



Arbeitsmaterial für die Berufsschule

Kaufmann im E-Commerce Kauffrau im E-Commerce

2020

Das Arbeitsmaterial ist ab 1. August 2020 freigegeben.

I m p r e s s u m

Das Arbeitsmaterial basiert auf dem Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann im E-Commerce/Kauffrau im E-Commerce (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 24. November 2017) und der Verordnung über die Berufsausbildung zum/zur Kaufmann im E-Commerce/Kauffrau im E-Commerce vom 13. Dezember 2017 (BGBl. Teil I, Nr. 78 vom 18. Dezember 2017).

Das Arbeitsmaterial wurde am

Landesamt für Schule und Bildung
Standort Radebeul
Dresdner Straße 78 c
01445 Radebeul

<https://www.lasub.smk.sachsen.de/>

unter Mitwirkung von

Matthias Gerlach	Chemnitz
Matthias Lehnert	Chemnitz
Anja Stolpe	Oschatz
Annett Ullrich	Oschatz
Swantje Voelkner	Dresden

erarbeitet.

HERAUSGEBER

Sächsisches Staatsministerium für Kultus
Carolaplatz 1
01097 Dresden

<https://www.smk.sachsen.de/>

Download

<https://www.schulportal.sachsen.de/lplandb/>

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1 Vorbemerkungen	4
2 Kurzcharakteristik des Bildungsganges	5
3 Stundentafel	9
4 Hinweise zur Umsetzung	11
5 Beispiele für Lernsituationen	12
6 Berufsbezogenes Englisch	46
7 Hinweise zur Literatur	54

1 Vorbemerkungen

Die Verfassung des Freistaates Sachsen fordert in Artikel 101 für das gesamte Bildungswesen:

„(1) Die Jugend ist zur Ehrfurcht vor allem Lebendigen, zur Nächstenliebe, zum Frieden und zur Erhaltung der Umwelt, zur Heimatliebe, zu sittlichem und politischem Verantwortungsbewusstsein, zu Gerechtigkeit und zur Achtung vor der Überzeugung des anderen, zu beruflichem Können, zu sozialem Handeln und zu freiheitlicher demokratischer Haltung zu erziehen.“

Das Sächsische Schulgesetz legt in § 1 fest:

„(2) Der Erziehungs- und Bildungsauftrag der Schule wird bestimmt durch das Recht eines jeden jungen Menschen auf eine seinen Fähigkeiten und Neigungen entsprechende Erziehung und Bildung ohne Rücksicht auf Herkunft oder wirtschaftliche Lage.

(3) Die schulische Bildung soll zur Entfaltung der Persönlichkeit der Schüler in der Gemeinschaft beitragen. ...“

Für die Berufsschule gilt gemäß § 8 Abs. 1 des Sächsischen Schulgesetzes:

„Die Berufsschule hat die Aufgabe, im Rahmen der Berufsvorbereitung, der Berufsausbildung oder Berufsausübung vor allem berufsbezogene Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten zu vermitteln und die allgemeine Bildung zu vertiefen und zu erweitern. Sie führt als gleichberechtigter Partner gemeinsam mit den Ausbildungsbetrieben und anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zu berufsqualifizierenden Abschlüssen.“

Neben diesen landesspezifischen gesetzlichen Grundlagen sind die in der „Rahmenvereinbarung über die Berufsschule“ (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 12. März 2015 in der jeweils geltenden Fassung) festgeschriebenen Ziele umzusetzen.

2 Kurzcharakteristik des Bildungsganges

Mit dem Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce wird der zunehmenden Digitalisierung im Handel und den veränderten Anforderungen von Handelsunternehmen und Unternehmen anderer Branchen, die Onlinevertriebskanäle nutzen, sowie den rechtlichen Rahmenbedingungen insbesondere im Onlinehandel Rechnung getragen. Die neuen Tätigkeitsfelder sind dem stetig wachsenden E-Commerce angepasst, wobei Wertschöpfungsstufen übergreifende Prozesse und Geschäftsmodelle mit eigenen Merkmalen zu Grunde gelegt werden.

Mit Beginn des Schuljahres 2020/2021 wurden die Vorgaben der KMK für den berufsbezogenen Bereich in die sächsische Stundentafel übernommen. Lernfelder, bei denen Stundenanpassungen erfolgten, sind in der Stundentafel gekennzeichnet.

Der Kaufmann und die Kauffrau im E-Commerce sind in Unternehmen tätig, die Waren und Dienstleistungen an Verbraucher und Unternehmen online oder in Verbindung mit anderen Vertriebswegen anbieten und verkaufen. Dies können Unternehmen im Einzel-, Groß- und Außenhandel, aber auch in anderen Branchen, wie Tourismusunternehmen, Dienstleistungsanbieter oder Hersteller, sein.

Die berufliche Tätigkeit des Kaufmanns/der Kauffrau im E-Commerce erfordert neben Selbstständigkeit, Flexibilität, Teamfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit, Konfliktfähigkeit und Verantwortungsbewusstsein insbesondere vernetztes Denken, Eigeninitiative und analytische Fähigkeiten. Die kurzen Innovationszyklen digitaler Techniken und Anwendungen verlangen ein hohes Maß an Selbstorganisation und Lernkompetenz sowie die Fähigkeit, das eigene Entscheiden und Handeln reflektieren und weiterentwickeln zu können. Kaufleute im E-Commerce arbeiten projekt- und teamorientiert.

Die wesentlichen Aufgaben der Kaufleute im E-Commerce sind die Gestaltung und Bewirtschaftung von Online-Sortimenten, die Gestaltung der Vertragsanbahnung und -abwicklung im Online-Vertrieb, die Gestaltung der Kundenkommunikation, die Entwicklung und Umsetzung von Online-Marketing-Maßnahmen sowie die Auswahl, Einrichtung und Nutzung von Online-Vertriebskanälen. Sie analysieren, planen und steuern Prozesse im E-Commerce kennzahlengestützt.

Im Rahmen der Ausbildung zum Kaufmann/zur Kauffrau im E-Commerce werden insbesondere folgende berufliche Qualifikationen erworben:

- das Unternehmen adressatengerecht präsentieren
- die eigene Rolle im Betrieb selbstverantwortungsvoll wahrnehmen und mitgestalten
- Online-Sortimente anpassen
- Waren und Dienstleistungen einstellen
- Daten für die Beschaffung bereitstellen
- Verträge im Online-Vertrieb rechtssicher und kundenorientiert anbahnen
- bei der Vertragsanbahnung unternehmerische Zielsetzungen berücksichtigen
- Auftragsdaten für nachgelagerte Prozesse bereitstellen
- Retouren und Stornierungen sowie auftretende Leistungsstörungen unternehmens- und kundenorientiert bearbeiten
- Kommunikationskanäle auswählen und nutzen
- kundenorientierte Serviceangebote auswählen und entwickeln
- neue technische Möglichkeiten nutzen und veränderte Kundenbedürfnisse berücksichtigen

- eine Online-Marketing-Strategie planen
- Online-Marketing-Maßnahmen umsetzen und deren Erfolg bewerten
- Wertströme aus Geschäftsprozessen erfassen und auswerten
- Erfolg des Unternehmens beurteilen
- betriebliche Kosten- und Leistungsrechnung durchführen
- mit Hilfe der Ergebnisse der Kosten- und Leistungsrechnung zur Steuerung des Unternehmens beitragen
- Online-Vertriebskanäle kriteriengeleitet auswählen
- bei der Errichtung von Online-Vertriebssystemen mitwirken
- relevante Leistungskennzahlen für die Steuerung von Prozessen im E-Commerce ermitteln, aufbereiten und mehrdimensional analysieren
- Maßnahmen zur Optimierung von Prozessen im E-Commerce entwickeln
- Einflüsse gesamtwirtschaftlicher Rahmenbedingungen und Entwicklungen analysieren und deren Auswirkungen auf die wirtschaftliche Situation des Unternehmens beurteilen
- Konsequenzen für unternehmerische Entscheidungen ziehen
- berufsbezogene Projekte vom Projektauftrag bis zur Projektauswertung realisieren.

