädagogische Fachkräfte, die diese Anregungen aufgreifen und durch eigene Erfahrungen und Ergebnisse verändern oder ergänzen wollen, ist das Pädagogische Zentrum ein aufgeschlossener Partner, der besucht oder telefonisch erreicht werden kann.

Die "PZ-Informationen" erscheinen unregelmäßig. Eine chronologische Liste aller Veröffentlichungen des Pädagogischen Zentrums einschließlich einer inhaltlichen Kommentierung kann im PZ Bad Kreuznach angefordert werden (Rückporto). Unser Materialangebot finden Sie auch im Internet auf dem Landesbildungsserver unter folgender Adresse

<http://pz.bildung-rp.de>

Herausgeber:

Pädagogisches Zentrum Rheinland-Pfalz (PZ)
Europaplatz 7 - 9, 55543 Bad Kreuznach
Postfach 2152, 55511 Bad Kreuznach
Telefon (0671) 84088-0
Telefax (0671) 84088-10
e-mail: pz-kh@t-online.de
URL: <http://pz.bildung-rp.de>

Autorinnen und Autoren:

Petra Anwander, Berufsbildende Schule Wirtschaft II Ludwigshafen
Jürgen Bach, Berufsbildende Schule Wirtschaft Trier
Maren Dehmer, Berufsbildende Schule III Wirtschaft und Verwaltung Mainz
Andreas Kinkel, Berufsbildende Schule Betzdorf-Kirchen
Frank Puschof, Pädagogisches Zentrum Bad Kreuznach

Skriptbearbeitung:

Renate Beißer

Layout:

Renate Beißer
Frank Puschof

Redaktion:

Frank Puschof

Copyright Titelbild:

Das Urheberrecht der Grafik liegt bei der Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399 U.S.A. Alle Rechte vorbehalten.

Die Nutzung bezieht sich auf die Nutzungsbedingungen der Microsoft Corporation (www.microsoft.com/germany/sitesservices/impresum/copyright.htm Stand 30.06.2004)

© Bad Kreuznach 2004

Die vorliegende PZ-Veröffentlichung wird gegen eine Schutzgebühr von Euro 3,00 zzgl. Versandkosten abgegeben.

Seit dem 01.01.2004 beträgt der Mindestbetrag für die bestellte Veröffentlichung inklusive Verpackungs- und Versandkosten 5,00 Euro.

ISSN 0938-748X

**Pädagogisches Zentrum
Rheinland-Pfalz
Bad Kreuznach**



PZ-Information 7/2004

**Handreichung zur Umsetzung der
KMK-Rahmenlehrpläne für die
neugeordneten Ausbildungsberufe**

**Verkäufer/Verkäuferin
Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel**

Inhaltsverzeichnis

		Seite
	Vorwort	
1	Lernfelder – eine Herausforderung!	1
2	Zielsetzung der Handreichung	2
3	Notwendige Voraussetzungen zur Umsetzung von Lernfeldern	2
3.1	Bildungsgangteam	2
3.2	Lernortkooperation	6
4	Ausbildungsprofile	7
4.1	Verkäufer/Verkäuferin	7
4.2	Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel	8
5	Rahmenstundentafel	9
6	Lernfeldübersicht	10
7	Verfahren zur Umsetzung von Rahmenlehrplänen	11
7.1	Ablaufplan zur Umsetzung eines lernfeldorientierten Rahmenlehrplans	12
7.2	Erläuterungen zum Ablaufplan	14
7.3	Fragenkatalog zur Umsetzung von Lernfeldern	18
8	Exemplarische Beispiele zur Ausarbeitung von Lernsituationen	20
8.1	Beispiel (Lernfeld 2)	21
8.2	Beispiel (Lernfeld 3)	25
8.3	Beispiel (Lernfeld 9)	29
9	Jahresarbeitsplan	34
10	Lernfeldverteilung für die Grundstufe (Beispiel)	41
11	Literaturverzeichnis	42
12	Anhang	43
12.1	Formular Kompetenzen	43
12.2	Formular Lerninhalte	44
12.3	Formular Jahresarbeitsplan	45

Vorwort

Das Ministerium für Bildung, Frauen und Jugend Rheinland-Pfalz beauftragte im März 2004 eine Handreichungsgruppe damit, eine Hilfe für die Umsetzung der neu geordneten Ausbildungsberufe Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel zu erstellen. Die erarbeitete Handreichung enthält Beispiele und Anregungen für die Umsetzung der Lernfelder im Unterricht sowie für den Aufbau und die Organisation eines Bildungsgangteams.

Diese Handreichung soll am Beispiel von ausgewählten Lernfeldern die Umsetzung konkretisieren. Die Ausarbeitungen konnten nicht erprobt werden und sind Empfehlungen. Organisatorische Fragen und situative Bedingungen an den einzelnen Schulen müssen bei der Umsetzung berücksichtigt werden.

Die Handreichung wurde als Hilfe für Lehrerinnen und Lehrer entwickelt. Da sich die Neuordnung der Ausbildungsberufe noch am Beginn ihres Umsetzungsprozesses befindet, sehen sich die Handreichungen daher nicht als Abschluss, sondern als Beginn eines Entwicklungsprozesses. Die Handreichung ist einerseits eine Hilfe zur Lösung konzeptioneller Aufgaben eines Bildungsgangteams und andererseits eine Hilfe zur direkten Umsetzung des Lernfeldkonzeptes in Unterricht: Lernfelder legen bekanntlich auf jeweils einer DIN A4-Seite schulische Lernziele zwischen 40 und 100 Unterrichtsstunden fest, die in Bildungsgangteams anschließend auf regionalspezifische Gegebenheiten übertragen werden sollen.

Das vorliegende Heft ist Bestandteil einer Handreichungsserie zur Umsetzung neu geordneter Ausbildungsberufe. Die Serie gliedert sich in zwei Teile:

- In einem allgemeinen Teil (PZ-Information 11/2002) erhalten Lehrerinnen und Lehrer die Möglichkeit, sich über Hintergründe der Entstehung des Lernfeldkonzeptes sowie über deren lernpsychologische Bedeutung zu informieren. Darüber hinaus wird ein Verfahren zur Umsetzung von Lernfeldern im Unterricht am Beispiel der Entwicklung eines Jahresarbeitsplans vorgestellt und erläutert.
- Der vorliegende berufsfeldspezifische Teil der Handreichung zu den neu geordneten Ausbildungsberufen Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel zeigt exemplarisch die Anwendung des Verfahrens zur Umsetzung von Lernfeldern am Beispiel der Lernfelder 2, 3 und 9 auf.

Wir laden Sie ein, Ihre Kommentare, Anregungen und Ideen einzubringen. Schicken Sie uns daher Ihre Unterrichtsmaterialien zu den Lernfeldern an nachfolgende Email-Adresse zur weiteren Verwendung.

puschhof@pz.bildung-rp.de

1 Lernfelder – eine Herausforderung !

Ziel von lernfeldorientierten Lehrplänen ist es,

1. die schulischen Inhalte näher an die berufliche Erlebnis- und Erfahrungswelt der Auszubildenden heranzuführen, um damit die Vermittlung beruflicher Handlungskompetenz im Unterricht zu ermöglichen bzw. zu erleichtern,
2. das selbstorganisierte und weitgehend eigenständige Erarbeiten von Fachwissen in entsprechenden Lernsituationen zu ermöglichen,
3. die Qualität von Unterricht durch mehr Eigenverantwortlichkeit der Lehrenden zu verbessern und mehr Gestaltungsspielraum zu verschaffen.

Ausdrücklich sei an dieser Stelle aber betont, dass zum Verständnis und zur Lösung komplexer beruflicher Problemsituationen ein fundiertes Maß an Grundwissen eine wichtige Voraussetzung ist. Dieses kann an geeigneten Stellen in den Lernsituationen (z. B. Planungsphase) erarbeitet werden.

Mit den lernfeldorientierten Lehrplänen wird auf curricularer Ebene versucht, die bisher fast ausschließlich fachsystematische Strukturierung der Lehrpläne durch eine handlungssystematische - an beruflichen Tätigkeits- bzw. Handlungsfeldern orientierte - Struktur zu ersetzen. Damit soll die Kluft zwischen den an beruflichen Tätigkeiten orientierten Ausbildungsrahmenplänen und den bisher fachsystematisch gegliederten KMK-Rahmenlehrplänen überwunden werden.

Außerdem offenbaren die Erfahrungen in diesem Bereich seit Jahren, dass der über den fachsystematischen Unterricht angestrebte Lerntransfer meist misslingt und durch die häufig zu große Distanz zur beruflichen Praxis zu einer steten Motivationsabnahme beiträgt.

Mit den Lernfeldern werden Aufgaben aus der beruflichen Realität der Lernenden in der Berufsschule didaktisch aufbereitet und in entsprechende unterrichtliche Lernsituationen umgesetzt. Die dazu notwendigen fachsystematischen Inhalte dienen der Lösung dieser Aufgaben.

Mit der Einführung der Lernfelder in den Rahmenlehrplänen der KMK ist die curriculare Ebene in das Konzept der Handlungsorientierung mit einbezogen worden.

Im lernfeldorientierten Unterricht werden nicht - wie im traditionellen Unterricht meist üblich - alle für die Lösung des Problems erforderlichen Grundlagen vermittelt und danach erst komplexe berufliche Aufgaben gelöst. Die Lösung der in der Lernsituation vorgegebenen Aufgabe wird in einem Wechsel zwischen fachsystematischem und situations- bzw. fallbezogenem Lernen erarbeitet. Im Verlauf des Bildungsganges ist anzustreben, dass die Lernenden mit zunehmender Tendenz die Lernsituationen selbstständig und eigenverantwortlich - wo möglich im Team - bearbeiten.

2 Zielsetzung der Handreichung

Die Handreichung ist eine berufsspezifische Fortsetzung der allgemeinen Handreichung zur Umsetzung von lernfeldorientierten Lehrplänen im Unterricht der Berufsschule (siehe PZ-Information 11/2002). Sie soll Lehrkräfte, die in Klassen der neu geordneten Berufe Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel eingesetzt sind, bei der Umsetzung des neuen, nach Lernfeldern strukturierten Lehrplans in Unterricht anregen und unterstützen.

Während die allgemeine Handreichung auf Hintergründe und Rahmenbedingungen von Lernfeldern eingeht, soll diese Handreichung an exemplarischen Beispielen die Fragen beantworten:

- Wie plane ich die Umsetzung der Lernfelder in Lernsituationen?
- Wie erstelle ich einen Jahresarbeitsplan bzw. einen Arbeitsplan für den gesamten Bildungsgang?

Die didaktischen Grundsätze des KMK-Rahmenlehrplans betonen die Ausrichtung des Unterrichts auf Handlungsorientierung und weisen als Ziel die Befähigung „zum selbstständigen Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeiten ...“ aus. Weiterhin heißt es, dass sich das Lernen in der Berufsschule grundsätzlich auf „konkretes berufliches Handeln“ bezieht. Nach diesen Grundsätzen ist die Beschreibung der Ziele und die Auswahl der Inhalte der Rahmenlehrpläne bei der KMK erfolgt.

3 Notwendige Voraussetzungen zur Umsetzung von Lernfeldern

Wesentliche Voraussetzung zur Umsetzung lernfeldorientierter KMK-Rahmenlehrpläne im Unterricht ist die Bildung von Bildungsgangteams sowie eine intensive Lernortkooperation.

3.1 Bildungsgangteam

Die zunehmende Tendenz, Lehrpläne offener zu gestalten, steht auch in engem Zusammenhang mit den Bestrebungen, die Eigenverantwortlichkeit Berufsbildender Schulen zu stärken sowie deren organisatorische und pädagogische Freiheit zu erhöhen. Gleichzeitig soll mit einer Flexibilisierung und Differenzierung des Bildungsangebotes die Qualität von Schule, insbesondere die Qualität des Unterrichts, verbessert werden.

Diese Tendenz führte zwangsweise dazu, dass Ziele und Inhalte auf einem wesentlich allgemeineren Niveau ausgewiesen werden, als dies bisher der Fall war. Durch diese Offenheit sollen Freiräume für die Gestaltung des Unterrichts geschaffen und eine Anpassung der Inhalte an die Bedürfnisse der jeweiligen Lerngruppe und an schulspezifische bzw. regionale Besonderheiten ermöglicht werden.

Gleichzeitig wird die Anpassung an technische Entwicklungen und Veränderungen in den Unternehmen erleichtert.

Dies bedeutet aber, dass sehr detaillierte didaktische Vorgaben bei lernfeldorientierten Lehrplänen entfallen. Bildungsgangteams müssen nun selbst entscheiden, welche Inhalte mit welcher Tiefe, an welchen Beispielen und mit welchen Methoden im Unterricht zu behandeln sind. Die damit verbundene Entwicklung von Arbeitsaufträgen, die Ausarbeitung von Unterrichtsmaterialien und die Organisation der Arbeitsaufträge führt anfangs zu einer Mehrbelastung der Unterrichtenden.

Die Realisierung dieser curricular-didaktischen Arbeit ist die besondere Aufgabe der Bildungsgangteams und setzt zwingend eine effiziente Teamarbeit voraus. Im Bildungsgangteam sollten nach Möglichkeit alle betroffenen Personen beteiligt sein. Im Einzelnen sollten alle im Bildungsgang unterrichtenden Lehrerinnen und Lehrer des berufsbezogenen und berufsübergreifenden Bereichs, Ausbilderinnen und Ausbilder (einschließlich der überbetrieblichen Ausbildungsstätten), Vertreterinnen und Vertreter der Kammern (z. B. Mitglieder von Prüfungsausschüssen) und - zumindest in der Anfangsphase - ein Mitglied der Schulleitung vertreten sein. Die Präsenz der Schulleitung soll die Bedeutung der Arbeit nicht zuletzt im Zusammenhang mit der Schulentwicklung dokumentieren und den notwendigen Rahmen für die Teamarbeit festlegen. Die folgenden Ausführungen (in Anlehnung an BERGER/MÜLLER 2001) sollen die praktische Umsetzung der Teamarbeit unterstützen.

