



Lehrplan für die Berufsschule

**Fachpraktiker im Verkauf/
Fachpraktikerin im Verkauf**

August 2012

August 2012
Version bereinigt um die Studentafel

Herausgeber:
Ministerium für Bildung und Wissenschaft des Landes Schleswig-Holstein
Brunswiker Straße 16-22
24105 Kiel

in Kooperation mit:
Institut für Qualitätsentwicklung an Schulen
Schleswig Holstein
- Lehrplanarbeit an berufsbildenden Schulen -
Schreberweg 5
24119 Kronshagen

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeiner Teil	1
1.1 Leitgedanken und Struktur der Lehrpläne	1
1.2 Lernausgangslage und Ausbildungsziel	2
1.3 Formale Strukturen der Ausbildung	3
1.4 Kompetenzen	4
1.5 Praktikum	6
1.6 Bildungsgangkonferenz als Teamkonferenz.....	6
1.7 Verbindlichkeit	7
1.8 Leistungen und ihre Bewertung.....	7
2 Lernfelder des berufsbezogenen Bereiches.....	8
Lernfeld 1 Das Einzelhandelsunternehmen präsentieren.....	9
Lernfeld 2 Verkaufsgespräche kundenorientiert führen.....	10
Lernfeld 3 Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	11
Lernfeld 4 Waren präsentieren.....	12
Lernfeld 5 Berechnungen im Einzelhandel anwenden	13
Lernfeld 6 Waren beschaffen	14
Lernfeld 7 Waren annehmen, lagern und pflegen	15
Lernfeld 8 Weitergehende Berechnungen im Einzelhandel anwenden.....	16
Lernfeld 9 Werben und den Verkauf fördern	17
Lernfeld 10 Besondere Verkaufssituationen bewältigen	18

1. Allgemeiner Teil

1.1 Leitgedanken und Struktur der Lehrpläne

Der Lehrplan orientiert sich an der Berufswirklichkeit von Fachpraktikerinnen im Verkauf und Fachpraktikern im Verkauf mit Schwerpunkt im Bereich ausführender Tätigkeiten.

Die planerische Kompetenz im Hinblick auf komplexe Fragestellungen spielt vor dem Hintergrund der spezifischen Lernfähigkeit dieser Jugendlichen eine eher untergeordnete Rolle.

Dieser Tatsache trägt der vorliegende Lehrplan Rechnung, indem Kenntnisse und Tätigkeiten auf elementare Grundlagen beschränkt werden.

Der Grundsatz des wiederholenden Lernens zieht sich als roter Faden durch den Lehrplan, der so angelegt ist, dass die Schülerinnen und Schüler mit vollständigen Handlungsabläufen konfrontiert werden. Dabei liegt der Schwerpunkt auf einer breit gefächerten Grundbildung, sodass die Schülerinnen und Schüler sich in späterer beruflicher Tätigkeit in allen Bereichen zurechtfinden können.

Der Lehrplan gliedert sich in zwei berufsbezogene Lernbereiche mit insgesamt 10 Lernfeldern. Im Hinblick auf die unterrichtliche Umsetzung der Lernbereiche gibt es eine zeitliche Gewichtung in den einzelnen Ausbildungsjahren.

Bei den methodischen Vorüberlegungen zur Umsetzung des Lehrplans im Unterricht sollte das Modell zur vollständigen Handlung in besonderer Weise Berücksichtigung finden. In Abhängigkeit vom Leistungsstand der Schülerinnen und Schüler können besonders im zweiten Ausbildungsjahr bestimmte Unterrichtsinhalte im Wahlpflichtfach vertiefend bearbeitet werden.

1.2 Lernausgangslage und Ausbildungsziel

Die Lernausgangslage ist durch eine große Heterogenität der Lerngruppe gekennzeichnet. Die Schülerinnen und Schüler bringen grundlegende Kenntnisse, Fertigkeiten, Fähigkeiten und Einstellungen sowie Arbeitsformen mit. Die Motivation der Schülerinnen und Schüler für den Besuch dieser Klasse ist der Berufsabschluss. Grundlegendes Ziel der Ausbildung ist es, den Schülerinnen und Schülern eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten verbindet, ihre Selbstständigkeit stärkt und dass sie sich auf das sich ständig ändernde Anforderungsprofil der Berufswelt einstellen können. Es werden einfache Kenntnisse vermittelt und einfache Fertigkeiten eingeübt. Der Lehrplan ist so angelegt, dass die Durchlässigkeit in die Regelausbildung gewährleistet ist.