Die Realisierung der Bildungs- und Erziehungsziele der Berufsschule ist auf den Erwerb beruflicher Handlungskompetenz gerichtet. Diese entfaltet sich in den Dimensionen von Fach-, Selbst- und Sozialkompetenz sowie in Methoden- und Lernkompetenz. Dabei bilden berufliche Handlungen den Ausgangspunkt des Lernprozesses.

Der KMK-Rahmenlehrplan des Ausbildungsberufes ist vor diesem Hintergrund nach Lernfeldern gegliedert. Die Stundentafel des Bildungsganges gliedert sich in den Pflichtbereich mit berufsübergreifendem Bereich und berufsbezogenem Bereich sowie den Wahlbereich.

Die Lernfelder der sächsischen Stundentafel sind mit den Lernfeldern des KMK-Rahmenlehrplanes identisch.

Für die vom wöchentlichen Teilzeitunterricht abweichenden Organisationsformen Blockunterricht und 2-2-1-Modell ist die Stundentafel für den berufsbezogenen Bereich basierend auf der VwV Stundentafeln bbS in der jeweils geltenden Fassung von den Schulen in eigener Verantwortung anzupassen.

Die Struktur der Lernfelder orientiert sich in Aufbau und Zielsetzung an Arbeitsprozessen der Branche. Die Zielformulierungen innerhalb der Lernfelder des KMK-Rahmenlehrplanes beschreiben den Qualifikationsstand und die Kompetenzen am Ende des Lernprozesses. Ergänzt durch die Inhalte umfassen sie den Mindestumfang zu vermittelnder Kompetenzen. Vor dem Hintergrund der sich schnell entwickelnden beruflichen Anforderungen sind die Inhalte weitgehend offen formuliert. Diese Struktur fördert und fordert die Einbeziehung neuer Entwicklungen und Tendenzen der Branche in den Unterricht.

Bei der Anordnung der Lernfelder wurde eine logische Reihenfolge zugrunde gelegt. Es ist jedoch genauso eine parallele Planung möglich, da die Schülerinnen und Schüler in der Berufspraxis ebenfalls gleichzeitig mit diesen Prozessen konfrontiert werden. Die Abgrenzung zwischen den Ausbildungsjahren ist - auch hinsichtlich der zeitlichen Planung in der Ausbildungsordnung und in Bezug auf die Prüfungen - einzuhalten.

Die Ausgestaltung und Umsetzung der Lernfelder des KMK-Rahmenlehrplanes sind in den Schulen vor Ort zu leisten. Die Lernfelder sind für den Unterricht durch Lernsituationen, die exemplarisch für berufliche Handlungssituationen stehen, zu untersetzen. Lernsituationen konkretisieren die Vorgaben des Lernfeldes und werden mittels didaktischer Analyse aus diesen abgeleitet.

Der berufsbezogene Unterricht knüpft an das Alltagswissen und an die Erfahrungen des Lebensumfeldes an und bezieht die Aspekte der Medienbildung, der Bildung für nachhaltige Entwicklung sowie der politischen Bildung ein. Die Lernfelder bieten umfassende Möglichkeiten, den sicheren, sachgerechten, kritischen und verantwortungsvollen Umgang mit traditionellen und digitalen Medien zu thematisieren. Sie beinhalten vielfältige, unmittelbare Möglichkeiten zur Auseinandersetzung mit globalen, gesellschaftlichen und politischen Themen, deren sozialen, ökonomischen und ökologischen Aspekten sowie Bezüge zur eigenen Lebens- und Arbeitswelt. Die Umsetzung der Lernsituationen unter Einbeziehung dieser Perspektiven trägt aktiv zur weiteren Lebensorientierung, zur Entwicklung der Mündigkeit der Schülerinnen und Schüler, zum selbstbestimmten Handeln und damit zur Stärkung der Zivilgesellschaft bei.

Inhalte mit politischem Gehalt werden mit den damit in Verbindung stehenden fachspezifischen Arbeitsmethoden der politischen Bildung umgesetzt. Dafür eignen sich u. a. Rollen- und Planspiele, Streitgespräche, Pro- und Kontra-Debatten, Podiumsdiskussionen oder kriterienorientierte Fall-, Konflikt- und Problemanalysen.

Für Inhalte mit Anknüpfungspunkten zur Bildung für nachhaltige Entwicklung eignen sich insbesondere die didaktischen Prinzipien der Visionsorientierung, des Vernetzen des Lernens sowie der Partizipation. Vernetztes Denken bedeutet hier die Verbindung von Gegenwart und Zukunft einerseits und ökologischen, ökonomischen und sozialen Dimensionen des eigenen Handelns andererseits.

Die Digitalisierung und der mit ihr verbundene gesellschaftliche Wandel erfordern eine Vertiefung der informatischen Bildung. Ausgehend von den spezifischen Besonderheiten des Bildungsganges und unter Beachtung digitaler Arbeits- und Geschäftsprozesse ergibt sich die Notwendigkeit einer angemessenen Hard- und Softwareausstattung und entsprechender schulorganisatorischer Regelungen.

Der Charakter der beruflichen Qualifikationen erfordert einen permanenten Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnik sowie berufsbezogener Software. Beide sind integrative Bestandteile der Lernfelder und werden in erforderlichem Umfang entsprechend der jeweiligen Lernsituation eingesetzt. Bis zu 25 % der Unterrichtsstunden des berufsbezogenen Unterrichtes in jedem Ausbildungsjahr können für den anwendungsbezogenen gerätegestützten Unterricht genutzt werden, wobei eine Klassenteilung möglich ist. Die konkrete Planung obliegt der Schule.

Die Ausprägung beruflicher Handlungskompetenz wird durch handlungsorientierten Unterricht gefördert. Dabei werden beispielhafte Aufgabenstellungen aus der beruflichen Praxis im Unterricht aufgegriffen. Das Lernen erfolgt in vollständigen Handlungen,

bei denen die Schülerinnen und Schüler das Vorgehen selbstständig planen, durchführen, überprüfen, gegebenenfalls korrigieren und schließlich bewerten. Dieses Unterrichten erfordert vielfältige Sozialformen und Methoden, insbesondere den Einsatz komplexer Lehr-/Lernarrangements wie Projektarbeit oder kooperatives Lernen. Des Weiteren ist eine kontinuierliche Abstimmung zwischen den beteiligten Lehrkräften des berufsübergreifenden und berufsbezogenen Bereiches sowie der in einem Lernfeld unterrichtenden Lehrkräfte notwendig.

Die Schülerinnen und Schüler werden befähigt, Lern- und Arbeitstechniken anzuwenden und selbstständig weiterzuentwickeln sowie Informationen zu beschaffen, zu verarbeiten und zu bewerten. Demnach soll selbstständiges und vernetztes Denken sowie die Fähigkeit, Probleme zu erkennen und zu lösen, unterstützt werden. Darüber hinaus ist bei den Schülerinnen und Schülern das Bewusstsein zu entwickeln, dass Bereitschaft und Fähigkeit zum selbstständigen und lebenslangen Lernen wichtige Voraussetzungen für ein erfolgreiches Berufsleben sind.