Voraussetzungen für Teamarbeit

Nachfolgenden Merkmale sind - neben einer allgemein akzeptierten Team- und Schulkultur - Voraussetzung für eine effektive und wirkungsvolle Teamarbeit:

- gemeinsame Festlegung von Zielen (z. B. hinsichtlich handlungsorientierten Unterrichts oder der Förderung beruflicher Handlungsfähigkeit)
- Formulierung von Arbeitsaufträgen mit gemeinsamen, eindeutig definierten, anspruchsvollen und messbaren Zielen
- Festlegung von Handlungsspielräumen und Entscheidungskompetenzen, z. B. durch Mitspracherecht bei der Stundenplangestaltung, bei Planung und Durchführung von Unterricht in eigener Verantwortung und durch Schaffung von zeitlichen und räumlichen Freiräumen (Voraussetzung: Anerkennung und Respektierung der Teams durch die Schulleitung!)
- Bereitschaft zur Teamleitung und somit zur Übernahme von Verantwortung
- Entschlossenheit, sich im Bildungsgangteam zu engagieren
- Anerkennung, Respektierung und Vertrauen unter den Gruppenmitgliedern sowie sachliche und emotionale Offenheit
- Bereitschaft zur Übernahme von Verantwortung als Gruppenmitglied (z. B. durch Rollen- und Funktionstausch oder durch rotierenden Aufgabenwechsel)
- Zeit- und Projektplanung zur Qualitätssteigerung der Gruppenarbeit sowie zur Effizienzsteigerung von Entscheidungsprozessen
- Fähigkeit zur Konfliktbewältigung und Konfliktregelung
- Erstellung von Tätigkeitsanalysen, die den Fortbildungsbedarf ermitteln
- systematische Personalentwicklung
- Anwendung von Gruppenregeln und Moderationstechniken.

Aufgaben der Teams

Mit der Umsetzung von lernfeldorientierten Lehrplänen hat das Team

- Lernsituationen aus den offen formulierten Lernfeldern zu entwickeln,
- Schwerpunkte der Kompetenzentwicklung festzulegen,
- inhaltliche Entscheidungen für die jeweilige Lernsituation zu treffen,
- methodische Konzeptionen auf die Kompetenzen und Inhalte abzustimmen,
- die Ergebnisse in einem Jahres- bzw. Bildungsgang-Arbeitsplan zusammenzufassen.

Das Team hat dabei neben den im Ablaufplan enthaltenen Arbeitsschritten (siehe Abb. 3, S. 12) folgende Entscheidungen bzw. Absprachen zu treffen:

- Verwaltung des Unterrichtseinsatzes,
- Ermittlung des Raumbedarfs und Zuweisung der Raumkapazitäten,
- Übernahme von Budget-Verantwortung (soweit möglich),
- Abstimmung der Arbeitspläne mit den Betrieben ,
- Entwicklung, Festlegung und Erprobung von Methoden zur Leistungsfeststellung.

Regeln für Teamarbeit

Um die Aufgaben effizient in den Teams umsetzen zu können, sollten folgende Regeln beachtet werden:

- Formulieren Sie gemeinsam Ihre Ziele und verfolgen Sie deren Umsetzung.
- Achten Sie konsequent auf die Einhaltung der im Team festgelegten Regeln.
- Verteilen Sie die Aufgaben und Rollen leistungs- und funktionsadäquat, um ein hohes Maß an Professionalität der Mitglieder zu erreichen.
- Nutzen Sie die fachlichen, sozialen, individuellen und methodischen Kompetenzen jedes Teammitglieds.
- Holen Sie alle „ins Boot“. Dulden Sie keine „Trittbrettfahrer“.
- Tragen Sie wesentliche Entscheidungen weitgehend einmütig, zumindest aber mehrheitlich.
- Gehen Sie konstruktiv mit anderen und kontroversen Meinungen um.
- Sprechen Sie Konflikte offen an und suchen Sie gemeinsam nach einer Konfliktregulierung.
- Nutzen Sie Feedbacks als Angebot innerhalb der Qualitätsentwicklung.

Teambildung

Der bei einer Teamentwicklung ablaufende gruppensdynamische Prozess kann in vier Phasen eingeteilt werden:

1. Findungsphase
2. Konfliktphase
3. Normalisierungsphase
4. Arbeitsphase.

Aufgabe der Teamleitung

Zur Gewährleistung einer erfolgreichen Teamarbeit ist das Vorhandensein einer Teamleitung unabdingbar. Sie kann von den Teammitgliedern festgelegt oder aber von außen bestimmt werden. Die Teamleitung hat entsprechende Entscheidungsgewalt und ist das Bindeglied zwischen dem Team und der Schulleitung als Auftraggeber. Die Teamleitung moderiert zielorientiert mit einer positiven Grundeinstellung und einer gewissen Autorität das Team, aktiviert, fördert Zusammenhalt, vereinbart Spielregeln, überwacht deren Einhaltung und reagiert auf Übertretungen. Auf der sachlichen Ebene beschränkt sie sich auf Beratung und Initiierung.

Folgende Regeln sollten von der Teamleitung beachtet werden:

- Achten Sie auf den „roten Faden“.
- Beweisen Sie Durchsetzungsvermögen.
- Zeigen Sie Kreativität und Eigeninitiative.
- Integrieren Sie sich in das Team.
- Sorgen Sie für eine gute Arbeitsatmosphäre.
- Bemühen Sie sich beratend und vermittelnd um Konsens.
- Nehmen Sie die Vorschläge der Teammitglieder an.
- Übertragen Sie dem Team Entscheidungsbefugnisse.
- Gewähren Sie allen Mitgliedern das gleiche Mitspracherecht.
- Bemühen Sie sich um eine freundliche Ausstrahlung.
- Sehen Sie alle Beiträge als gleichgewichtig an.
- Beobachten Sie die Einhaltung der Verfahren zur Konfliktregelung.

Grenzen der Teamarbeit

Teamarbeit muss „erlernt“ und „geübt“ werden. Trotzdem - dies zeigen Erfahrungen und belegt auch die Literatur - gibt es Grenzen der Teamarbeit, nicht zuletzt, weil nicht alle Personen teamfähig sind. Bei der Einrichtung und Führung von Teams ist insbesondere zu beachten, dass

- bei der Zusammensetzung des Teams soweit als möglich das Miteinander der Mitglieder gewährleistet ist,
- der Teamgeist nicht zur Gleichschaltung führt und der Gruppendruck die Arbeit von guten Einzelkämpfern lähmt (Abhilfe kann hier durch vorübergehend mehr Freiraum für Einzelarbeit erreicht werden),
- nicht „Macher“ den Ton angeben und damit andere verleitet werden, sich abzuwenden,
- „Schwache“ oder „Unwillige“ sich nicht zurückziehen und anderen die Arbeit überlassen,
- Einzelne trotz der Gesamtverantwortung ihre Verantwortung wahrnehmen,
- Einzelne zu viel riskieren, weil die Gesamtverantwortung beim Team liegt.

3.2 Lernortkooperation

In Rheinland-Pfalz sind die Berufsschulen gem. § 3 Berufsschulverordnung (Stand 01.08.1999) zur Zusammenarbeit mit allen an der Berufsausbildung Beteiligten verpflichtet. Die Ausbildungsbetriebe und die zuständigen Stellen sind in diesem Zusammenhang ausdrücklich genannt. Im Mittelpunkt steht dabei die Forderung, das Ausbildungsziel in enger Zusammenarbeit der Ausbildungspartner gemeinsam zu erreichen. Zu diesem Zweck kooperieren die Schulen in einem Informations- und Erfahrungsaustausch über Inhalte, Methoden und Organisation des Unterrichts sowie bei der Entwicklung der Lernprozesse mit den beteiligten Personen.

Vor Beginn des Schuljahres sind dabei für die einzelnen Bildungsgänge Jahresarbeitspläne zu erstellen und mit den überbetrieblichen Ausbildungsstellen abzustimmen.

4 Ausbildungsprofile

(Ausbildungsprofil, Stand 02.04.2004, BiBB)

4.1 Verkäufer/Verkäuferin

1. Berufsbezeichnung
Verkäufer/ Verkäuferin
2. Ausbildungsdauer
2 Jahre
Die Ausbildung erfolgt an den Lernorten Betrieb und Berufsschule.
3. Arbeitsgebiet
Verkäufer und Verkäuferinnen sind in Handelsunternehmen mit unterschiedlichen Größen, Betriebsformen und Sortimenten tätig. Zu den wichtigsten Aufgaben zählen der Verkauf sowie die vor- u. nachbereitenden Arbeiten in beratungs- und selbstbedienungsorientierten Betrieben. Tätigkeitsfelder sind darüber hinaus Warenannahme und –lagerung, Service an der Kasse, Verkaufsförderung, Bestandspflege und Inventur.
4. Berufliche Qualifikationen
Verkäufer und Verkäuferinnen
 - verkaufen Waren und Dienstleistungen,
 - informieren und beraten Kunden und bieten Service an,
 - setzen Warenkenntnisse ein,
 - platzieren und präsentieren Waren im Verkaufsraum,
 - wirken bei Maßnahmen der Verkaufsförderung mit,
 - kontrollieren und pflegen Warenbestände,
 - bedienen die Kasse und rechnen die Kasse ab,
 - wirken bei der Warenannahme und –kontrolle mit,
 - zeichnen Waren aus und lagern sie,
 - nutzen warenwirtschaftliche Kennziffern,
 - arbeiten team-, kunden- und prozessorientiert und setzen dabei ihre Service- und Dienstleistungskompetenz ein,
 - wenden Informations- und Kommunikationstechniken an.

4.2 Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

1. Berufsbezeichnung
Kaufmann im Einzelhandel/ Kauffrau im Einzelhandel
2. Ausbildungsdauer
3 Jahre
Die Ausbildung erfolgt an den Lernorten Betrieb und Berufsschule.
3. Arbeitsgebiet
Kaufleute im Einzelhandel sind in Handelsunternehmen mit unterschiedlichen Größen, Betriebsformen und Sortimenten oder als selbstständige Kaufleute tätig. Die Verkaufstätigkeit ist der Mittelpunkt ihres kaufmännischen Aufgabenfeldes. Darüber hinaus steuern sie den Waren- und Datenfluss in beratungs- und selbstbedienungsorientierten Betrieben. Weitere Aufgaben können in den Tätigkeitsfeldern Warenwirtschaft, Sortimentsgestaltung, Marketing, Handelslogistik, Beschaffung und Warenannahme, Rechnungswesen, Personalwirtschaft, Controlling und E-Commerce wahrgenommen werden.
Kaufleute im Einzelhandel unterstützen Unternehmensprozesse aus betriebswirtschaftlicher und kundenorientierter Sicht von der Beschaffung bis zum Verkauf.
4. Berufliche Qualifikationen
Kaufleute im Einzelhandel
 - verkaufen Waren und Dienstleistungen,
 - informieren und beraten Kunden und bieten Service an,
 - setzen Warenkenntnisse ein,
 - wirken bei der Sortimentsgestaltung mit,
 - platzieren und präsentieren Waren im Verkaufsraum,
 - wirken bei Maßnahmen der Verkaufsförderung mit,
 - kontrollieren und pflegen Warenbestände,
 - bedienen die Kasse und rechnen die Kasse ab,
 - wirken bei der Warenannahme und –kontrolle mit,
 - zeichnen Waren aus und lagern sie,
 - ermitteln den Warenbedarf,
 - beschaffen Waren,
 - wirken bei logistischen Prozessen im Unternehmen mit,
 - werten Kennziffern und Statistiken für die Erfolgskontrolle aus und leiten Maßnahmen daraus ab,
 - wirken bei der Planung und Organisation von Arbeitsprozessen mit,
 - planen den Personaleinsatz im eigenen Arbeitsbereich,
 - arbeiten team-, kunden- und prozessorientiert und setzen dabei ihre Service- und Dienstleistungskompetenz ein,
 - wenden Informations- und Kommunikationstechniken an.

5 Rahmenstundentafel

Grundlage für die Umsetzung des Lehrplans ist die folgende Rahmenstundentafel¹.

Rahmenstundentafel für die Berufsschule mit 1440 Stunden Teilzeitunterricht ¹⁾	
<i>Unterrichtsfächer</i>	<i>Gesamtstunden</i>
A. Pflichtfächer	
Deutsch / Kommunikation (G)	80
Sozialkunde und Wirtschaftslehre (K) ²⁾	160/120
Religion (G)	120
Sport (G)	40
Berufsbezogener Unterricht (K)	880/920
B. Wahlpflichtfächer	
Berufsbezogenes Fach (G)	160
Kommunikation / Präsentation (G)	(80)
Fremdsprache (G)	(80)
Politik (G)	(80)
Kommunikation in Netzen (G)**	(80)
Sport (G)	(80)
Zusatzqualifikationen (G)	(80)
Förderunterricht (G)	(80)
Pflichtstunden	1440
(G) = Grundfach (K) = Kernfach * / ** / *** / Fpr = Klassenteilung gem. Nr. 6 u. 7 der VV über die Klassen- u. Kursbildung an BBS vom 2. Juli 1999 in der jew. gelt. Fassung 1) vgl. Anlage 2: Klassen für Ausbildungsberufe mit dreijähriger Ausbildungsdauer und einer Gesamtzahl von 1440 Stunden 2) Im Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung wird das Fach Sozialkunde mit 120 Stunden unterrichtet und der berufsbezogene Unterricht auf 920 Stunden erhöht.	

Abb. 1: Stundentafel für Ausbildungsberufe mit dreijähriger Ausbildungsdauer und einer Gesamtzahl von 1440 Stunden

¹ Verwaltungsvorschrift des Ministeriums für Bildung, Wissenschaft und Weiterbildung über die Stundentafeln für die berufsbildenden Schulen vom 16. August 2000, Anlage 1, Seite 4.