Weitere Ziele der Ausbildung sind:

- Der Erwerb der Fähigkeit zur selbstständigen Ausführung von Arbeiten nach vorheriger Anleitung.
- Der Erwerb der Fähigkeit zur Anwendung grundlegender Fachkenntnisse in allen Arbeitssituationen.
- Die Befähigung zum umweltbewussten Handeln in allen Arbeitsbereichen.
- Die Entwicklung von Leistungsbereitschaft.
- Die Entwicklung von Kompromissfähigkeit
- Die Entwicklung einer selbstbewussten und eigenständigen Persönlichkeit.

Die Ausbildung führt zum, Berufsabschluss Fachpraktikerin im Verkauf / Fachpraktiker im Verkauf. Sie endet mit einer Abschlussprüfung vor dem Prüfungsausschuss der zuständigen Stelle.

1.3 Formale Strukturen der Ausbildung

Die Stundentafel wurde aus dem Lehrplan entfernt.

Die aktuelle Stundentafel wurde im Nachrichtenblatt veröffentlicht.

1.4 Kompetenzen

Die aufgeführten Ziele sind auf die Entwicklung von Handlungskompetenz gerichtet. Diese wird hier verstanden als die Bereitschaft und Fähigkeit des Einzelnen, sich in gesellschaftlichen, beruflichen und privaten Situationen sachgerecht, durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

Kompetenzen werden unter den Aspekten der Sach-, Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenz erworben:

Sachkompetenz meint die Fähigkeit, einen Sachverhalt angemessen zu erfassen, auf bereits erworbenes Wissen zurückzugreifen und in Handlungs- und neuen Lernzusammenhängen anzuwenden, Erkenntniszusammenhänge zu erschließen und Ergebnisse des eigenen Handelns zu beurteilen.

Methodenkompetenz meint die Fähigkeit, das Erfassen eines Sachverhalts unter Einsatz von Regeln und Verfahren ergebnisorientiert zu planen und zu gestalten, sowie über grundlegende Arbeitstechniken und -strategien sicher zu verfügen, insbesondere auch über die Möglichkeiten der Informationstechnologie.

Selbstkompetenz meint die Fähigkeit, die eigene Lernsituation wahrzunehmen, d.h. eigene Bedürfnisse und Interessen zu artikulieren, Lernprozesse selbstständig zu planen und durchzuführen, Lernergebnisse zu überprüfen, gegebenenfalls zu korrigieren und zu bewerten.

Sozialkompetenz meint die Fähigkeit, die Bedürfnisse und Interessen der Mitlernenden wahrzunehmen, sich mit ihren Vorstellungen von der Lernsituation (selbst)kritisch auseinander zu setzen und erfolgreich mit ihnen zusammenzuarbeiten.

Sach-, Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenz bedingen, durchdringen und ergänzen einander.



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

1.5 Praktikum

Einschlägige Praktika während der Berufsschulzeit oder zu Lasten der Berufsschulzeit sind nicht vorgesehen. Praktika werden im Rahmen der Ausbildung durch die die Ausbildung begleitenden Bildungsträger durchgeführt. Die Berufsschule kann die Möglichkeit von Betriebsbesichtigungen oder Betriebserkundungen nutzen.

1.6 Bildungsgangkonferenz als Teamkonferenz

Die Bildungsgangkonferenz initiiert die Kooperation aller beteiligten Lehrkräfte einer Klasse bzw. Bildungsganges. Dabei werden Kompetenzen innerhalb des Kollegiums aktiviert und das Arbeitspensum arbeitsteilig organisiert. Die Arbeitspläne der einzelnen Lernbereiche /Lernfelder werden aufeinander abgestimmt, Integrationsmöglichkeiten ausgelotet und mögliche Projekte geplant und ausgewertet.