3 Stundentafel

Unterrichtsfächer und Lernfelder	Wochenstunden in den Klassenstufen		
	1	2	3
Pflichtbereich	13	12	12
Berufsübergreifender Bereich	4 ¹	5	5
Deutsch/Kommunikation	1	1	1
Englisch	2	1	1
Gemeinschaftskunde	1	1	1
Evangelische Religion, Katholische Religion oder Ethik	1	1	1
Sport	-	1	1
Berufsbezogener Bereich	8	7	7
1 Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten	2	-	-
2 Sortimente im Online-Vertrieb gestalten und die Beschaffung unterstützen	2	-	-
3 Verträge im Online-Vertrieb anbahnen und bearbeiten	3	-	-
4 Werteströme erfassen, auswerten und beurteilen	1	-	-
5 Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen bearbeiten	-	1 ²	-
6 Servicekommunikation kundenorientiert gestalten	-	1,5	-
7 Online-Marketing-Maßnahmen umsetzen und bewerten	-	3	-
8 Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern	-	1,5	-
9 Online-Vertriebskanäle auswählen	-	-	2,5
10 Den Online-Vertrieb kennzahlengestützt optimieren	-	-	2

¹ Es obliegt den Schulen im Rahmen ihrer Eigenverantwortung, in welchem Fach des berufsübergreifenden Bereiches in der Klassenstufe 1 unter Beachtung der personellen und sächlichen Ressourcen der Unterricht um eine Wochenstunde gekürzt wird. In Abhängigkeit von der vorgenommenen Kürzung verringert sich die Anzahl der Gesamtausbildungsstunden nach Dauer der Ausbildung in dem jeweiligen Fach. Eine Reduzierung im Fach Gemeinschaftskunde soll nicht erfolgen.

² Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die aktuelle Stundentafel lt. KMK-Rahmenlehrplan angepasst.

Unterrichtsfächer und Lernfelder	Wochenstunden in den Klassenstufen		
	1	2	3
11 Gesamtwirtschaftliche Einflüsse bei unternehmerischen Entscheidungen berücksichtigen	-	-	1
12 Berufsbezogene Projekte durchführen und bewerten	-	-	1,5 ³
Wahlbereich⁴	2	2	2

³ Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die aktuelle Stundentafel lt. KMK-Rahmenlehrplan angepasst.

⁴ Der Wahlbereich steht den Schulen im Rahmen ihrer Eigenverantwortung zur Vertiefung der berufsbezogenen Inhalte sowie weiteren Spezialisierung und Förderung zur Verfügung. Die Möglichkeit, das Fach Sport im Wahlbereich der Klassenstufe 1 anzubieten, ist ebenso gegeben.

4 Hinweise zur Umsetzung

In diesem Kontext wird auf die Handreichung „Umsetzung lernfeldstrukturierter Lehrpläne“ (vgl. LaSuB 2022) verwiesen.

Diese Handreichung bezieht sich auf die Umsetzung des Lernfeldkonzeptes in den Schularten Berufsschule, Berufsfachschule und Fachschule und enthält u. a. Ausführungen

1. zum Lernfeldkonzept,
2. zu Aufgaben der Schulleitung bei der Umsetzung des Lernfeldkonzeptes, wie
 - Information der Lehrkräfte über das Lernfeldkonzept und über die Ausbildungsdokumente,
 - Bildung von Lehrerteams,
 - Gestaltung der schulorganisatorischen Rahmenbedingungen,
3. zu Anforderungen an die Gestaltung des Unterrichts, insbesondere zur
 - kompetenzorientierten Planung des Unterrichts,
 - Auswahl der Unterrichtsmethoden und Sozialformen

sowie das Glossar.

5 Beispiele für Lernsituationen

Lernfeld 1 Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten 1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Ustd.

Lernsituationen	1.1 Rechte und Pflichten während der Berufsausbildung erfüllen	14 Ustd.
	1.2 Unternehmensspezifische Maßnahmen zur Erhaltung der Gesundheit erkunden	6 Ustd.
	1.3 Eigenes Unternehmen analysieren und eigenes Aufgabengebiet charakterisieren	14 Ustd.
	1.4 Aufbau- und Ablauforganisation des Unternehmens darstellen	14 Ustd.
	1.5 Rechtsformen von Unternehmen unterscheiden	14 Ustd.
	1.6 Entgeltabrechnung überprüfen und sich mit geltendem Tarifrecht auseinandersetzen	8 Ustd.
	1.7 Eigenes Unternehmen präsentieren	10 Ustd.

Lernsituation 1.5 Rechtsformen von Unternehmen unterscheiden 14 Ustd.

Auftrag Sie sind in einer OHG angestellt. Einer der beiden Gesellschafter möchte demnächst in Ruhestand gehen. Sie haben die Gelegenheit, an dessen Stelle zu treten, verfügen jedoch derzeit nicht über die finanziellen Mittel, um den Gesellschafteranteil zu übernehmen. Der Gesellschafterwechsel bietet auch die Möglichkeit, über einen Wechsel der Rechtsform nachzudenken. Informieren Sie sich über mögliche Rechtsformen und stellen Sie deren wesentliche Merkmale in einer geeigneten Übersicht dar. Geben Sie dem verbleibenden Gesellschafter eine Empfehlung zur Wahl der Rechtsform und begründen Sie diese.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
1.5.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Kaufmannseigenschaften unterscheiden Begriffe Firma, Unternehmen und Betrieb abgrenzen Aufbau und Inhalt des Handelsregisters recherchieren Informationen über mögliche Rechtsformen beschaffen - Einzelunternehmung - Personengesellschaften: GbR, OHG, KG, GmbH & Co. KG - Kapitalgesellschaften: GmbH, AG, UG (haftungsbeschränkt) - sonstige: Genossenschaft - internationale: Ltd. Charakteristische Merkmale ausgewählter Kriterien für Rechtsformen eruieren - gesetzliche Grundlage - Gründung - Kapital - Gewinnverteilung - Geschäftsführung und Vertretung	8	Handlungsvollmacht Prokura Amtsgericht Internet Fachliteratur Internet Gruppenarbeit BGB, HGB AktG, GmbHG GenG

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Folgen eines Gesellschafterwechsels in Abhängigkeit von der Rechtsform untersuchen Geeignete Darstellungsmöglichkeiten für die Übersicht abstimmen Bewertungskriterien festlegen		Bewertungsbogen
1.5.2	Entscheiden/ Durchführen	Relevante Informationen für die Übersicht auswählen und strukturieren Übersicht zu den Rechtsformen an Hand der abgestimmten Kriterien erstellen Entscheidung über geeignete Rechtsform treffen Verbleibendem Gesellschafter die Rechtsform empfehlen und begründen	4	berufsbezogene Informationsverarbeitung Deutsch/Kommunikation
1.5.3	Bewerten/ Reflektieren	Übersicht bewerten Getroffene Entscheidung diskutieren Persönliche und finanzielle Folgen der getroffenen Entscheidung reflektieren Chancen und Risiken des Gesellschafter- und Rechtsformwechsels für das Unternehmen aufzeigen	2	Bewertungsbogen Perspektivwechsel

Lernfeld 1	Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Ustd.
Lernsituationen	1.1 Rechte und Pflichten während der Berufsausbildung erfüllen 1.2 Unternehmensspezifische Maßnahmen zur Erhaltung der Gesundheit erkunden 1.3 Eigenes Unternehmen analysieren und eigenes Aufgabengebiet charakterisieren 1.4 Aufbau- und Ablauforganisation des Unternehmens darstellen 1.5 Rechtsformen von Unternehmen unterscheiden 1.6 Entgeltabrechnung überprüfen und sich mit geltendem Tarifrecht auseinandersetzen 1.7 Eigenes Unternehmen präsentieren	14 Ustd. 6 Ustd. 14 Ustd. 14 Ustd. 14 Ustd. 8 Ustd. 10 Ustd.
Lernsituation	1.6 Entgeltabrechnung überprüfen und sich mit geltendem Tarifrecht auseinandersetzen	8 Ustd.
Auftrag	Sie haben Ihre Ausbildung abgeschlossen und wurden von Ihrem Ausbildungsbetrieb übernommen. Demnächst planen Sie einen eigenen Online-Shop zu gründen und künftig auch Mitarbeiter einzustellen. Deren Entgeltabrechnung beabsichtigen sie mit Hilfe eines Tabellenkalkulationsprogrammes zu erstellen. Überprüfen Sie in Vorbereitung darauf Ihre eigene Entgeltabrechnung und entwickeln Sie für die Abrechnung ein Tabellenblatt mit den entsprechenden Formeln und Funktionen.	