6 Lernfeldübersicht

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

Abb. 2: Übersicht über die Lernfelder

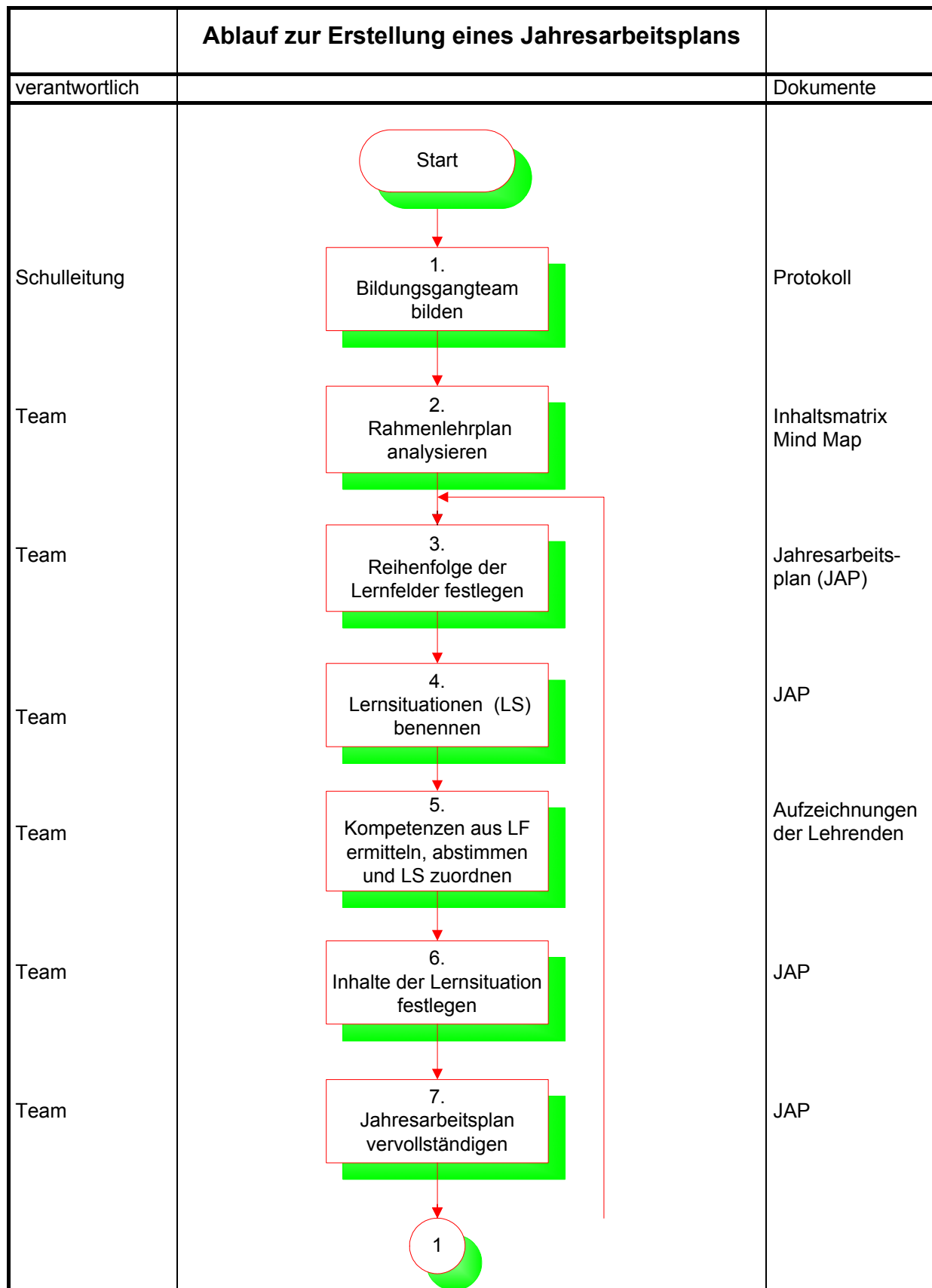
7 Verfahren zur Umsetzung von Rahmenlehrplänen

Die folgende Abbildung 3 zeigt den Ablauf des von der Arbeitsgruppe vorgeschlagenen Verfahrens zur Ausarbeitung des Jahresarbeitsplans. Dieses Verfahren wird anschließend exemplarisch für die Lernfelder 2, 3 und 9 ausgeführt.

Für die Durchführung dieses Verfahrens sind detaillierte Kenntnisse des Lehrplans erforderlich. Bei der Offenheit des Lehrplans ist dies zwingende Voraussetzung für die Absprachen über die Verteilung von Lerninhalten über den gesamten Bildungsgang. Die einzelne Lehrerin bzw. der einzelne Lehrer bildet Lerninhalte nicht mehr in voller inhaltlicher Breite ab, sondern behandelt in Absprache mit dem Bildungsgangteam ausgewählte, am Lernfeld festgemachte Inhalte. Es muss z. B. festgelegt werden, in welchem Lernfeld bzw. in welcher Lernsituation welche Fach-, Methoden- und Sozialkompetenzen behandelt werden sollen.

Die Zeitangaben zu den einzelnen Beispielen sind „Bruttozeiten“, d. h. einschließlich Leistungskontrolle und pädagogischen Freiraum.

7.1 Ablaufplan zur Umsetzung eines lernfeldorientierten Rahmenlehrplans



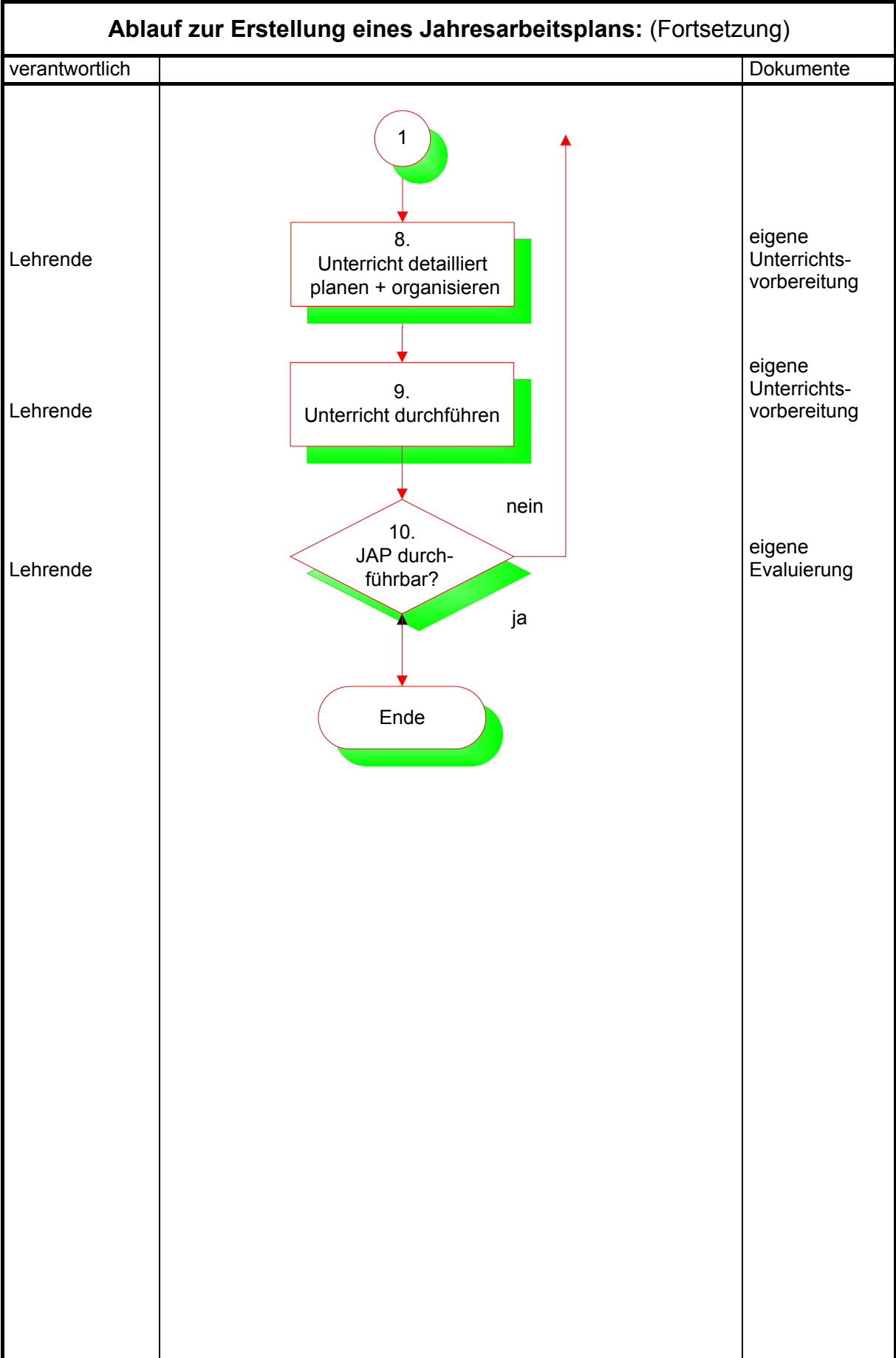


Abb. 3: Ablauf zur Erstellung eines Jahresarbeitsplans

7.2 Erläuterungen zum Ablaufplan

- zu 1) Im Team sollen alle im Bildungsgang unterrichtenden Lehrerinnen und Lehrer vertreten sein.
- zu 2) Ein grober Gesamtüberblick über die Kompetenzen und Inhalte der Lernfelder ist unabdingbare Voraussetzung für Absprache und Konkretisierung der Kompetenzen.

Leitfrage:

- ▶ Welche Zusammenhänge bestehen zwischen den einzelnen Lernfeldern?

- zu 3) Die Reihenfolge der Lernfelder im Schuljahr kann

- nacheinander
- parallel
- verschachtelt

erfolgen (vgl. Abbildung 8 und 9, S. 41).

- zu 4) Nachdem die Reihenfolge der Lernfelder feststeht, werden die einzelnen Lernfelder durch Lernsituationen konkretisiert.
- zu 5) Voraussetzung ist eine Analyse der in dem jeweiligen Lernfeld vorgegebenen Kompetenzen. Hier ist festzulegen, welche Fach-, Personal-, Sozial-, Methoden- sowie Lernkompetenz in dem/der jeweiligen Lernfeld/Lernsituation angestrebt werden soll (Formularbeispiel siehe Anhang 12.1, S. 43). Die einzelnen Kompetenzen werden sich nicht in jedem Fall eindeutig zuordnen lassen. So könnte die angestrebte Kompetenz „Teamfähigkeit“ je nach Schwerpunkt sowohl der Personal- als auch der Sozialkompetenz zugeordnet werden.

Leitfragen:

- ▶ In welchem(r) Lernfeld/Lernsituation werden Kompetenzen (z. B. Arbeitsabläufe planen, Präsentationstechnik, Teamarbeit) erstmalig angestrebt?
- ▶ In welchem(r) Lernfeld/Lernsituation werden welche Kompetenzen entwickelt, geübt und vertieft?

- zu 6) Den einzelnen Lernsituationen werden auf der Grundlage der Lernfeldvorgaben unter Berücksichtigung *regionalspezifischer* und *betrieblicher Besonderheiten* Lerninhalte zugeordnet (Formularbeispiel siehe Anhang 12.2, S. 44). Diese Ausarbeitung erfolgt in Abstimmung mit anderen Lernfeldern/Lernsituationen.

Methodisch sollen die Lernsituationen so angelegt werden, dass die Schülerinnen und Schüler den Arbeitsauftrag möglichst eigenständig nach der Methode der vollständigen Handlung (Analysieren, Planen, Durchführen, Kontrollieren, Dokumentieren, Bewerten) bewältigen können (vgl. Abbildung 4).

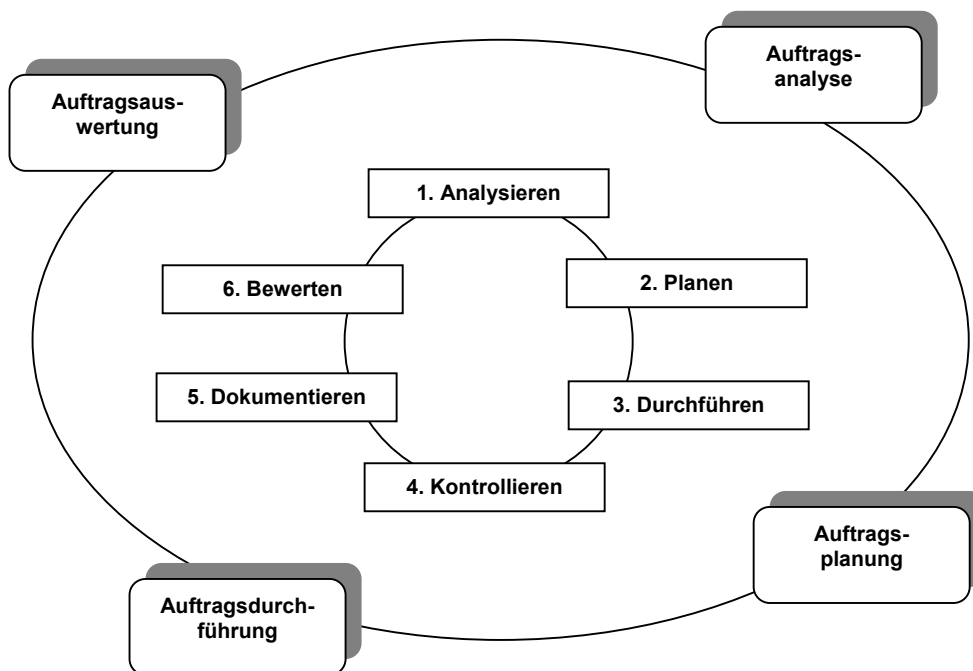


Abb. 4: Die Phasen der vollständigen Handlung²

Erläuterungen (vgl. PAMPUS 1990) zu den einzelnen Phasen der vollständigen Handlung:

1. Analysieren

Im ersten Schritt sollen sich die Schülerinnen und Schüler auf der Grundlage des Arbeitsauftrages ein klares Bild vom angestrebten Endzustand einschließlich der Details des zu fertigenden Endproduktes (z. B. Preiskalkulation, Warenpräsentation, Referat) verschaffen. Dies erfolgt durch systematische Analyse der Auftragsunterlagen und bei Bedarf durch Rückfragen.

Mögliche Hilfsfragen:

- ▶ Was soll gemacht werden?
- ▶ Welches Ergebnis soll erreicht werden?

2. Planen

Planung bedeutet gedankliche Vorbereitung und Vorwegnahme einer konkreten Ausführung. Hier geht es insbesondere um die

- erforderlichen Kompetenzen zur Bearbeitung des Auftrags
- Organisation der Arbeitsabläufe
- Festlegung der Hilfsmittel
- Abfolge und die Abhängigkeiten der einzelnen Arbeitsschritte

und endet in der Festlegung der einzelnen Arbeitsschritte z. B. in einem Arbeitsablaufplan.

² Quelle: SANDER/HOPPE, 2000, S. 30

Mögliche Hilfsfragen:

- ▶ Wie geht man vor?
- ▶ Welches Wissen ist bzw. welche Mittel und Voraussetzungen sind erforderlich?
- ▶ Welcher Weg wird eingeschlagen?