Mitglieder dieser Konferenz sind alle Kollegen des Bildungsganges, sowie nach Bedarf weitere Personen wie z.B. Abteilungsleiter und Stundenplaner, ggf. Schüler, Eltern oder externe Fachleute, zum Beispiel aus Ausbildungsbetrieben. Die Bildungsgangkonferenz kann auf den gesamten Bildungsgang und/ oder auf die Klasse bezogen zusammentreffen.

Die Bildungsgangkonferenz verständigt sich u. a. über:

- Ergänzung und Ausdifferenzierung der Lernfelder durch exemplarische Lernsituationen unter Einbezug der Fächer des berufsübergreifenden Bereiches
- Vereinbarungen zur Leistungsbewertung der Lernfelder
- Entscheidungen zu organisatorischen Aspekten zu außerschulischen Veranstaltungen (Exkursionen, Klassenfahrten etc.)
- Ressourcenplanung im Hinblick auf personelle, zeitliche, räumliche, finanzielle Aspekte sowie Klärung von rechtlichen Fragen
- Evaluation des Curriculums, der Teamarbeit und der Arbeit der Bildungsgangkonferenz
- Dokumentation der didaktischen Jahresplanung

Die Ergebnisse der Bildungsgangkonferenz sind in geeigneter Form zu dokumentieren. Zur Erarbeitung von Vorschlägen, zur Umsetzung von Beschlüssen oder beispielsweise zur Entwicklung einzelner Unterrichtsszenarien kann die Bildungsgangkonferenz Arbeitsgruppen einrichten.

Es ist ein pro Schule einheitliches Vorgehen über alle Klassen anzustreben. Ein Erfahrungsaustausch der Schulen zur Umsetzung des Lehrplans wird empfohlen.

1.7 Verbindlichkeit

Dieser Lehrplan beschreibt die zu erreichenden Kompetenzen als verbindliche Ziele des jeweiligen Lernfeldes und ergänzt diese Beschreibung um Aufzählungen von dazugehörigen Inhalten, die eher beispielhaften Charakter haben und in der Entwicklung von Unterrichtsszenarien durch die Lehrkräfte eigenverantwortlich variiert werden können. Gleichfalls verbindlich ist die Zuordnung der Lernfelder zu den jeweiligen Lernbereichen.

1.8 Leistungen und ihre Bewertung

Leistungsmessung und -bewertung ist ein kontinuierlicher Prozess. Bewertet werden sollen möglichst alle von Schülerinnen und Schülern im Zusammenhang mit dem Unterricht erbrachten Leistungen. Leistungsbewertung setzt voraus, dass die Schülerinnen und Schüler im Unterricht Gelegenheit hatten, die entsprechenden Anforderungen in Umfang und Anspruch kennen zu lernen und sich auf diese vorzubereiten. Alle Bewertungskriterien werden transparent gemacht.

Dem Konzept des Lehrplans angepasst erfolgt die Leistungserbringung und -bewertung kompetenzorientiert auch auf der Lernfeldebene. In allen Lernfeldern werden fachwissenschaftlichen Anteile u.a. in Form schriftlicher Klassenarbeiten geprüft. Daneben werden die Lernerfolge und erreichten Kompetenzen durch die Beurteilung praktischer Arbeitsprozesse und Arbeitsergebnisse in den projektorientierten Unterrichtsphasen dokumentiert. Speziell in der Lernfeldarbeit bietet es sich an, z. B. Arbeitsproben, Gruppenarbeiten oder Arbeitsordner der Schüler in die Bewertung einzubeziehen.

In diese Beurteilung und die Entwicklung von Beurteilungskriterien sollen die Schüler und Schülerinnen einbezogen werden. Neben der Sachkompetenz, die sich in der fachlichen Richtigkeit des Arbeitsergebnisses zeigt, sollen dabei auch die Methodenkompetenz und die personalen und sozialen Kompetenzen überprüft werden.