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
1.6.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Informationen über den Aufbau einer Entgeltabrechnung beschaffen Informationen diskutieren und auswählen Steuerliche Abzüge eruieren - Lohnsteuer - Kirchensteuer - Solidaritätszuschlag Aktuelle Sozialversicherungsbeiträge recherchieren - Krankenversicherung - Pflegeversicherung - Rentenversicherung - Arbeitslosenversicherung Musterschema vom Brutto zum Netto aufstellen Sich über geltendes Tarifrecht informieren Geeignete Software eruieren und auswählen	2	Fachliteratur Internet Gruppenarbeit Einkommensteuergesetz Lohnsteuerklassen Kinderfreibeträge berufsbezogene Informationsverarbeitung branchenbezogen
1.6.2	Entscheiden/ Durchführen	Eigene steuerliche Abzüge ermitteln Eigene SV-Beiträge berechnen Eigene Entgeltabrechnung überprüfen	4	Lohnsteuertabelle Musterschema

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Übereinstimmung der Entgeltabrechnung mit geltendem Tarifrecht kontrollieren Geeignete Software nutzen Tabellenblatt für Entgeltabrechnung mit Formeln und Funktionen entwickeln Eigenverantwortlich und gewissenhaft formatieren und gestalten Muster der Entgeltabrechnung für künftige Mitarbeiter drucken		berufsbezogene Informationsverarbeitung Tabellenkalkulation
1.6.3	Bewerten/Reflektieren	Ergebnisse vorstellen Bedeutung der Tarifverträge und die Rolle der Sozialpartner thematisieren Personalaufwendungen des Arbeitgebers aufzeigen - Bruttoentgelt - Anteil des Arbeitgebers zur Sozialversicherung - Unfallversicherung Alternative Software diskutieren	2	Kritik und Selbstkritik aktuelle Entwicklungen

Lernfeld 2 Sortimente im Online-Vertrieb gestalten und die Beschaffung unterstützen**1. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	2.1 Vorhandenes Online-Sortiment analysieren	6 Ustd.
	2.2 Erweiterung des Online-Sortiments planen	10 Ustd.
	2.3 Produktpräsentation im Online-Vertriebskanal gestalten	36 Ustd.
	2.4 Vorschläge zur Preisgestaltung unterbreiten	6 Ustd.
	2.5 Produkte einstellen und aktualisieren	18 Ustd.
	2.6 Nachfrage im Online-Vertriebskanal überwachen und auswerten	4 Ustd.

Lernsituation 2.1 Vorhandenes Online-Sortiment analysieren 6 Ustd.

Auftrag Der Umsatz Ihres Online-Shops ist rückläufig. Sie erhalten den Auftrag, das vorhandene Sortiment hinsichtlich der aktuellen Nachfrage im Online-Vertriebskanal, der Konkurrenzangebote und voraussichtlicher Entwicklungen zu analysieren. Dabei ist der Veränderungsbedarf unter Berücksichtigung der Marktstrategien zu identifizieren. Visualisieren Sie die Ergebnisse Ihrer Analyse und den Veränderungsbedarf zur Vorstellung bei der Geschäftsleitung.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
2.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Sich über Aufbau und Struktur eines Online-Sortiments informieren - Sortimentspyramide - Sortimentsbreite - Sortimentstiefe - Kernsortiment - Randsortiment Mögliche Marktstrategien vergleichen - Marktfeldstrategie - Marktparzellierungsstrategie Formen der Visualisierung diskutieren und sich für eine geeignete Form entscheiden	2	Lernfeld (LF) 3 Fachliteratur Gruppenarbeit Deutsch/Kommunikation Handout Präsentation
2.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Sortimentsanalyse des Online-Vertriebskanals erstellen Topsellerstatistiken auswerten und Nachfrage im Online-Vertriebskanal beurteilen Konkurrenzangebote recherchieren und analysieren Voraussichtliche Entwicklungen in die Analyse einbeziehen Veränderungsbedarf im Online-Sortiment ermitteln und begründen Marktstrategien berücksichtigen Analyseergebnisse und Veränderungsbedarf in gewählter Form visualisieren	3	Ausbildungsbetrieb Musterunternehmen vorgegebene Daten berufsbezogene Informationsverarbeitung

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
2.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Eigene Vorgehensweise reflektieren Veränderungsbedarf diskutieren	1	Selbstkritik

Lernfeld 2 Sortimente im Online-Vertrieb gestalten und die Beschaffung unterstützen**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	2.1 Vorhandenes Online-Sortiment analysieren	6 Ustd.
	2.2 Erweiterung des Online-Sortiments planen	10 Ustd.
	2.3 Produktpräsentation im Online-Vertriebskanal gestalten	36 Ustd.
	2.4 Vorschläge zur Preisgestaltung unterbreiten	6 Ustd.
	2.5 Produkte einstellen und aktualisieren	18 Ustd.
	2.6 Nachfrage im Online-Vertriebskanal überwachen und auswerten	4 Ustd.

Lernsituation 2.2 Erweiterung des Online-Sortiments planen**10 Ustd.**

Auftrag Das Sortiment Ihres Online-Shops soll erweitert werden. Sie erhalten den Auftrag, mögliche Produkte sowie damit verbundene Serviceleistungen und Zusatzangebote dafür auszuwählen. Ordnen Sie diese in die bestehende Sortimentsstruktur ein. Erstellen Sie eine Checkliste mit den für die Übernahme in den Online-Shop erforderlichen Produktinformationen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
2.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Vorhandene Sortimentsanalyse des Online-Shops beschaffen und für das weitere Vorgehen nutzen Mögliche Produkte für die Erweiterung des Online-Sortiments recherchieren Zwischen Massen- und Nischenprodukten unterscheiden Sich über mögliche Serviceleistungen und Zusatzangebote (Cross-Selling) informieren Sich mit der Funktionsweise der Shop-suchfunktion und mit der Arbeitsweise der Filter im Online-Shop vertraut machen Struktur und Inhalt der Checkliste abstimmen	4	Lernsituation (LS) 2.1 Mitbewerber Marktanalysen Warenwirtschaftssystem (WWS) Backend des Online-Shops LS 2.3 LS 2.5
2.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Für die Sortimentserweiterung vorge-sehene Produkte auswählen Sich für geeignete Serviceleistungen und Zusatzangebote (Cross-Selling) entscheiden Ausgewählte Produkte in die beste-hende Sortimentsstruktur einordnen Mehrfachzuordnungen beachten und umsetzen Sortimentsstruktur ggf. anpassen	4	