3. Durchführen

Die Ausführung einer Arbeit soll sorgfältig vorbereitet und von den Schülerinnen und Schülern weitgehend selbstständig durchgeführt werden. Das kann bei komplexen Aufträgen auch arbeitsteilig erfolgen, wobei allerdings von Lehrenden darauf zu achten ist, dass alle Schülerinnen und Schüler angemessene Lernfortschritte erzielen können. Je nach dem geforderten Ergebnis ist die Durchführungsphase im Unterricht nur begrenzt möglich. Dies gilt z. B. für die Durchführung einer Befragung. Daher soll diese Phase soweit als möglich zur Lernortkooperation genutzt werden. Ist das Erstellen des Produktes weder in der Schule noch durch Lernortkooperation möglich, beschränkt sich diese Phase z. B. auf die Präsentation der Planungsergebnisse.

4. Kontrollieren

Während und nach der Durchführung kontrollieren die Schülerinnen und Schüler die Zwischenresultate sowie das Endergebnis ihrer Arbeit. Darüber hinaus erfolgt eine Kontrolle durch die Lehrenden oder im Rahmen der Lernortkooperation auch durch betriebliche Vertreter.

Mögliche Hilfsfragen:

- ▶ Wurde das Ergebnis fachgerecht erstellt?
- ▶ Ist das Ziel erreicht worden?

5. Dokumentieren

Das Dokumentieren soll parallel zu allen Phasen erfolgen, da hier schon Materialien erstellt wurden. Hier soll die Dokumentation endgültig korrigiert, verbessert, fertig gestellt und abgeschlossen werden. Hierzu gehören die Unterrichtsunterlagen der Schülerinnen und Schüler zur Lernsituation bzw. zum Lernfeld sowie, je nach Ausbildungsberuf, auch Hinweise bzw. Beispiele zur betrieblichen Dokumentation.

Mögliche Hilfsfragen:

- ▶ Welche Dokumente sind erforderlich?
- ▶ Ist das Ergebnis vollständig und geordnet dokumentiert?

6. Bewerten

In der abschließenden Bewertungsphase soll anhand der Gegenüberstellung von Auftragsunterlagen und Kontrollergebnissen eine Fremd- und/oder Eigenbewertung durchgeführt werden. In dieser Phase sind insbesondere Fehler und Fehlerursachen zu analysieren sowie Möglichkeiten zu erörtern, wie solche Fehler zukünftig vermieden werden können. Darüber hinaus können Qualitätsdefizite festgestellt und abgebaut werden. Die Schülerinnen und Schüler sollen lernen, ihre Stärken und Schwächen einzuschätzen und objektive Gütemaßstäbe für ihr Handeln zu entwickeln. Diese Phase kann mit einem Fachgespräch (z. B. im Zusammenhang mit einer Präsentation) abgeschlossen werden.

- zu 7) Bei der Vervollständigung des JAP ist es notwendig, die Kompetenzen und Inhalte der übrigen Lernfelder, d. h. der folgenden Fachstufen, zu berücksichtigen (Formularbeispiel siehe Anhang 12.3, S. 45).
- zu 8) Individuelle Unterrichtsplanung auf Basis der Lernsituation.
- zu 9), 10) und 11) sind keine Erläuterungen erforderlich.

7.3 Fragenkatalog zur Umsetzung von Lernfeldern³

a) Auffinden und Analysieren von Lernsituationen

- Durch welche Lernsituationen kann ein bestimmtes Lernfeld konkretisiert werden?
- Auf welchen größeren Arbeitsprozess und auf welche Teilprozesse bezieht sich das Arrangement von Lernsituationen? In welcher Weise sind die Lernsituationen innerhalb des Lernfeldes aufeinander bezogen?
- Stellen die Lernsituationen vollständige Handlungen (Analysieren, Planen, Durchführen, Kontrollieren, Dokumentieren und Bewerten) dar?
- Knüpfen die Lernsituationen an berufliche und außerberufliche Erfahrungen der Lernenden an (Gegenwartsbedeutung)?
- Sind unterschiedliche Zugangs- und Darstellungsformen zur Differenzierung innerhalb der Lernsituationen möglich?
- Fördert die didaktische Konzeption der Lernsituation selbstständiges Lernen?
- Sind Lernsituationen für Differenzierungen (z. B. in Bezug auf Betriebsspezifika) offen?
- Müssen für bestimmte Lernsituationen bestimmte Lernvoraussetzungen sichergestellt werden, wie sind diese gegebenenfalls zu realisieren?

b) Ausgestalten von Lernsituationen

- Welche Kompetenzen (in den Dimensionen von Fach-, Personal-, Sozial-, Methoden- sowie Lernkompetenzen) sollen in einzelnen Lernsituationen besonders entwickelt werden?
- Anhand welcher Inhaltsbereiche (fachwissenschaftliche Aussagen/Gesetzmäßigkeiten, Praxiserfahrungen ...) können diese Kompetenzen entwickelt werden?
- Welche Ebene der theoretischen Fundierung (Alltagserfahrung, Modellbildung, Theoriebildung ...) ist unter Berücksichtigung der Voraussetzungen der Lernenden in den einzelnen Lernsituationen erreichbar?
- Welche Kompetenzen bzw. Inhalte können als grundlegend, welche als exemplarisch gelten (grundlegende und exemplarische Bedeutung)?
- Welche Anknüpfungspunkte bieten die Lernsituationen zur gezielten Förderung der Entwicklung von Methodenkompetenz, kommunikativer Kompetenz und Lernkompetenz?
- An welchen Lernsituationen kann in besonderer Weise deren Bedeutung für die Weiterentwicklung der erreichten Handlungskompetenz in die Zukunft hinein verdeutlicht werden (Zukunftsbedeutung)?
- Auf welche Weise können soziale Lernprozesse (insbesondere Gruppenarbeit) in den Lernsituationen gefördert werden?
- Welche technik- oder berufsspezifischen Methoden kommen in den Lernsituationen zum Tragen?

³ Martina Müller, Arnulf Zöllner (Hrsg.): Arbeitshilfe für Rahmenlehrpläne, S. 37-38; Stand 08/2001, LISA, Halle

c) Organisation und Rahmenbedingungen

- Sind die erforderlichen Medien und Fachräume vorhanden, um für die Lernsituationen förderliche Rahmenbedingungen schaffen zu können?
- Welcher zeitliche Umfang ist für die einzelnen Lernsituationen angemessen?
- Durch welche Formen der Lernortkooperation (z. B. Absprachen mit Betrieben, gemeinsame Projektplanung oder -durchführung) lassen sich gute Rahmenbedingungen erreichen?

d) Überprüfen des Lernerfolgs in den gefundenen Lernsituationen

- In welcher Weise kann der Erfolg der Lernprozesse überprüft werden?
- Welche Formen der Eigenüberprüfung von Problemlösungen und Lernergebnissen können die Lernenden sich aneignen und nutzen?

8 Exemplarische Beispiele zur Ausarbeitung von Lernsituationen

In den folgenden Beispielen (Lernfelder 2, 3 und 9) wird der Ablaufplan (Abb. 3, S. 12) bis Punkt 6 abgearbeitet.

- zu 1) Lehrende der allgemein bildenden Unterrichtsfächer sind bereits hier zu integrieren. z. B.
 - Deutschunterricht: z. B. Auswerten von Informationen bzw. Gebrauchsanweisungen
 - Sozialkundeunterricht: z. B. Arbeitsrecht, Sozialversicherung
- zu 2) Abgleich der Kompetenzen und Inhalte mit den übrigen Lernfeldern.
- zu 3) Reihenfolge der Lernfelder festlegen

8.1 Beispiel (Lernfeld 2)

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. Die Schülerinnen und Schüler erstellen Kriterienkataloge zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen. Sie bewerten Kommunikations- und Verkaufssituationen und geben angemessene Rückmeldungen. Als Hilfsmittel verwenden sie unter anderem Audio- und Videotechnik.	
Inhalte: Warenvorlage beratendes Verkaufen Preis-Leistungs-Beziehung Ergänzungsangebote Fremdsprachliche Fachausdrücke Typische fremdsprachliche Redewendungen	

Abb. 5 : Lernfeld 2, KMK-Rahmenlehrplan Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

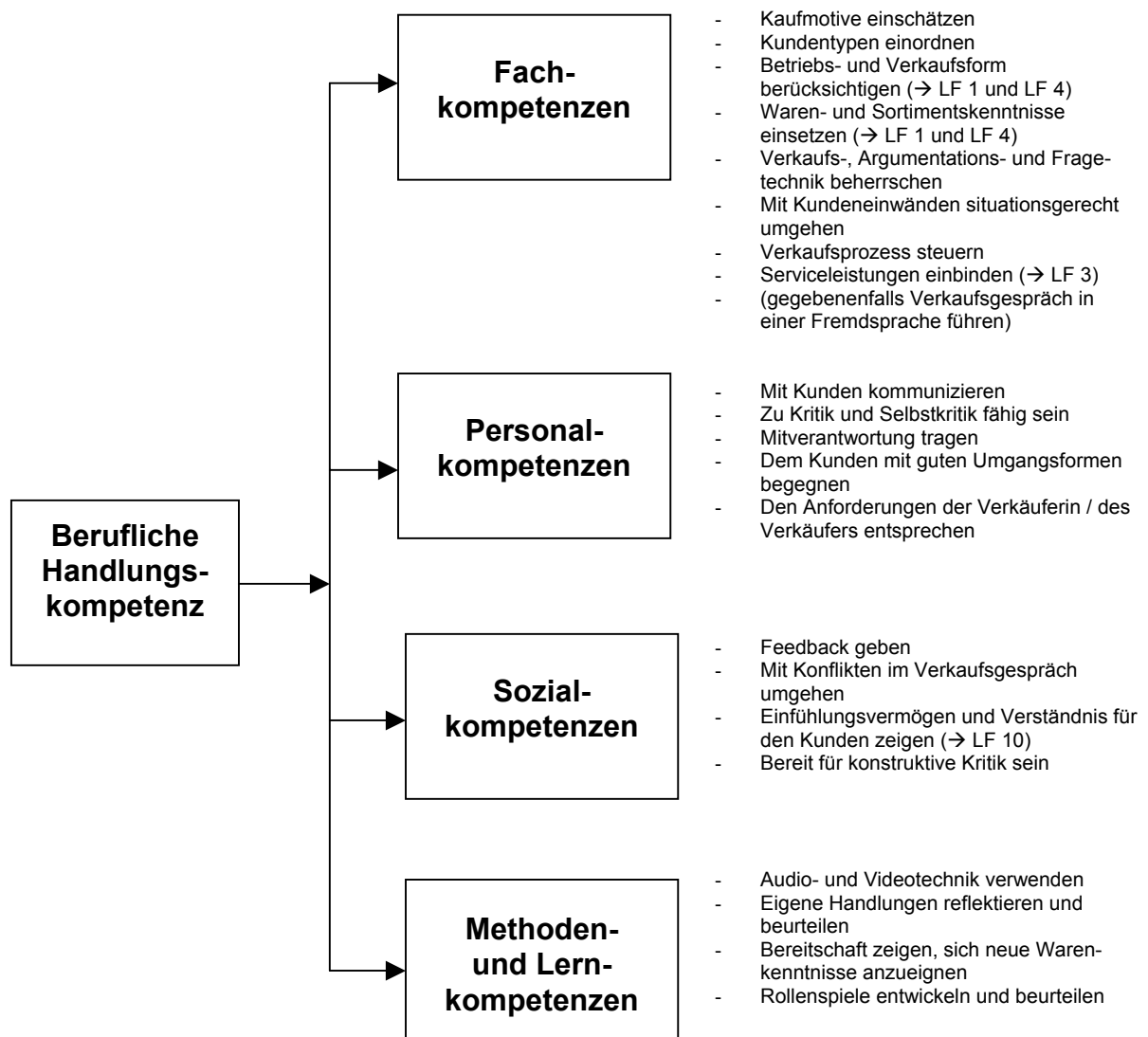
zu 4) Lernsituation (LS) benennen

LS 2.1: **Verkaufsgespräch mit einem weniger beratungsintensiven Produkt (ca. 35 Std.)**

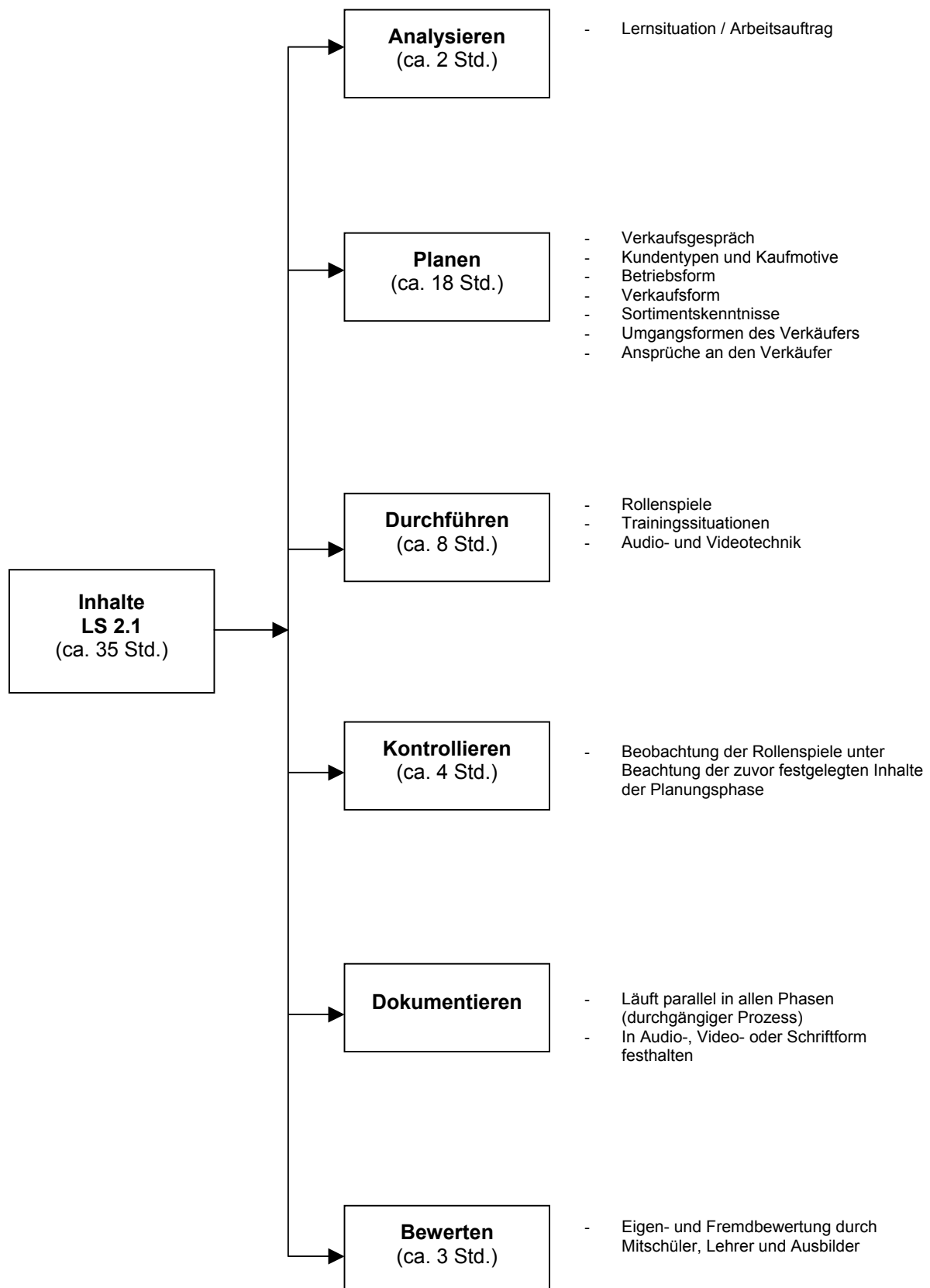
LS 2.2: **Verkaufsgespräch mit einem beratungsintensiven Produkt (ca. 45 Std.)**

zu 5) Kompetenzschwerpunkte auf der Grundlage der Lehrplanvorgaben festlegen und im JAP eintragen.