Berufsbezogene Lernbereiche sind schriftliche Prüfungsfächer in der Abschlussprüfung. Das Berufsschulabschlusszeugnis ist dem Hauptschulabschluss gleichwertig. Die Lernbereiche sind daher so anzulegen und zu unterrichten, dass sie in wesentlichen Elementen dem Niveau der Hauptschule entsprechen.

2 Lernfelder des berufsbezogenen Bereiches

Die Zuordnung der Lernfelder zu den Lernbereichen und Ausbildungsjahren wurde aus dem Lehrplan entfernt. Die aktuelle Zuordnung in der Anlage zur Stundentafel wurde im Nachrichtenblatt veröffentlicht.

Lernfeld 1 Das Einzelhandelsunternehmen präsentieren	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 h Lernbereich Kaufmännische Handelstätigkeit
Kompetenzen: <p>Die Schülerinnen und Schüler präsentieren den Ausbildungsbetrieb mit seinen Leistungsschwerpunkten. Dafür informieren Sie sich im Ausbildungsunternehmen. Sie beschreiben die gewählte Betriebsform im Zusammenhang mit Sortiment und Verkaufsform und vergleichen dabei ihre Ausbildungsbetriebe. Sie stellen die Organisation ihres Unternehmens und dessen Eingliederung in die Gesamtwirtschaft dar.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler präsentieren und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse strukturiert unter Verwendung angemessener Medien. Sie setzen die Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns um.</p>	
Inhalte: <ul style="list-style-type: none">• Grundlagen des Wirtschaftens• Einfacher Wirtschaftskreislauf• Arbeitsteilung• Aufgaben und Gliederung des Einzelhandels• Betriebsorganisation und Arbeitsabläufe• Markt und Preis• Präsentationstechniken	

Lernfeld 2 Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 h Lernbereich Verkauf und Marketing
Kompetenzen: Die Schülerinnen und Schüler führen Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und des Unternehmens. Sie berücksichtigen wichtige Elemente der Kommunikations- und Verkaufstechnik sowie Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse über Waren. Sie wenden diese in Fallsituationen an und zeigen dabei kundenorientiertes Verhalten. 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.	
Inhalte: <ul style="list-style-type: none">• Kontaktaufnahme• Bedarfsermittlung• Beratungsphase• Abschlussphase	

Lernfeld 3 Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 h Lernbereich Kaufmännische Handelstätigkeit
Kompetenzen: <p>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. Sie bieten dem Kunden an der Kasse Serviceleistungen an.</p> <p>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 beachten dabei umsatzsteuerliche Vorschriften. Sie führen Kassenabrechnungen durch und erstellen Kassenberichte. Sie erklären das Kassensystem als ein Instrument zur Erfassung von Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem.</p>	
Inhalte: <ul style="list-style-type: none">• Rechtliche Grundlagen• Kaufvertrag• Zahlungsverkehr• Service	

Lernfeld 4 Waren präsentieren	1. Ausbildungsjahr Zeitrhythmuswert: 40 h Lernbereich Verkauf und Marketing
Kompetenzen: Die Schülerinnen und Schüler platzieren und präsentieren Waren kundengerecht, verkaufswirksam und betriebswirtschaftlich sinnvoll. Sie entwickeln Konzepte zur Warenpräsentation, stellen diese dar und bewerten sie. Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen Besonderheiten von Betriebsform, Verkaufsform und Sortiment, allgemeine Regeln von Warenpräsentation und -platzierung und verkaufpsychologische Erkenntnisse.	
Inhalte: Warenpräsentation <ul style="list-style-type: none">• im Verkaufsregal,• im Verkaufsraum,• im Schaufenster	

Lernfeld 5 Berechnungen im Einzelhandel anwenden	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 h Lernbereich Kaufmännische Handelstätigkeit
Kompetenzen: Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten die notwendigen Rechenoperationen in adäquaten Sozialformen für die unterschiedlichen Handelssituationen. Sie führen die Grundrechenarten unter Berücksichtigung von Maßen und Gewichten durch und übertragen sie auf für im Einzelhandel relevante Gegebenheiten. Weiterhin sind sie mit den Grundlagen für die Zeit- und Dreisatzrechnung vertraut und lösen damit Problemstellungen bei betrieblichen Abläufen im Einzelhandel.	
Inhalte: <ul style="list-style-type: none">• Grundrechenarten• Maße, Gewichte• Zweisatz, Dreisatz	