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Auffindbarkeit der Produkte sicherstellen - Kategorien - Unterkategorien - Suchbegriffe Checkliste erstellen		Metadaten berufsbezogene Informationsverarbeitung
2.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Checkliste dem Vorgesetzten vorlegen und begründen Ggf. Änderungswünsche aufnehmen Sich die Relevanz einer kontinuierlichen Sortimentsanpassung und Sicherstellung der Auffindbarkeit bewusst machen	2	Deutsch/Kommunikation Rollenspiel Feedbackkultur

Lernfeld 2 Sortimente im Online-Vertrieb gestalten und die Beschaffung unterstützen**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	2.1 Vorhandenes Online-Sortiment analysieren	6 Ustd.
	2.2 Erweiterung des Online-Sortiments planen	10 Ustd.
	2.3 Produktpräsentation im Online-Vertriebskanal gestalten	36 Ustd.
	2.4 Vorschläge zur Preisgestaltung unterbreiten	6 Ustd.
	2.5 Produkte einstellen und aktualisieren	18 Ustd.
	2.6 Nachfrage im Online-Vertriebskanal überwachen und auswerten	4 Ustd.

Lernsituation 2.5 Produkte einstellen und aktualisieren**18 Ustd.**

Auftrag Sie erhalten den Auftrag, neue Produkte in den Online-Shop einzustellen. Ermitteln Sie anhand vorliegender Verkaufsprognosen den Bedarf. Berechnen Sie nach Rücksprache mit der Abteilung Materialwirtschaft die optimale Bestellmenge, um Lieferausfälle zu vermeiden. Entscheiden Sie produktabhängig zwischen Eigen- und Fremdlagerung bzw. drop-shipping. Kontrollieren Sie das neu erstellte Online-Angebot und führen Sie ggf. Anpassungsmaßnahmen durch.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
2.5.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Verkaufsprognosen für neue Produkte auswerten Sich über die Möglichkeiten der Bedarfsermittlung informieren Innerbetriebliche Kommunikationswege recherchieren Rücksprache mit der Abteilung Materialwirtschaft nehmen Berechnungsmöglichkeiten für die optimale Bestellmenge eruieren Vor- und Nachteile von Eigen- bzw. Fremdlagerung sowie drop-shipping gegenüber stellen Auswirkungen der Lagerentscheidung auf Lieferfristen und Verfügbarkeit ableiten	5	vorliegende Daten Aufbau-/Ablauforganisation Deutsch/Kommunikation Kommunikation mit Abteilung Beschaffung
2.5.2	Entscheiden/ Durchführen	Bedarf der neuen Produkte ermitteln Optimale Bestellmenge berechnen Entscheidung für Eigen-, Fremdlagerung oder drop-shipping eigenverantwortlich treffen Neue Produkte für die Übertragung in den Online-Shop aktivieren Ggf. Verfügbarkeit und Lieferzeit anpassen	12	grafische Veranschaulichung WWS

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Templates zielgerichtet und zweckmäßig nutzen Shopabgleich WWS zu Online-Shop vornehmen Online-Shop testen: - Sichtbarkeit, Auffindbarkeit - Design - Testkäufe Shopabgleich Online-Shop zu WWS vornehmen Ggf. Anpassungsmaßnahmen umsetzen Abgleich und Test erneut ausführen Daten sichern - Backup - Spiegelung		HTML/CSS Corporate Identity LS 2.3 Partnerarbeit LS 2.3 LF 3
2.5.3	Bewerten/ Reflektieren	Eigene Vorgehensweise reflektieren Notwendigkeit außerordentlich gewissenhafter Arbeitsweise ableiten Einflussmöglichkeiten des Kaufmanns/der Kauffrau im E-Commerce auf betriebswirtschaftliche Abläufe und den Unternehmenserfolg diskutieren	1	Öffentlichkeit Urheberrecht UWG

Lernfeld 3 Verträge im Online-Betrieb anbahnen und bearbeiten**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 120 Ustd.**

Lernsituationen	3.1 Rechtliche Regelungen im Online-Vertrieb analysieren	8 Ustd.
	3.2 Verträge im E-Commerce rechtssicher abschließen	16 Ustd.
	3.3 Verträge im E-Commerce gestalten und Vertragskonditionen festlegen	18 Ustd.
	3.4 Finanzierungsmöglichkeiten anbieten und Zahlungsausfälle reduzieren	20 Ustd.
	3.5 Kooperationspartner auswählen und einbinden	10 Ustd.
	3.6 Dokumente für nachgelagerte Prozesse bereitstellen	28 Ustd.
	3.7 Verkaufsprozess beurteilen und die Bedeutung von Datenschutz und Datensicherheit reflektieren	20 Ustd.

Lernsituation 3.1 Rechtliche Regelungen im Online-Vertrieb analysieren**8 Ustd.**

Auftrag Auf Grund nachlassender Umsätze in Ihrem Unternehmen, plant die Geschäftsleitung alternative Absatzmöglichkeiten. Sie erhalten in der morgendlichen Teambesprechung die Aufgabe, mögliche Online-Vertriebskanäle für Produkte und Zielgruppen aufzuzeigen. Entwickeln Sie zur Vorbereitung des Online-Vertriebs eine Checkliste zu den rechtlichen Regelungen, die bei Vertragsabschlüssen in diesem Bereich zu beachten sind.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
3.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Sich über Merkmale von Online-Vertriebskanälen informieren Arten von Online-Vertriebskanälen aufzeigen und nach Zielgruppen unterscheiden Begriffe Rechts- und Geschäftsfähigkeit recherchieren und sich mit den Stufen der Geschäftsfähigkeit vertraut machen Merkmale von Rechtsgeschäften eruieren - einseitige Rechtsgeschäfte: empfangsbedürftige und nicht empfangsbedürftige Willenserklärungen - mehrseitige Rechtsgeschäfte Zwischen Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften differenzieren Sich über die rechtliche Bedeutung von Besitz, Eigentum, Eigentumsvorbehalt und Eigentumsübertragung informieren Checkliste abstimmen und vorbereiten	4	Internet Internet BGB Fachliteratur Fallbeispiele
3.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Online-Vertriebskanäle hinsichtlich Zielgruppen und Produkten vergleichen Übersicht der Online-Vertriebskanäle in Bezug auf Produkte und Zielgruppen anfertigen	3	berufsbezogene Informationsverarbeitung Präsentation Website Plakat Handout

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Für Vertragsabschlüsse in Online-Vertriebskanälen relevante Aspekte von Rechts- und Geschäftsfähigkeit ermitteln Für Vertragsabschlüsse in Online-Vertriebskanälen relevante Arten von Rechtsgeschäften auswählen Für Vertragsabschlüsse in Online-Vertriebskanälen typische Gründe für Anfechtbarkeit und Nichtigkeit zusammenstellen Rechtliche Bedeutung von Besitz, Eigentum, Eigentumsvorbehalt und Eigentumsübertragung beachten Checkliste vorstrukturieren und erstellen		Vermerk auf Rechnung bei Eigentumsvorbehalt berufsbezogene Informationsverarbeitung Flussdiagramm Ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK)
3.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Eigene Vorgehensweise reflektieren Gewählte Online-Vertriebskanäle hinsichtlich Zielgruppen und Produkten bewerten Anwendbarkeit der Checkliste und deren Implementierbarkeit in Geschäftsprozesse und Software diskutieren	1	Kritik und Selbstkritik Deutsch/Kommunikation

**Lernfeld 3 Verträge im Online-Betrieb anbahnen und bearbeiten 1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 120 Ustd.**

Lernsituationen	3.1 Rechtliche Regelungen im Online-Vertrieb analysieren	8 Ustd.
	3.2 Verträge im E-Commerce rechtssicher abschließen	16 Ustd.
	3.3 Verträge im E-Commerce gestalten und Vertragskonditionen festlegen	18 Ustd.
	3.4 Finanzierungsmöglichkeiten anbieten und Zahlungsausfälle reduzieren	20 Ustd.
	3.5 Kooperationspartner auswählen und einbinden	10 Ustd.
	3.6 Dokumente für nachgelagerte Prozesse bereitstellen	28 Ustd.
	3.7 Verkaufsprozess beurteilen und die Bedeutung von Datenschutz und Datensicherheit reflektieren	20 Ustd.