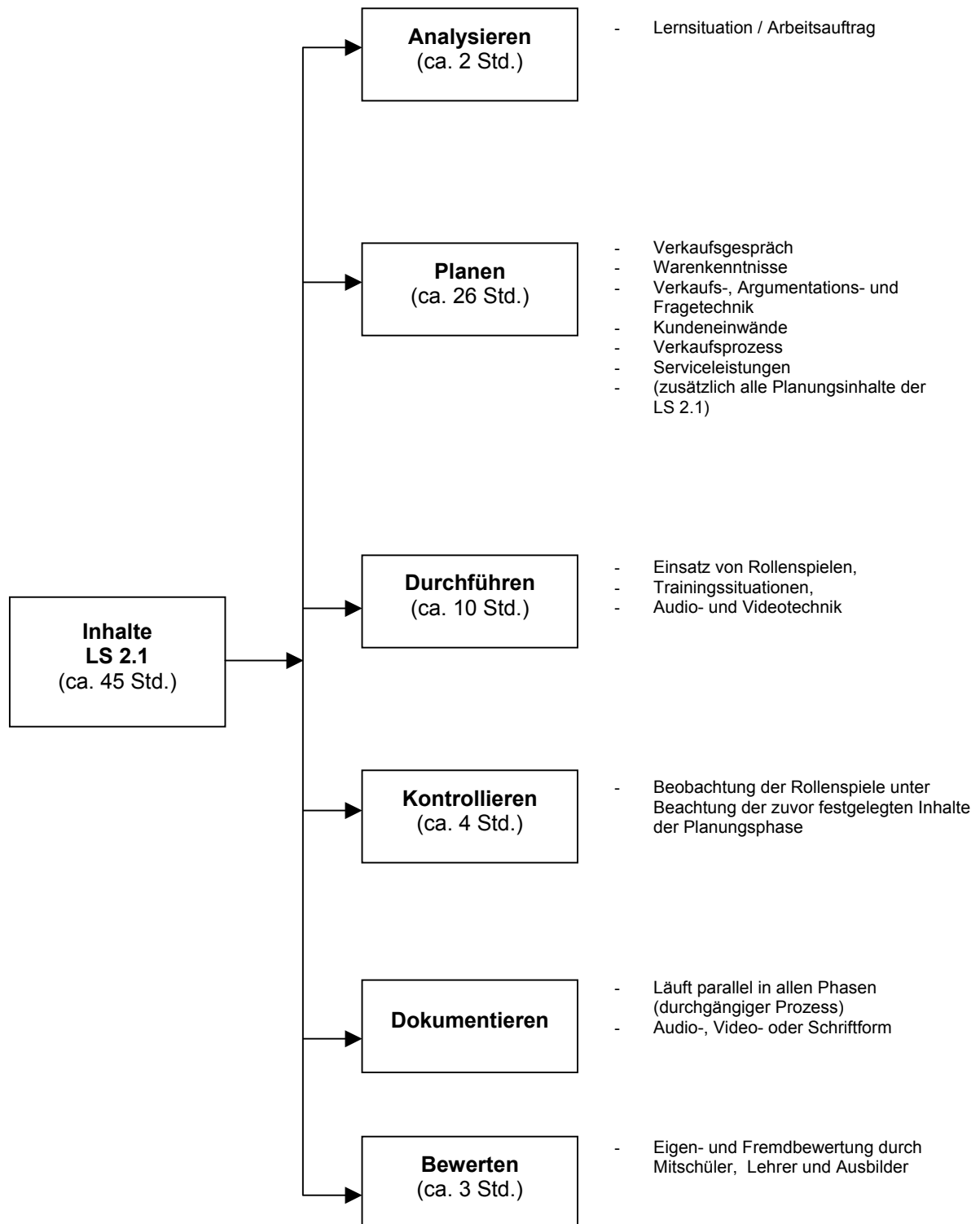
In der folgenden Abbildung sind die im Lernfeld 2 vorgegebenen Kompetenzen aufgeführt und den verschiedenen Dimensionen der Handlungskompetenz (vgl. Rahmenlehrplan) zugeordnet und ergänzt.



LS 2.1: Verkaufsgespräch mit einem weniger beratungsintensiven Produkt (ca. 35 Std.)



LS 2.2: Verkaufsgespräch mit einem beratungsintensiven Produkt (ca. 45 Std.)



8.2 Beispiel (Lernfeld 3)

Lernfeld 3: Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Zielformulierung: Die Schülerinnen und Schüler führen im Kassensbereich anfallende Tätigkeiten durch und betreuen die Kunden freundlich und aufmerksam. Sie schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Regelungen Kaufverträge ab. Bei Bedarf weisen sie die Kunden auf die Verwendung von AGB hin. Sie bieten dem Kunden an der Kasse Serviceleistungen an und unterbreiten Zusatzangebote. Die Schülerinnen und Schüler informieren den Kunden über übliche Zahlungsarten und deren Vor- und Nachteile. Sie ordnen dabei die Zahlungsarten hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit für das Unternehmen ein. Die Schülerinnen und Schüler wickeln Kassiervorgänge unter Berücksichtigung von Kundenkarten und Gutscheinen ab und bedienen die Kasse entsprechend der betrieblichen Bestimmungen. Sie erstellen Quittungen und Rechnungen und beachten dabei umsatzsteuerliche Vorschriften. Sie führen Kassenabrechnungen durch, erstellen Kassenberichte und werten sie aus. Dazu setzen sie bereits bekannte, gängige Rechenverfahren ein. Sie nutzen das Kassensystem als ein Instrument zur Erfassung von Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem.	
Inhalte: Rechts- und Geschäftsfähigkeit Nichtigkeit und Anfechtbarkeit Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft Vertragsfreiheit Dreisatz, Prozent- und Durchschnittsrechnung	

Abb. 6 : Lernfeld 3, KMK-Rahmenlehrplan Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

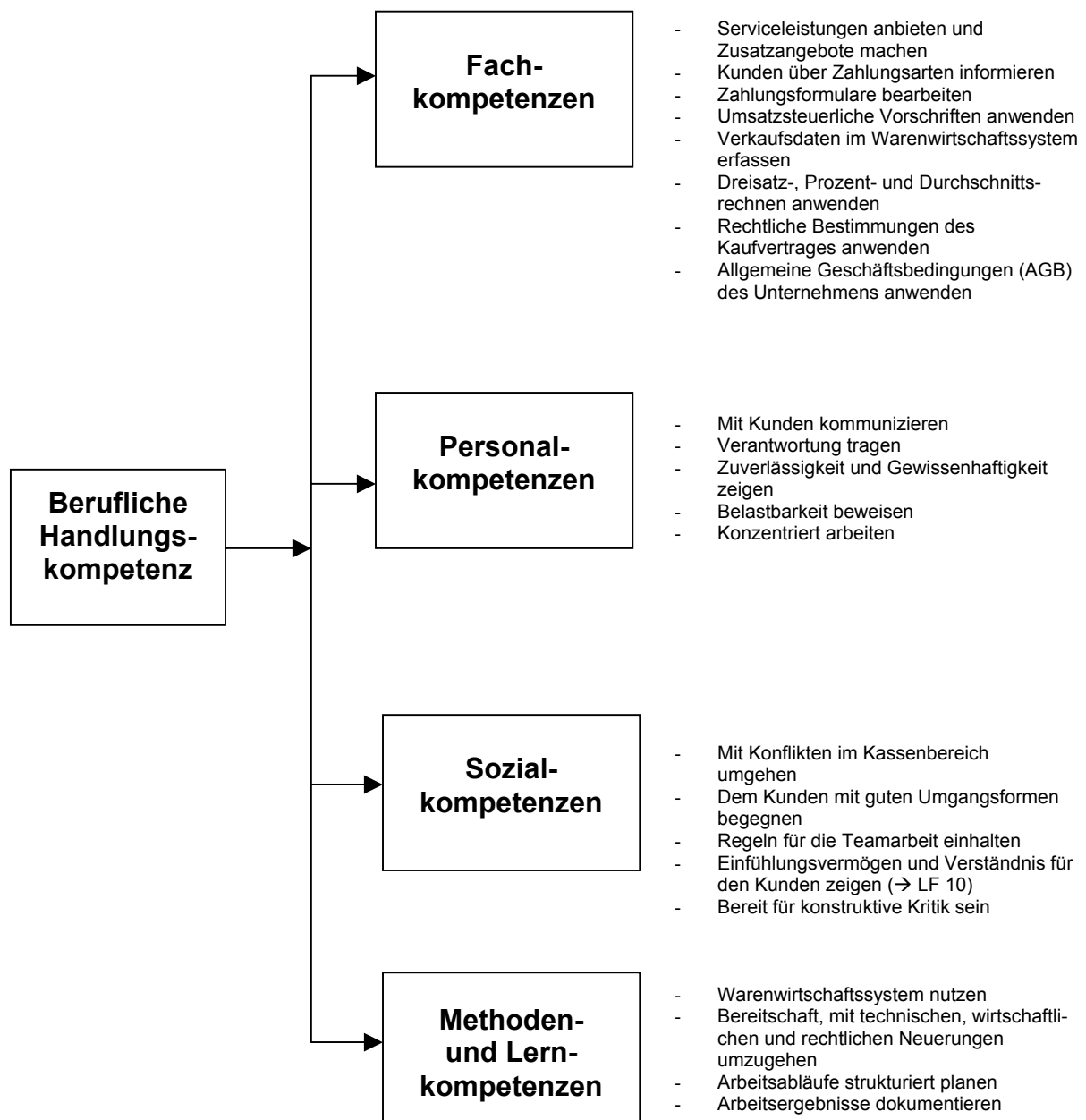
zu 4) Lernsituation (LS) benennen

LS 3.1: **Tätigkeiten im Kassenbereich durchführen (ca. 50 Std.)**

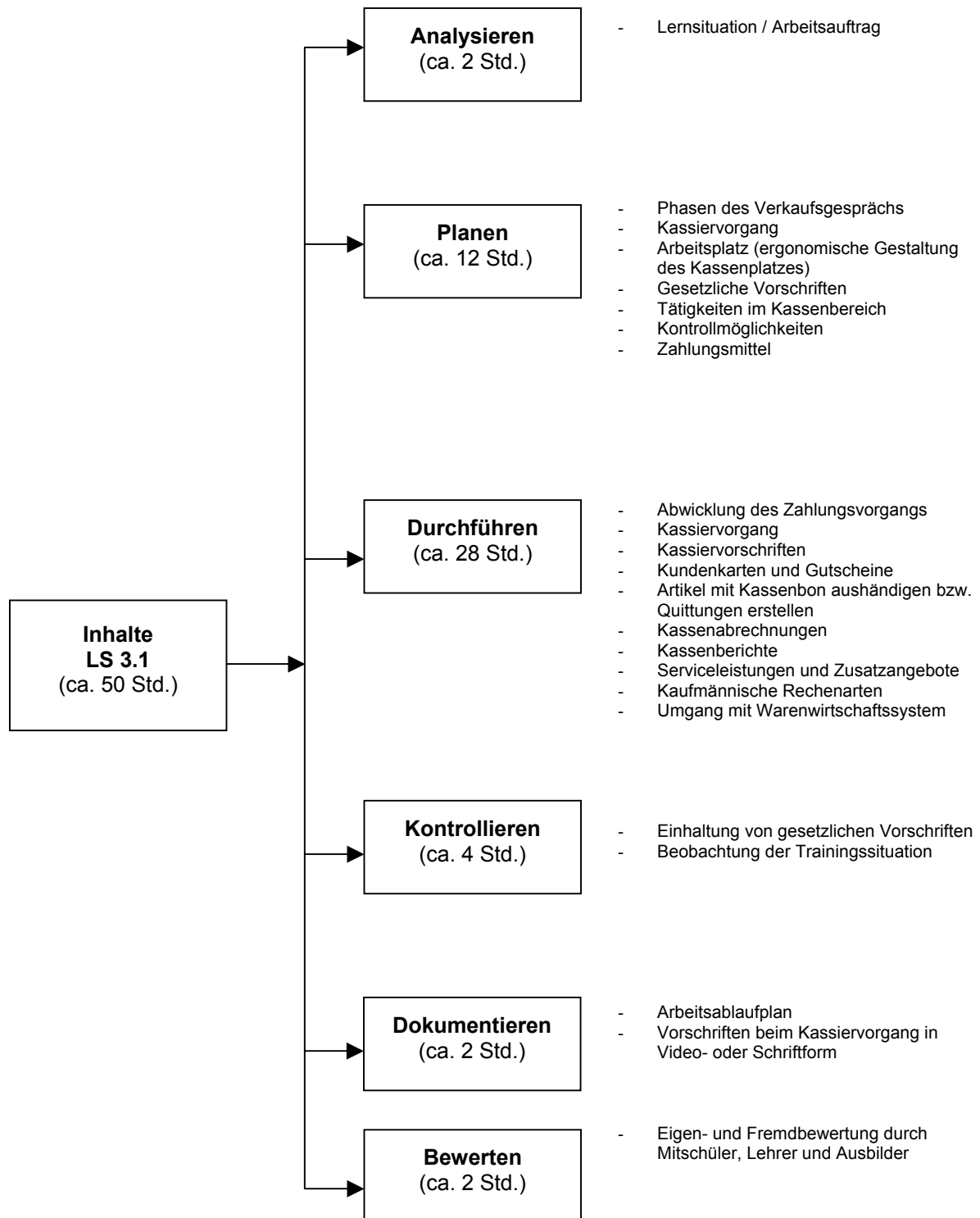
LS 3.2: **Kaufverträge rechtskräftig abschließen (ca. 30 Std.)**

zu 5) Kompetenzschwerpunkte auf der Grundlage der Lehrplanvorgaben festlegen und im JAP eintragen.