Lernfeld 6 Waren beschaffen	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 h Lernbereich Kaufmännische Handelstätigkeit
Kompetenzen: Die Schülerinnen und Schüler beschaffen Waren und berücksichtigen ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte. Sie ermitteln unterschiedliche Bezugsquellen, Konditionen und Preise. Bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen sie quantitative und qualitative Aspekte.	
Inhalte: <ul style="list-style-type: none">• Bedarfsplanung• Bezugsquellen• Angebotsvergleich• Bestellung• Warenwirtschaftssystem	

Lernfeld 7 Waren annehmen, lagern und pflegen	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert:40 h Lernbereich Kaufmännische Handelstätigkeit
Kompetenzen: <p>Die Schülerinnen und Schüler prüfen den Wareneingang und sorgen für eine sachgerechte Lagerung. Sie erkennen Pflichtverletzungen durch den Lieferer und dokumentieren diese. Sie kommunizieren problemlösungsorientiert mit Lieferanten. Sie kontrollieren die Ware anhand von Belegen und erfassen die Artikel, auch unter Nutzung eines informationstechnischen Systems.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler 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: <ul style="list-style-type: none">• Wareneingang, Kaufvertragsstörungen: Umtausch/Reklamation• Warenlagerung, Warenpflege• Vorbereitung der Ware für den Verkauf	

Lernfeld 8 Weitergehende Berechnungen im Einzelhandel anwenden	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 h Lernbereich Kaufmännische Handelstätigkeit
Kompetenzen: <p>Die Schülerinnen und Schüler beherrschen weitergehende typische kaufmännische Rechenvorgänge im Einzelhandel und analysieren diese. Sie bereiten das vorhandene Datenmaterial auf und treffen auf dieser Grundlage kaufmännische Entscheidungen. Sie präsentieren die erlangten Ergebnisse.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler sind sicher in der Vorgehensweise, der Berechnung und der Interpretation der Zahlen.</p>	
Inhalte: <ul style="list-style-type: none">• Dreisatz: gerade, ungerade• Prozentrechnung• Durchschnittsrechnung• Zinsrechnung• Interpretation einfacher Statistiken• Beleginterpretation• Inventur – Inventar	
Hinweise zum Unterricht: <ul style="list-style-type: none">• Fallsituationen zu typischen kaufmännischen Rechenvorgängen• Analyse aus Sicht des Einzelhändlers in unterschiedlichen Sozialformen• Aufbereitung des Datenmaterials auch rechnergestützt	

Lernfeld 9 Werben und den Verkauf fördern	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 h Lernbereich Verkauf und Marketing
Kompetenzen: Die Schülerinnen und Schülern erstellen einen Werbeplan. Sie entwickeln unter Beachtung der Werbegrundsätze und der gesetzlichen Rahmenbedingungen Werbemaßnahmen. Sie bewerten den Einsatz von Werbemaßnahmen im Verkaufsalltag. Sie berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung und beurteilen den Werbeerfolg der Maßnahmen. 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 Wareneinstellung nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten aus.	
Inhalte: <ul style="list-style-type: none">• Grundsätze der Werbung• Werbemaßnahme• Public Relations, Salespromotion• UWG	

Lernfeld 10 Besondere Verkaufssituationen bewältigen	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 h Lernbereich Verkauf und Marketing
Kompetenzen: 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. Die Schülerinnen und Schüler beraten fachgerecht unter Nutzung verbaler und nonverbaler Ausdrucksmöglichkeiten. 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. Auch in den besonderen Verkaufssituationen werden die Schülerinnen und Schüler den individuellen Ansprüchen ihrer Kunden gerecht.	
Inhalte: <ul style="list-style-type: none">• Umtausch/Reklamation• Geschenkauf• Hochbetrieb• Mehrfachbedienung• Kunden in Begleitung• Ladendiebstahl• Verkauf von Ergänzungs- und Zusatzartikeln	