Lernsituation 3.3 Verträge im E-Commerce gestalten und Vertragskonditionen festlegen 18 Ustd.

Auftrag Sie erhalten den Auftrag, die für einen rechtssicher abgeschlossenen Vertrag in Ihrem Online-Shop notwendigen rechtlichen Vertragsbestandteile zu überprüfen. Passen Sie diese ggf. im Online-Shop an. Legen Sie hinsichtlich Preisen, Liefer- und Zahlungsbedingungen Kundengruppen mit entsprechenden Eigenschaften im Online-Shop und im WWS fest.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
3.3.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Sich über notwendige rechtliche Vertragsbestandteile im E-Commerce informieren - AGB - Informationspflichten zu Verträgen - Widerrufsbelehrung Sich im Backend des Online-Shops mit dem CMS-Modul vertraut machen Möglichkeiten der Preisgestaltung eruieren - Rabatt - Bonus - Skonto Für den Einsatz in Online-Shops mögliche Lieferbedingungen recherchieren Für den Einsatz in Online-Shops mögliche Bezahlverfahren unterscheiden - Zielgruppe - Kosten - Ausfallrisiko Informationen zu den Kunden des Online-Shops beschaffen	10	BDSG DSGVO LS 3.2 Kennzeichnung berufsbezogene Informationsverarbeitung LF 2 Versandmodule Zahlungsmodule Abteilung Sales-Management
3.3.2	Entscheiden/ Durchführen	Notwendige rechtliche Vertragsbestandteile überprüfen	6	berufsbezogene Informationsverarbeitung

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Notwendige rechtliche Vertragsbestandteile im Online-Shop ggf. anpassen und einbinden Kundengruppen im Online-Shop und im WWS festlegen nach - Rabattgewährung - zulässigen Lieferbedingungen - zulässigen Zahlungsbedingungen Erforderliche Zahlungsmodule und Versandmodule installieren und aktivieren Vorgenommene Handlungen auf Erfolg überprüfen - Sichtbarkeit der geänderten rechtlichen Vertragsbestandteile - Verfügbarkeit der Zahlungs- und Versandmodule		CMS-Modul Modell-Online-Shop
3.3.3	Bewerten/ Reflektieren	Eigene Vorgehensweise reflektieren Gewählte Bezahlverfahren hinsichtlich Zielgruppe, Kosten und Ausfallrisiko diskutieren Risiken des Nichtbeachtens von Informationspflichten thematisieren	2	Kritik und Selbstkritik LS 3.7

Lernfeld 4 Werteströme erfassen, auswerten und beurteilen**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Ustd.**

Lernsituationen	4.1 Wertströme von Unternehmen analysieren	3 Ustd.
	4.2 Wertströme des Unternehmens belegmäßig erfassen	15 Ustd.
	4.3 Wirtschaftliche Situation des Unternehmens beurteilen	22 Ustd.

Lernsituation 4.2 Wertströme des Unternehmens belegmäßig erfassen 15 Ustd.

Auftrag Sie sind im Bereich Rechnungswesen/Buchführung eingesetzt. Informieren Sie sich über die verschiedenen Belegarten im Unternehmen und ordnen Sie diese den Wertströmen zu. Fertigen Sie für Ihr Unternehmen eine Checkliste zur Überprüfung von Rechnungen an. Berücksichtigen Sie dabei rechtliche und betriebliche Vorgaben. Entwickeln Sie außerdem eine Rechnungsvorlage.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
4.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Sich über die Belegarten im Unternehmen informieren - Eigenbelege - Fremdbelege Umsatzsteuersätze recherchieren - Regelsteuersatz und ermäßigter Steuersatz in Deutschland - EU-Länder - Drittländer Begriffe Vor- und Umsatzsteuer unterscheiden Sich gesetzliche Pflichtangaben in einer Rechnung erschließen Besondere Regelungen bei Kleinbetragsrechnungen recherchieren Anforderungen an elektronisch übermittelte Rechnungen eruieren Sich über die Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung informieren - Aufbewahrungsfristen - chronologische Reihenfolge Form und Struktur der Checkliste sowie der Rechnungsvorlage abstimmen	6	Abteilung Buchhaltung im Ausbildungsbetrieb Exkurs: Notbelege Fachliteratur Internet Exkurs: umsatzsteuerfreie Umsätze HGB, UStG Exkurs: ElektroG Fachliteratur
4.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Verschiedene Belege des Unternehmens identifizieren und den Wertströmen zuordnen Checkliste anfertigen und geeignete Software nutzen Rechnungsvorlage nach Checkliste entwickeln und im Online-Shopsystem integrieren Eigenverantwortlich und gewissenhaft gestalten	7	Ausbildungsbetrieb Musterunternehmen Gruppenarbeit berufsbezogene Informationsverarbeitung LF 3 Deutsch/Kommunikation

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
4.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Vorhandene Rechnungen mittels Checkliste prüfen Arbeitsergebnisse bewerten Arbeitsprozess reflektieren Bedeutung von Vollständigkeit und Richtigkeit der Rechnung für Unter- nehmen und Rechnungsempfänger herausstellen	2	Abteilung Absatz/Vertrieb Vorsteuerabzugsberechtigung Sonderfälle

Lernfeld 4 Werteströme erfassen, auswerten und beurteilen**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Ustd.**

Lernsituationen	4.1 Wertströme von Unternehmen analysieren	3 Ustd.
	4.2 Wertströme des Unternehmens belegmäßig erfassen	15 Ustd.
	4.3 Wirtschaftliche Situation des Unternehmens beurteilen	22 Ustd.

Lernsituation 4.3 Wirtschaftliche Situation des Unternehmens beurteilen 22 Ustd.

Auftrag Ihr Unternehmen plant die Anschaffung einer neuen IT-Anlage. Sie erhalten in diesem Zusammenhang den Auftrag, sich mit der Vermögens- und Finanzlage des Unternehmens auseinander zu setzen. Berechnen Sie die relevanten Kennzahlen, bereiten Sie die aus der Erfolgsrechnung hervorgehenden Daten grafisch auf und beurteilen Sie die wirtschaftliche Situation des Unternehmens.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
4.3.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Sich über gesetzliche Vorschriften zu Inventar und Bilanz informieren Gliederung des Inventars recherchieren: - Vermögen - Schulden - Reinvermögen Informationen über den Aufbau einer Bilanz beschaffen Sich den Zusammenhang zwischen Mittelverwendung und Mittelherkunft in der Bilanz erschließen Aus dem Inventar die Bilanz ableiten Auswirkungen von Bestandsveränderungen auf Bilanzpositionen und Bilanzsumme eruieren - Aktivtausch - Aktiv-Passiv-Mehrung - Aktiv-Passiv-Minderung - Passivtausch Relevante Kennzahlen auswählen - Rohertrag - Reingewinn - Liquidität 1. und 2. Grades - Eigenkapitalrentabilität - Umsatzrentabilität Sich für eine Form der grafischen Darstellung entscheiden	14	Fachliteratur Internet HGB Partnerarbeit Investition Finanzierung Musterinventar berufsbezogene Informationsverarbeitung