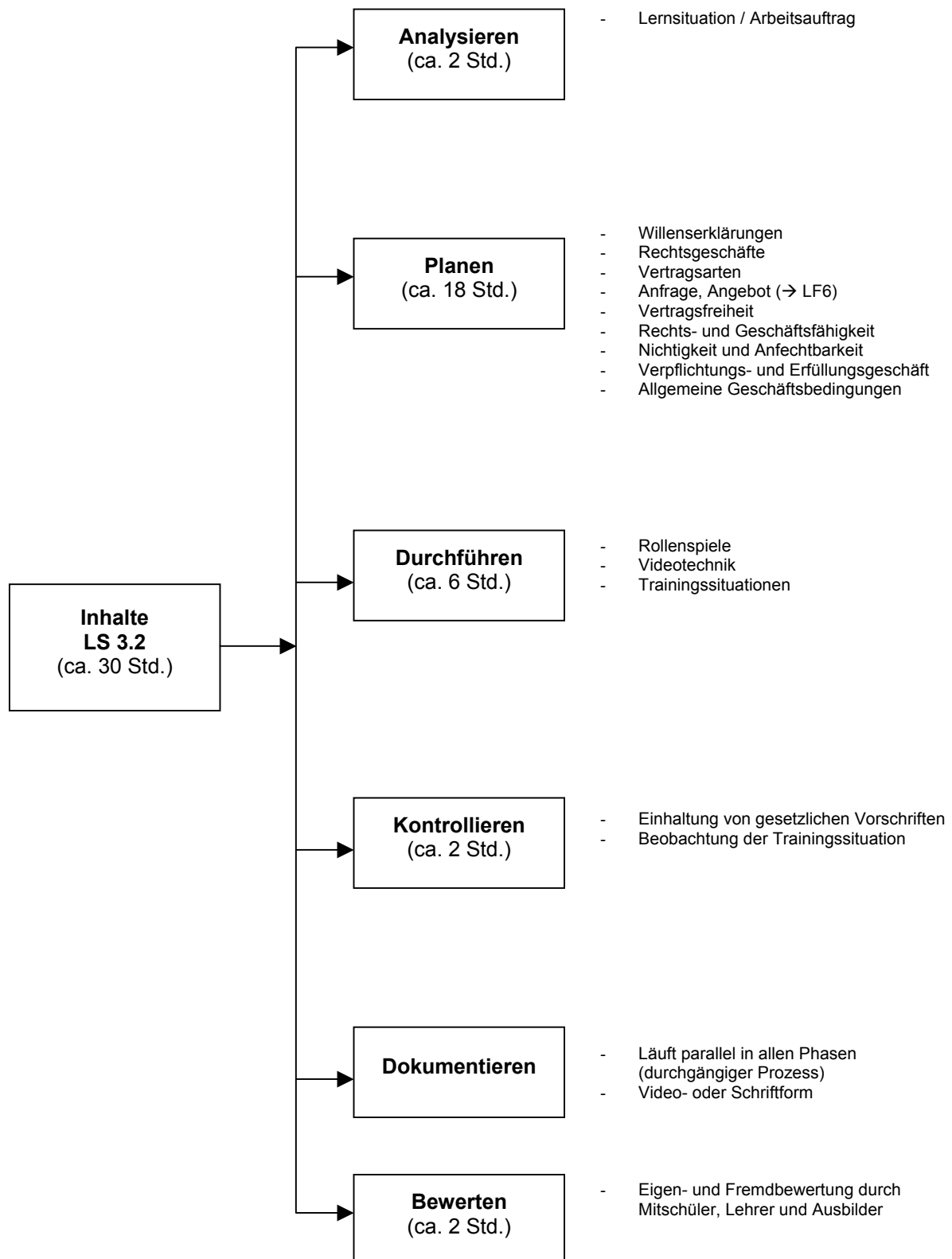
In der folgenden Abbildung sind die im Lernfeld 3 vorgegebenen Kompetenzen aufgeführt und den verschiedenen Dimensionen der Handlungskompetenz (vgl. Rahmenlehrplan) zugeordnet und ergänzt.



LS 3.1: Tätigkeiten im Kassenbereich durchführen (ca. 50 Std.)



LS 3.2: Kaufverträge rechtskräftig abschließen (ca. 30 Std.)



8.3 Beispiel (Lernfeld 9)

Lernfeld 9: Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden
Zielformulierung: Die Schülerinnen und Schüler bereiten preispolitische Maßnahmen des Einzelhandelsunternehmens vor und führen sie durch. Dabei organisieren sie ihr Lernen selbstständig und eigenverantwortlich und nutzen geeignete Software. Die Schülerinnen und Schüler arbeiten effektiv und kooperativ zusammen. Sie kennen die Bedeutung des Verkaufspreises als absatzpolitisches Instrument. Sie ordnen die Preispolitik in die Unternehmenszielsetzung ihres Ausbildungsbetriebes ein. Sie bestimmen betriebsinterne und betriebsexterne Einflüsse auf die Preise. Dabei unterscheiden sie kostenorientierte, nachfrageorientierte und konkurrenzorientierte Preisgestaltungen. Die Schülerinnen und Schüler kalkulieren Preise und wenden abgekürzte Kalkulationsverfahren an. Sie bewerten unterschiedliche Preisstrategien. Sie beschreiben Gründe für unterschiedliches Nachfrageverhalten auch unter Berücksichtigung gesellschaftlicher/wirtschaftlicher Veränderungen.	
Inhalte: Preisangabeverordnung Vorwärtskalkulation Rückwärtskalkulation Kalkulationsfaktor Kalkulationszuschlag, Kalkulationsabschlag Handelsspanne	

Abb. 7: Lernfeld 9, KMK-Rahmenlehrplan Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

zu 4) Lernsituation (LS) benennen

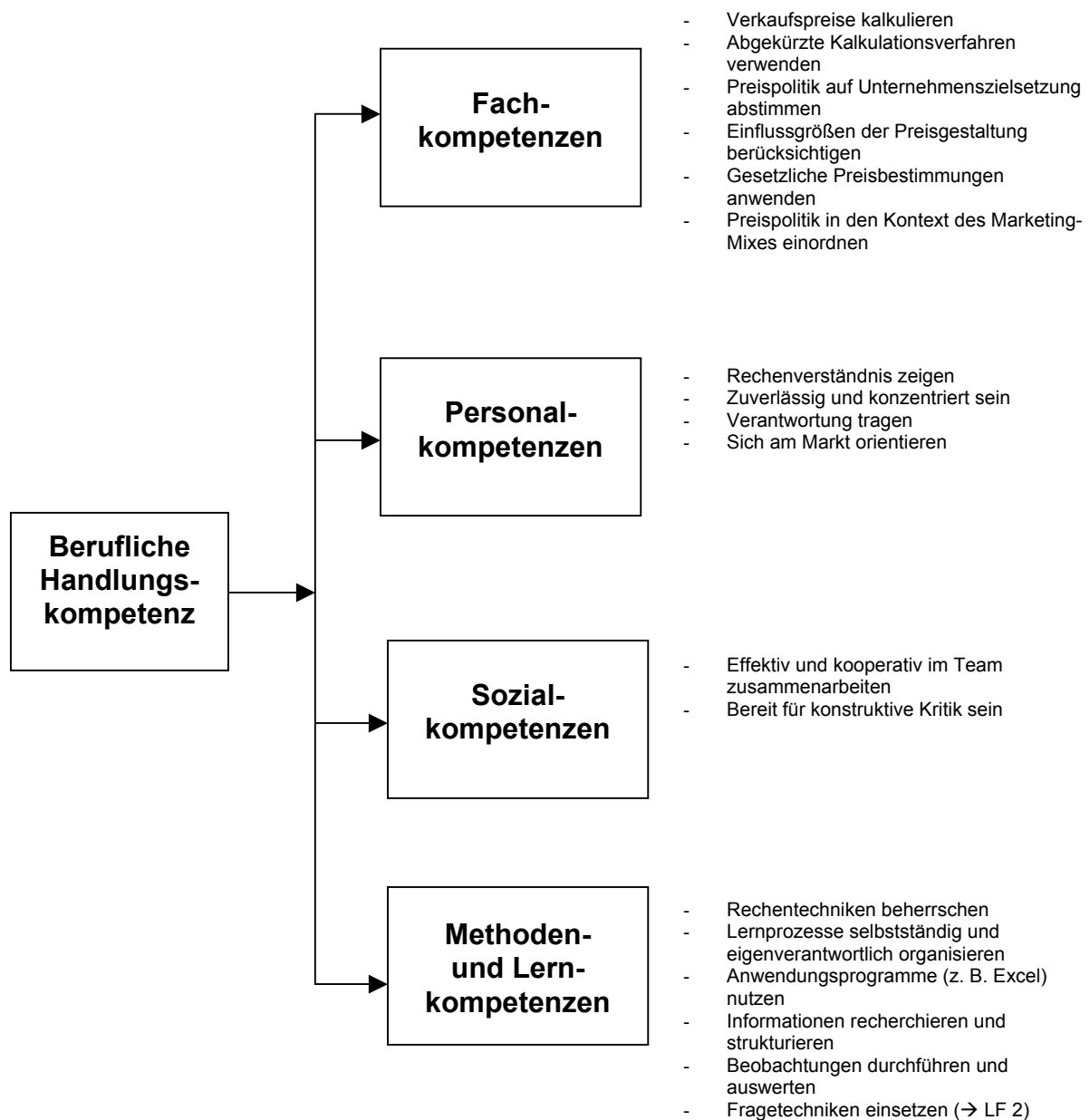
LS 9.1: **Verkaufspreis eines Produktes kalkulieren (ca. 19 Std.)**

LS 9.2: **Produkt preispolitisch am Markt positionieren (ca. 15 Std.)**

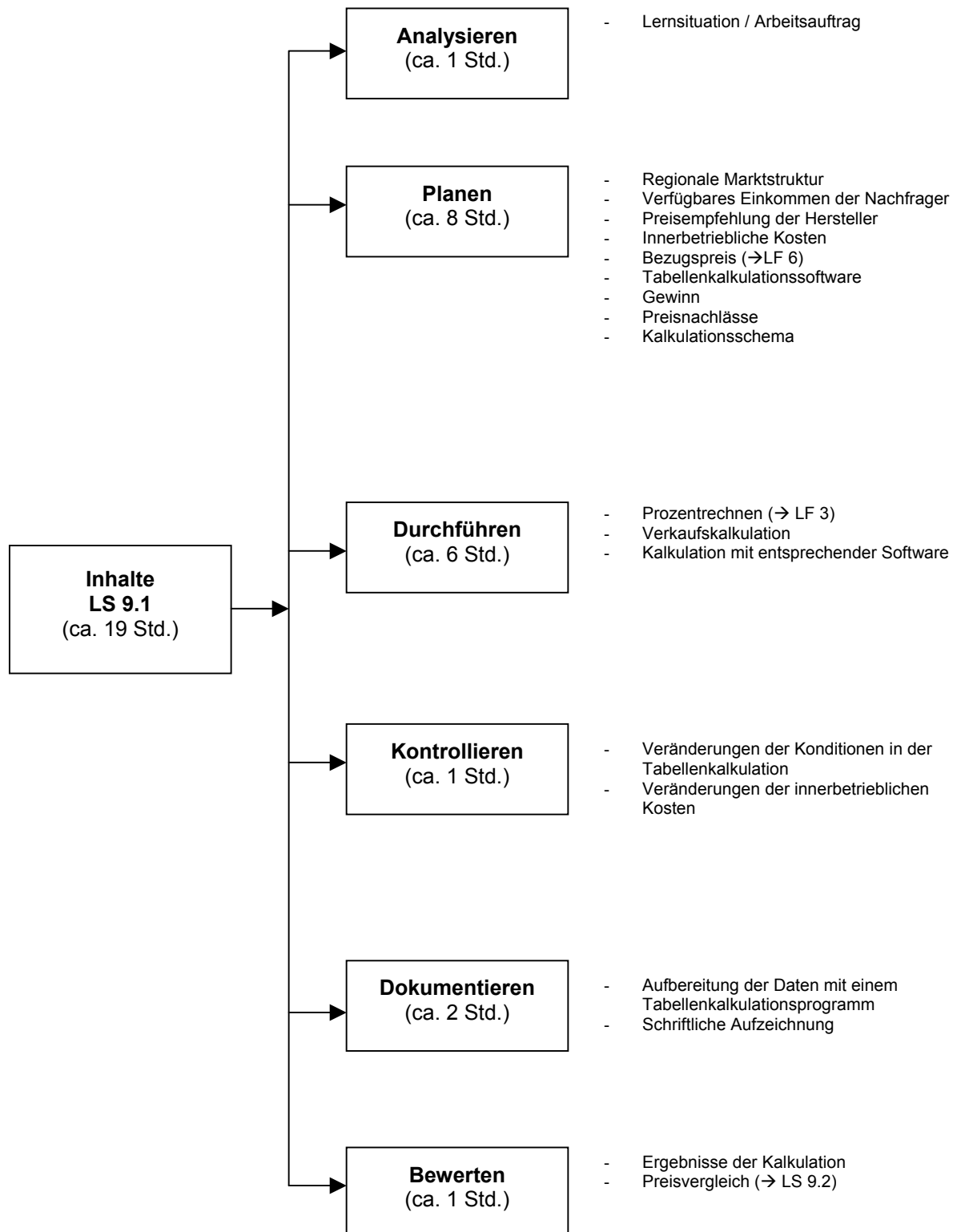
LS 9.3: **Produkt für den Verkauf auszeichnen (ca. 6 Std.)**

zu 5) Kompetenzschwerpunkte auf der Grundlage der Lehrplanvorgaben festlegen und im JAP eintragen.

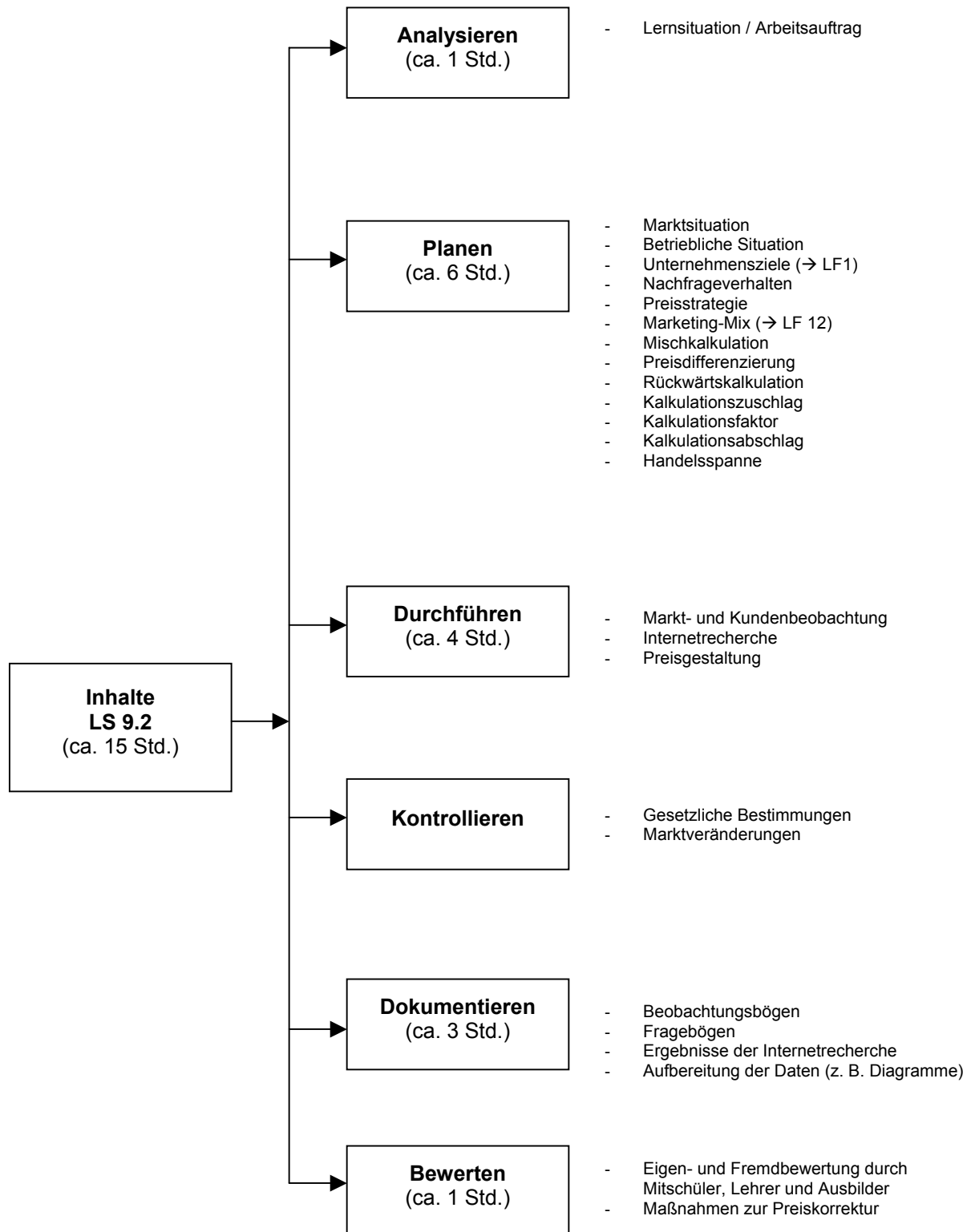
In der folgenden Abbildung sind die im Lernfeld 9 vorgegebenen Kompetenzen aufgeführt und den verschiedenen Dimensionen der Handlungskompetenz (vgl. Rahmenlehrplan) zugeordnet und ergänzt.



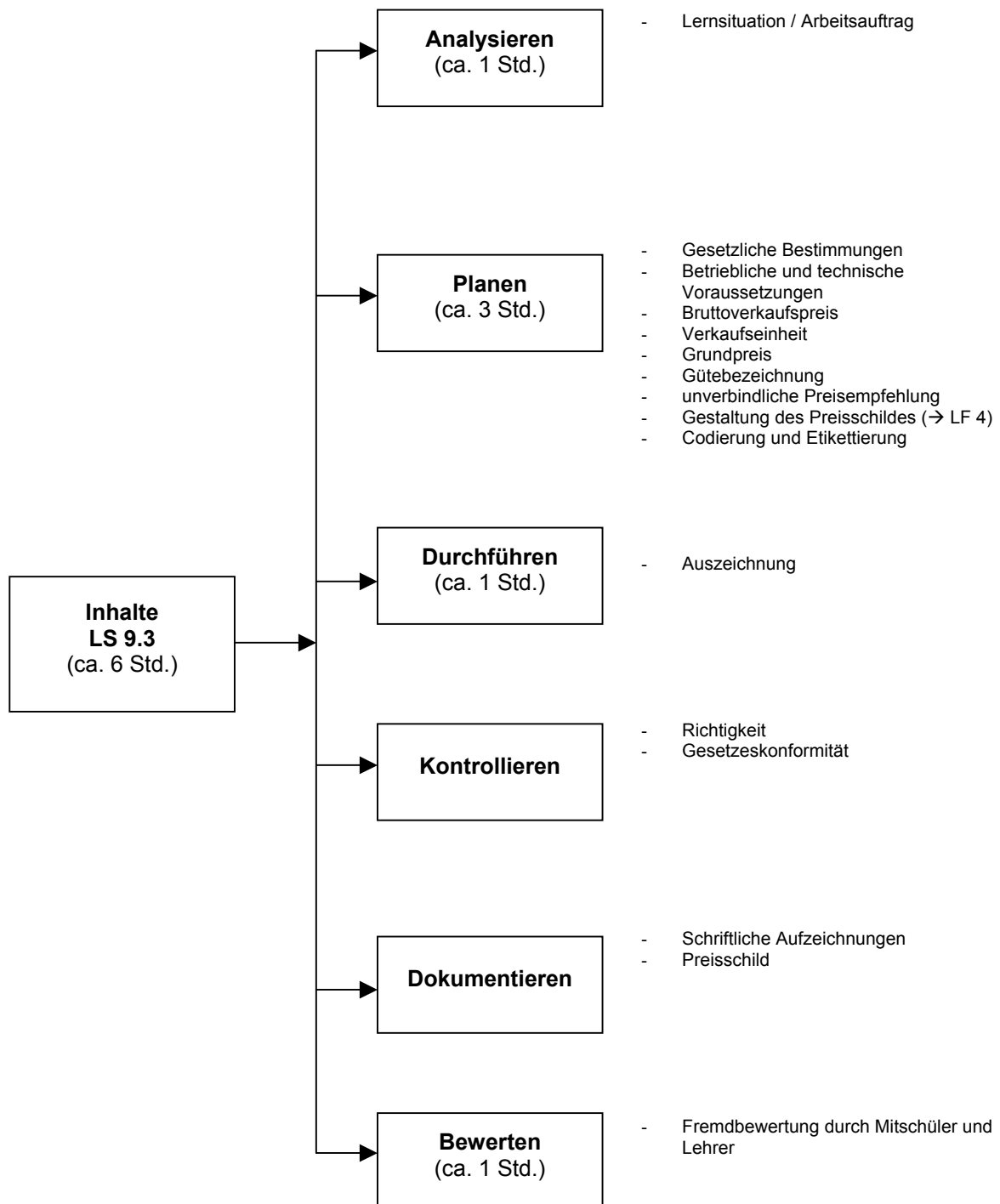
LS 9.1: Verkaufspreis eines Produktes kalkulieren (ca. 19 Std.)



LS 9.2: Produkt preispolitisch am Markt positionieren (ca. 15 Std.)



LS 9.3: Produkt für den Verkauf auszeichnen (ca. 6 Std.)



9 Jahresarbeitsplan

Jahres-/Bildungsgangarbeitsplan	GS/FS: <u>GS</u>	Klasse: _____	Datum: _____
Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen (80 Std.)			

U-Wo.	Lernsituation: Nr./Bezeichnung/Zeit	Kompetenzen	Inhalte	Std.	Name
	<p>2.1: Verkaufsgespräch mit einem weniger beratungsintensiven Produkt führen (ca. 35 Std.)</p>	<p>Fachkompetenz Kaufmotive einschätzen Kundentypen einordnen Betriebs- und Verkaufsform berücksichtigen (→ LF 1 und LF 4) Waren- und Sortimentskenntnisse einsetzen (→ LF 1 und LF 4) Verkaufs-, Argumentations- und Fragetechnik beherrschen Mit Kundeneinwänden situationsgerecht umgehen Verkaufsprozess steuern Serviceleistungen einbinden (→ LF 3) (gegebenenfalls Verkaufsgespräch in einer Fremdsprache führen)</p> <p>Personalkompetenz Mit Kunden kommunizieren Zu Kritik und Selbstkritik fähig sein Mitverantwortung tragen Dem Kunden mit guten Umgangsformen begegnen Den Anforderungen der Verkäuferin / des Verkäufers entsprechen</p> <p>Sozialkompetenz Feedback geben Mit Konflikten im Verkaufsgespräch umgehen Einfühlungsvermögen und Verständnis für den Kunden zeigen (→ LF 10) Bereit für konstruktive Kritik sein</p> <p>Methoden und Lernkompetenz Audio- und Videotechnik verwenden Eigene Handlungen reflektieren und beurteilen Bereitschaft zeigen, sich neue Warenkenntnisse anzueignen Rollenspiele entwickeln und beurteilen</p>	<p>Analysieren Lernsituation / Arbeitsauftrag</p> <p>Planen Verkaufsgespräch Kundentypen und Kaufmotive Betriebsform Verkaufsform Sortimentskenntnisse Umgangsformen des Verkäufers Ansprüche an den Verkäufer</p> <p>Durchführen Rollenspiele Trainingssituationen Audio- und Videotechnik</p> <p>Kontrollieren Beobachtung der Rollenspiele unter Beachtung der zuvor festgelegten Inhalte der Planungsphase</p> <p>Dokumentieren Läuft parallel in allen Phasen (durchgängiger Prozess) In Audio-, Video- oder Schriftform festhalten</p> <p>Bewerten Eigen- und Fremdbewertung durch Mitschüler, Lehrer und Ausbilder</p>		

U-Wo.	Lernsituation: Nr./Bezeichnung/Zeit	Kompetenzen	Inhalte	Std.	Name
	2.2: Verkaufsgespräch mit einem beratungsintensiven Produkt führen (ca. 45 Std.)	siehe LS 2.1	Analysieren Lernsituation / Arbeitsauftrag Planen Verkaufsgespräch Warenkenntnisse Verkaufs-, Argumentations- und Fragetechnik Kundeneinwände Verkaufsprozess Serviceleistungen (zusätzlich alle Planungsinhalte der LS 2.1) Durchführen Einsatz von Rollenspielen, Trainingssituationen, Audio- und Videotechnik Kontrollieren Beobachtung der Rollenspiele unter Beachtung der zuvor festgelegten Inhalte der Planungsphase Dokumentieren Läuft parallel in allen Phasen (durchgängiger Prozess) Audio-, Video- oder Schriftform Bewerten Eigen- und Fremdbewertung durch Mitschüler, Lehrer und Ausbilder		

Lernfeld 3: Kunden im Servicebereich Kasse betreuen (80 Std.)

U-Wo.	Lernsituation: Nr./Bezeichnung/Zeit	Kompetenzen	Inhalte	Std.	Name
	<p>3.1: Tätigkeiten im Kassensbereich durchführen (ca. 50 Std.)</p>	<p>Fachkompetenz Serviceleistungen anbieten und Zusatzangebote machen Kunden über Zahlungsarten informieren Zahlungsformulare bearbeiten Umsatzsteuerliche Vorschriften anwenden Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem erfassen Dreisatz-, Prozent- und Durchschnittsrechnen anwenden Rechtliche Bestimmungen des Kaufvertrages anwenden Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) des Unternehmens anwenden</p> <p>Personalkompetenz Mit Kunden kommunizieren Verantwortung tragen Zuverlässigkeit und Gewissenhaftigkeit zeigen Belastbarkeit beweisen Konzentriert arbeiten</p> <p>Sozialkompetenz Mit Konflikten im Kassensbereich umgehen Dem Kunden mit guten Umgangsformen begegnen Regeln für die Teamarbeit einhalten Einfühlungsvermögen und Verständnis für den Kunden zeigen Bereit für konstruktive Kritik sein</p> <p>Methoden und Lernkompetenz Warenwirtschaftssystem nutzen Bereitschaft, mit technischen, wirtschaftlichen und rechtlichen Neuerungen umzugehen Arbeitsabläufe strukturiert planen Arbeitsergebnisse dokumentieren</p>	<p>Analysieren Lernsituation / Arbeitsauftrag</p> <p>Planen Phasen des Verkaufsgesprächs Kassiervorgang Arbeitsplatz (ergonomische Gestaltung des Kassensplatzes) Gesetzliche Vorschriften Tätigkeiten im Kassensbereich Kontrollmöglichkeiten Zahlungsmittel</p> <p>Durchführen Abwicklung des Zahlungsvorgangs Kassiervorgang Kassiervorschriften Kundenkarten und Gutscheine Artikel mit Kassenbon aushändigen bzw. Quittungen erstellen Kassenabrechnungen Kassenberichte Serviceleistungen und Zusatzangebote Kaufmännische Rechenarten Umgang mit Warenwirtschaftssystem</p> <p>Kontrollieren Einhaltung von gesetzlichen Vorschriften Beobachtung der Trainingssituation</p> <p>Dokumentieren Arbeitsablaufplan Vorschriften beim Kassiervorgang in Video- oder Schriftform</p> <p>Bewerten Eigen- und Fremdbewertung durch Mitschüler, Lehrer und Ausbilder</p>		

U-Wo.	Lernsituation: Nr./Bezeichnung/Zeit	Kompetenzen	Inhalte	Std.	Name
	3.2: Kaufverträge rechtskräftig abschließen (ca. 30 Std.)	siehe LS 3.1	<p>Analysieren Lernsituation / Arbeitsauftrag</p> <p>Planen Willenserklärungen Rechtsgeschäfte Vertragsarten Anfrage, Angebot (→ LF6) Vertragsfreiheit Rechts- und Geschäftsfähigkeit Nichtigkeit und Anfechtbarkeit Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft Allgemeine Geschäftsbedingungen</p> <p>Durchführen Rollenspiele Videotechnik Trainingssituationen</p> <p>Kontrollieren Einhaltung von gesetzlichen Vorschriften Beobachtung der Trainingssituation</p> <p>Dokumentieren Läuft parallel in allen Phasen (durchgängiger Prozess) Video- oder Schriftform</p> <p>Bewerten Eigen- und Fremdbewertung durch Mitschüler, Lehrer und Ausbilder</p>		

Lernfeld 9: Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen (40 Std.)