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
4.3.2	Entscheiden/ Durchführen	Relevante Kennzahlen berechnen Daten der Erfolgsrechnung grafisch aufbereiten Ermittelte Kennzahlen interpretieren Wirtschaftliche Situation des Unternehmens mit Hilfe der ermittelten Kennzahlen beurteilen - Soll-Ist-Vergleich - Zeitvergleich - Branchenvergleich Grafische Darstellung einbeziehen Recherchen und Berechnungen eigenverantwortlich, konzentriert und sorgfältig ausführen	6	Gruppenarbeit Gruppenpuzzle berufsbezogene Informationsverarbeitung Internet Datenbereitstellung von Vergleichsunternehmen
4.3.3	Bewerten/ Reflektieren	Arbeitsergebnisse bewerten Arbeitsprozess reflektieren Möglichkeiten der Einflussnahme auf die wirtschaftliche Situation des Unternehmens durch Optimierung der Kennzahlen diskutieren	2	Vergleich der Gruppenergebnisse

Lernfeld 5 Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen **2. Ausbildungsjahr**
bearbeiten **Zeitrichtwert: 40 Ustd.**

Lernsituationen	5.1 Gründe und Häufigkeiten von Retouren, Stornierungen sowie Leistungsstörungen ermitteln	4 Ustd.
	5.2 Prozess der Rückabwicklung analysieren und betriebliche Maßnahmen zur Optimierung planen	8 Ustd.
	5.3 Bei Leistungsstörungen die jeweiligen Rechte des Vertragspartners ableiten	8 Ustd.
	5.4 Bei Nicht-Rechtzeitig-Zahlung geeignete Maßnahmen einleiten und kommunizieren	6 Ustd.
	5.5 Rückabwicklungen selbstständig bearbeiten	10 Ustd.
	5.6 Optimierten Prozess der Rückabwicklung auswerten und Maßnahmen zur Weiterentwicklung des Online-Angebots vorschlagen	4 Ustd.

Lernsituation 5.4 Bei Nicht-Rechtzeitig-Zahlung geeignete Maßnahmen einleiten und kommunizieren **6 Ustd.**

Auftrag Zur Sicherung der Liquidität des Unternehmens sollen Zahlungsausfälle minimiert werden. Sie erhalten den Auftrag, Vorschläge für ein kundenorientiertes und effizientes Mahnwesen zu unterbreiten. Legen Sie dazu die Mahnstufen fest und formulieren Sie angemessene Texte für die Mahnschreiben. Entscheiden Sie, wann welche Mahnstufe erreicht ist. Pflegen Sie in Abstimmung mit den Verantwortlichen die Mahnstufen in das WWS ein.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
5.4.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Gründe für Nichtzahlung eruieren Notwendigkeit der Terminüberwachung für das Unternehmen ableiten Sich über notwendige rechtliche Regelungen bei Nicht-Rechtzeitig-Zahlung informieren - Voraussetzung für den Eintritt - Rechte des Verkäufers Vorgehensweise bei außergerichtlichen und gerichtlichen Mahnverfahren unterscheiden Verantwortlichen für Mahnwesen kontaktieren und geeignete Mahnfristen abstimmen	2	Fachliteratur Internet Kundenbefragungen Ausbildungsbetrieb BGB, HGB Unterschiede zwischen einseitigem und zweiseitigem Handelskauf Deutsch/Kommunikation

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
5.4.2	Entscheiden/ Durchführen	Mahnstufen für außergerichtliches Mahnverfahren festlegen - Zahlungserinnerung - 1. Mahnung - 2. Mahnung - 3. Mahnung Texte für Mahnschreiben formulie- ren Mahnstufen und Texte für Mahn- schreiben im WWS einpflegen	3	Gruppenarbeit Deutsch/Kommunikation berufsbezogene Informationsverarbeitung
5.4.3	Bewerten/ Reflektieren	Mahnstufen, Texte für Mahnschrei- ben und korrekte Verortung im WWS überprüfen Notwendigkeit unterschiedlicher Formulierungen in Abhängigkeit von der Mahnstufe reflektieren Möglichkeiten kundendifferenzierten Vorgehens diskutieren	1	WWS Deutsch/Kommunikation

Lernfeld 6 Servicekommunikation kundenorientiert gestalten**2. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 60 Ustd.**

Lernsituationen	6.1	Anlässe zur Kundenkommunikation identifizieren und Kommunikationswege recherchieren	6 Ustd.
	6.2	Kommunikationskanäle anlassbezogen auswählen und kundenorientiert Konzepte zur Umsetzung entwickeln	16 Ustd.
	6.3	Kundenanliegen aufnehmen und nach Unternehmensvorgaben bearbeiten	4 Ustd.
	6.4	Mit Kunden kommunizieren und Konfliktlösungsstrategien anwenden	18 Ustd.
	6.5	Zusatzangebote und Serviceleistungen einbeziehen und veränderte Kundenbedürfnisse aufnehmen	12 Ustd.
	6.6	Kundenkommunikation optimieren und neue Servicekanäle implementieren	4 Ustd.

Lernsituation 6.1 Anlässe zur Kundenkommunikation identifizieren und Kommunikationswege recherchieren 6 Ustd.

Auftrag Die Servicekommunikation in Ihrem Unternehmen soll unter dem Aspekt der Kundenorientierung optimiert werden. Sie erhalten den Auftrag, Anlässe zur Kundenkommunikation und vorhandene Schnittstellen zu erfassen. Leiten Sie die Kommunikationswege ab und ordnen Sie diese den Anlässen zu. Visualisieren Sie für die Marketingabteilung die Zusammenhänge in geeigneter Form.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
6.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Notwendige Begriffe klären - Kommunikationsanlass - Schnittstelle - Kommunikationsweg/-kanal Grundlegende Beziehungen zwischen den Begriffen recherchieren Mögliche Formen der Visualisierung zusammentragen	1	Fachliteratur Brainstorming Mindmap Advance Organizer
6.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Anlässe zur Kundenkommunikation eruieren Vorhandene Schnittstellen erfassen Kommunikationswege ableiten Klassische und digitale Kommunikationskanäle unterscheiden Entwicklung der technischen Kommunikation einbeziehen Anlässe den Kommunikationswegen zuordnen	4	Gruppenarbeit Ausbildungsbetrieb Internet

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Geeignete Form der Visualisierung festlegen Zusammenhänge visualisieren		Diskussion berufsbezogene Informationsverarbeitung
6.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Eigene Vorgehensweise reflektieren Arbeitsergebnis vorstellen und diskutieren Bedeutung der Kombination verschiedener Kommunikationswege für die Kundenbindung und den Unternehmenserfolg herausstellen	1	Selbstkritik Deutsch/Kommunikation

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Merkmale operationalisierbarer Marketingziele zusammenstellen - Was? - Inhalt - Wie viel? - Ausmaß - Wer? - Zielgruppe - Wo? - Zielgebiet - Wann? - Zeitraum Instrumente des Marketing-Mix recherchieren - product - price - promotion - place Kriterien für die Entscheidungsvorlage abstimmen		Fachliteratur Internet Report Pro-Kontra-Liste Präsentation Bewertungsbogen
7.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Festlegen, in welcher Ebene der Unternehmenshierarchie die Marketingziele formuliert werden Zielgruppe(n) für die neue Artikelgruppe bestimmen Marketingziele für die Online-Marketing-Kampagne formulieren - operationalisierbare/nichtoperationalisierbare Ziele - ökonomische/psychografische Ziele Geeignete Marketinginstrumente zur Zielerreichung auswählen Entscheidungsvorlage erstellen	4	berufsbezogene Informationsverarbeitung engpassorientierte Zielgruppenbestimmung berufsbezogene Informationsverarbeitung
7.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Eigene Vorgehensweise reflektieren Marketingziele und empfohlene Marketinginstrumente diskutieren und beurteilen Entscheidungsvorlage bewerten	1	Feedback Deutsch/Kommunikation Bewertungsbogen