38

U-Wo.	Lernsituation: Nr./Bezeichnung/Zeit	Kompetenzen	Inhalte	Std.	Name
	<p>9.1: Verkaufspreis eines Produktes kalkulieren (ca. 19 Std.)</p>	<p>Fachkompetenz Verkaufspreise kalkulieren Abgekürzte Kalkulationsverfahren verwenden Preispolitik auf Unternehmenszielsetzung abstimmen Einflussgrößen der Preisgestaltung berücksichtigen Gesetzliche Preisbestimmungen anwenden Preispolitik in den Kontext des Marketing-Mixes einordnen</p> <p>Personalkompetenz Rechenverständnis zeigen Zuverlässig und konzentriert sein Verantwortung tragen Sich am Markt orientieren</p> <p>Sozialkompetenz Effektiv und kooperativ im Team zusammenarbeiten Bereit für konstruktive Kritik sein</p> <p>Methoden und Lernkompetenz Rechentechniken beherrschen Lernprozesse selbstständig und eigenverantwortlich organisieren Anwendungsprogramme (z. B. Excel) nutzen Informationen recherchieren und strukturieren Beobachtungen durchführen und auswerten Fragetechniken einsetzen (→ LF 2)</p>	<p>Analysieren Lernsituation / Arbeitsauftrag</p> <p>Planen Regionale Marktstruktur Verfügbares Einkommen der Nachfrager Preisempfehlung der Hersteller Innerbetriebliche Kosten Bezugspreis (→LF 6) Tabellenkalkulationssoftware Gewinn Preisnachlässe Kalkulationsschema</p> <p>Durchführen Prozentrechnen (→ LF 3) Verkaufskalkulation Kalkulation mit entsprechender Software</p> <p>Kontrollieren Veränderungen der Konditionen in der Tabellenkalkulation Veränderungen der innerbetrieblichen Kosten</p> <p>Dokumentieren Aufbereitung der Daten mit einem Tabellenkalkulationsprogramm Schriftliche Aufzeichnung</p> <p>Bewerten Ergebnisse der Kalkulation Preisvergleich (→ LS 9.2)</p>		

U-Wo.	Lernsituation: Nr./Bezeichnung/Zeit	Kompetenzen	Inhalte	Std.	Name
	9.2: Produkt preispolitisch am Markt positionieren (ca. 15 Std.)	siehe LS 9.1	<p>Analysieren Lernsituation / Arbeitsauftrag</p> <p>Planen Marktsituation Betriebliche Situation Unternehmensziele (→ LF1) Nachfrageverhalten Preisstrategie Marketing-Mix (→ LF 12) Mischkalkulation Preisdifferenzierung Rückwärtskalkulation Kalkulationszuschlag Kalkulationsfaktor Kalkulationsabschlag Handelsspanne</p> <p>Durchführen Markt- und Kundenbeobachtung Internetrecherche Preisgestaltung</p> <p>Kontrollieren Gesetzliche Bestimmungen Marktveränderungen</p> <p>Dokumentieren Beobachtungsbögen Fragebögen Ergebnisse der Internetrecherche Aufbereitung der Daten (z. B. Diagramme)</p> <p>Bewerten Eigen- und Fremdbewertung durch Mitschüler, Lehrer und Ausbilder Maßnahmen zur Preiskorrektur</p>		

U-Wo.	Lernsituation: Nr./Bezeichnung/Zeit	Kompetenzen	Inhalte	Std.	Name
	9.3: Produkt für den Verkauf auszeichnen (ca. 6 Std.)	siehe LS 9.1	<p>Analysieren Lernsituation / Arbeitsauftrag</p> <p>Planen Gesetzliche Bestimmungen Betriebliche und technische Voraussetzungen Bruttoverkaufspreis Verkaufseinheit Grundpreis Gütebezeichnung unverbindliche Preisempfehlung Gestaltung des Preisschildes (→ LF 4) Codierung und Etikettierung</p> <p>Durchführen Auszeichnung</p> <p>Kontrollieren Richtigkeit Gesetzeskonformität</p> <p>Dokumentieren Schriftliche Aufzeichnungen Preisschild</p> <p>Bewerten Fremdbewertung durch Mitschüler und Lehrer</p>		

10 Lernfeldverteilung für die Grundstufe (Beispiel)

Dargestellt sind Beispiele für die Anordnung der Lernfelder in der Grundstufe. Auf eine Verteilung der weiteren Pflichtfächer und Wahlpflichtfächer wird verzichtet. In der Grundstufe sind im berufsbezogenen Unterricht 320 Stunden vorgesehen. Die Wochenstunden des berufsbezogenen Unterrichts können auf zwei Tage verteilt werden.

		Unterrichtswochen																			
		2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	26	28	30	32	34	36	38	40
Wochenstunden (berufsbezogen)	1	L1/LF 1										L1/LF 3									
	2																				
	3																				
	4																				
	5	L2/LF 2										L2/LF 4					L2/LF 5				
	6																				
	7																				
	8																				

Abb. 8: Beispiel Lernfeldanordnung GS, Teilzeitunterricht, Lehrer 1 mit 160 Stunden, Lehrer 2 mit 160 Stunden

		Unterrichtswochen																			
		2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	26	28	30	32	34	36	38	40
Wochenstunden (berufsbezogen)	1	L1/LF 1										L1/LF 3									
	2																				
	3																				
	4																				
	5	L2/LF 2																			
	6																				
	7	L3/LF 4										L3/LF 5									
	8																				

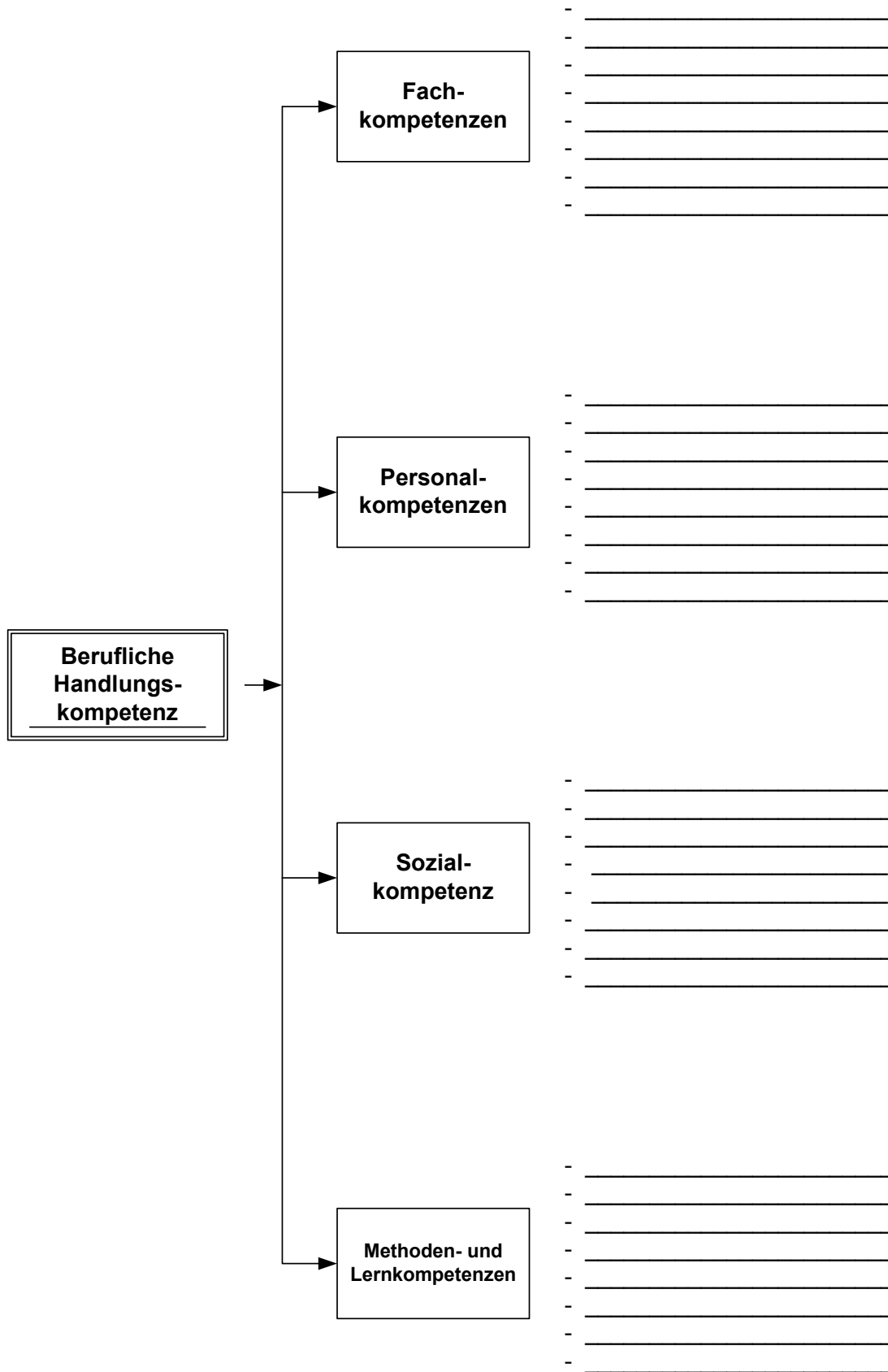
Abb. 9: Beispiel Lernfeldanordnung GS, Teilzeitunterricht, Lehrer 1 mit 160 Stunden, Lehrer 2 mit 80 Stunden und Lehrer 3 mit 80 Stunden

11 Literaturverzeichnis

- BERGER/MÜLLER 2001** Berger, Birgit/Müller, Martina: Teamarbeit im lernfeldorientierten Unterricht, Modellversuch SELUBA, Halle: LISA, 2001
- GAUL/TAUSCHEK 2002** Gaul, Dieter/Tauschek, Rüdiger: Handreichung zur Umsetzung lernfeldorientierter Rahmenlehrpläne in der Berufsschule. Allgemeiner Teil, Kurzfassung, Bad Kreuznach: Pädagogisches Zentrum, 2002
- KMK 2000** KMK: Handreichungen für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz (KMK) für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe, Stand 15.09.2000
- MÜLLER/ZÖLLER 2001** Müller, Martina/Zöller, Arnulf (Hrsg.): Arbeitshilfe für Rahmenlehrpläne, Halle: LISA, Stand 08/2001
- PAMPUS 1990** Pampus, Klaus: Ansätze zur Weiterentwicklung betrieblicher Ausbildungsmethoden. In: Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.): Neue Berufe fordern neue Methoden. Leittexte in der Metall- und Elektro-Ausbildung. Tagungsmaterial. S. 32-40, Bonn: IFA-Verlag GmbH, 1990
- SANDER/HOPPE 2000** Sander, Michael/Hoppe, Manfred: Neue Lehr- und Lernkonzepte in der beruflichen Bildung, Forschungsgruppe Praxisnahe Berufsbildung, 2000

12 Anhang

12.1 Formular Kompetenzen



12.2 Formular Lerninhalte

Inhalte LS: ___ / ___ Std.	Analysieren (ca. _____ Std.)	- _____ - _____ - _____ - _____ - _____
	Planen (ca. _____ Std.)	- _____ - _____ - _____ - _____ - _____
	Durchführen (ca. _____ Std.)	- _____ - _____ - _____ - _____ - _____
	Kontrollieren (ca. _____ Std.)	- _____ - _____ - _____ - _____ - _____
	Dokumentieren (ca. _____ Std.)	- _____ - _____ - _____ - _____ - _____
	Bewerten (ca. _____ Std.)	- _____ - _____ - _____ - _____ - _____

12.3 Formular Jahresarbeitsplan

Jahres-/Bildungsgangarbeitsplan	GS/FS: ____	Klasse: ____	Datum: _____
Lernfeld __ : _____ (__ Std.)			

U. - Wo	Lernsituation: Nr./Bezeichnung /Zeit	Kompetenzen	Inhalte	Std.	Name

Die KMK-Rahmenlehrpläne für die neugeordneten Berufe Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel sind nach Lernfeldern strukturiert. Lernfelder sind (laut KMK) durch Zielformulierung, Inhalte und Zeitrichtwerte beschriebene thematische Einheiten, die an beruflichen Aufgabenstellungen und Handlungsabläufen orientiert sind.

Der Unterricht nach dem Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz soll handlungsorientiert und möglichst nach Lernsituationen gestaltet werden. Lernsituationen sind exemplarische curriculare Bausteine, die fachtheoretische Inhalte in einen Anwendungszusammenhang bringen und die Vorgaben der Lernfelder in Lehr-/Lernarrangements präzisieren sollen.

Die vorliegende Handreichung zeigt am Beispiel der Lernfelder 2 *Verkaufsgespräche kundenorientiert führen*, 3 *Kunden im Servicebereich Kasse betreuen* und 9 *Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen* exemplarisch die Strategie der Umsetzung von Lernfeldern in unterrichtliche Lernsituationen auf. Sie ist Bestandteil einer Handreichungsreihe aller von der Neuordnung betroffenen Ausbildungsberufe und ergänzt die Allgemeine Handreichung zur Umsetzung lernfeldorientierter Rahmenlehrpläne in der Berufsschule (vgl. GAUL/TAUSCHEK 2002).

Weitere Beispiele zur Umsetzung, die auf Fortbildungsveranstaltungen des IFB in Zusammenarbeit mit dem PZ entwickelt wurden, befinden sich auf dem Bildungsserver (www.bbs.bildung-rp.de) im Bereich Downloads.