Lernfeld 8 Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern**2. Ausbildungsjahr
Zeitrhythmus: 60 Ustd.**

Lernsituationen	8.1 Erfolg des Unternehmens unter betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten analysieren	12 Ustd.
	8.2 Kostenstruktur des Unternehmens aufbereiten und Zuschlagssätze ermitteln	12 Ustd.
	8.3 Preise situationsgerecht und erfolgsorientiert kalkulieren	20 Ustd.
	8.4 Sortiments- und absatzpolitische Entscheidungen treffen und bewerten	16 Ustd.

Lernsituation 8.4 Sortiments- und absatzpolitische Entscheidungen treffen und bewerten 16 Ustd.

Auftrag Zur Verbesserung des Betriebsergebnisses soll die Wirtschaftlichkeit einzelner Online-Vertriebskanäle an Hand ausgewählter Produktkategorien überprüft werden. Sie erhalten den Auftrag, einen Vorschlag für eine Sortimentsanpassung zu erarbeiten. Dabei legt die Geschäftsleitung besonderen Wert auf die Informationen, ab welcher Preisuntergrenze ein ausgewähltes Produkt das Betriebsergebnis positiv beeinflusst und welche Produktkategorien in den betrachteten Online-Vertriebskanälen angeboten werden sollen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
8.4.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Benötigte Daten für die betrachteten Produktkategorien beschaffen - fixe Kosten - variable Kosten - Verkaufspreis Ermittlung der Gewinnschwelle recherchieren - grafisch - rechnerisch Grenzen der Vollkostenrechnung für sortimentspolitische Entscheidungen ableiten Sich über die Deckungsbeitragsrechnung informieren Begriff Deckungsbeitrag definieren und Deckungsbeiträge I, II und III abgrenzen Deckungsbeitragsrechnung als Instrument der Sortimentsplanung, der Preisbildung und zur Auswahl von Online-Vertriebskanälen einordnen Ermittlung der kurzfristigen und langfristigen Preisuntergrenze (PUG) eruieren Form der Ergebnisvisualisierung abstimmen Bewertungskriterien festlegen	5	Ausbildungsbetrieb Abgrenzung spezifische Fixkosten der Produktkategorie von Unternehmensfixkosten Fachliteratur berufsbezogene Informationsverarbeitung Lernstationen Gruppenpuzzle Internet Ausbildungsbetrieb Tabelle Diagramm berufsbezogene Informationsverarbeitung Bewertungsbogen

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
8.4.2	Entscheiden/ Durchführen	Deckungsbeiträge der Produktkategorien in ausgewählten Online-Vertriebskanälen ermitteln Deckungsbeitrag für das ausgewählte Produkt in den betrachteten Online-Vertriebskanälen berechnen Ermittelte Deckungsbeiträge visualisieren Gewinnschwelle grafisch und rechnerisch bestimmen Produktkategorien und ausgewähltes Produkt unter dem Aspekt der Wirtschaftlichkeit einschätzen Mögliche Sortimentsanpassungen festlegen Preisbildung für ausgewählte Produktkategorien und/oder Produkte vornehmen sowie vorhandene Gestaltungsspielräume zielorientiert nutzen Vorschlag für ein angepasstes Sortiment erstellen	8	Auswertung vorhandener Daten Partnerarbeit berufsbezogene Informationsverarbeitung LF 4 LF 2 PUG Produktkategorien Sonderangebote und Sale Report Präsentation Deutsch/Kommunikation berufsbezogene Informationsverarbeitung
8.4.3	Bewerten/ Reflektieren	Sortimentsvorschlag bewerten Ansatz der PUG eines Produktes vor dem Hintergrund eines positiven Betriebsergebnisses diskutieren und beurteilen Deckungsbeitragsrechnung als Instrument der Sortimentsplanung und für die Auswahl von Online-Vertriebskanälen einschätzen Arbeitsprozess reflektieren	3	Bewertungsbogen Abgrenzung kurzfristige und langfristige PUG Feedback Zielscheibe

Lernfeld 9 Online-Vertriebskanäle auswählen**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 100 Ustd.**

Lernsituationen	9.1 Vorhandene Vertriebskanäle analysieren	10 Ustd.
	9.2 Auswahl zusätzlicher Online-Vertriebskanäle planen	20 Ustd.
	9.3 Online-Vertriebskanäle im Gesamtvertriebsmix einordnen	8 Ustd.
	9.4 Online-Vertriebssysteme kriteriengeleitet festlegen und dokumentieren	20 Ustd.
	9.5 Make-or-buy-Entscheidung beim Betreiben eines Online-Shopsystems treffen	8 Ustd.
	9.6 Schnittstellen managen	10 Ustd.
	9.7 Online-Vertriebskanal im Rahmen der gewählten Vertriebsstrategie beurteilen	24 Ustd.

Lernsituation 9.1 Vorhandene Vertriebskanäle analysieren**10 Ustd.**

Auftrag Aus einer aktuellen Online-Umfrage geht hervor, dass Kunden zunehmend Produkte über verschiedene Kanäle erwerben. Sie erhalten den Auftrag, der Geschäftsleitung einen Überblick zu den aktuell genutzten Vertriebskanälen in Form eines Reports zu geben. Stellen Sie darin die Bedeutung und Eignung relevanter Vertriebskanäle aus Kunden-, Unternehmens- und Wettbewerbsperspektive dar. Entwickeln Sie für die Beurteilung von Vertriebskanälen einen Bewertungsbogen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
9.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Statistiken im Bereich E-Commerce, stationären Handel und Versandhandel beschaffen und sich über aktuell genutzte Vertriebskanäle informieren Direkte und indirekte Vertriebskanäle voneinander abgrenzen Begriff Online-Präsenz hinsichtlich Benutzerfreundlichkeit, Softwareergonomie, Funktionalität und des responsiven Designs definieren Gesetzliche Regelungen für einen rechtskonformen Onlineauftritt recherchieren Kriterien für die Bewertung von Vertriebskanälen festlegen Anforderungen an den Report zur Ergebnisvisualisierung abstimmen - Umfang - Struktur - Inhalt - Bewertungskriterien	3	vorhandene Daten Internet Fachzeitschriften Ausbildungsbetrieb LF 6 Deutsch/Kommunikation Internet Mindmap, Checkliste LF 1 LF 2 LF 3 LF 5 LF 7 Diagramme Tabellen

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
9.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Bewertungsbogen zur Beurteilung von Vertriebskanälen erstellen Vertriebsprozess im Unternehmen skizzieren Einhaltung der gesetzlichen Regelungen und Compliance-Richtlinien anhand eines Vertriebskanals des Unternehmens überprüfen Konkurrenz hinsichtlich deren Online-Präsenz analysieren und vergleichen Bewertungsbogen einsetzen und Vertriebskanäle beurteilen Ergebnisse im Report zusammenfassen und diesen normgerecht gestalten	5	Lernstationen Partnerarbeit Checkliste Benchmarking berufsbezogene Informationsverarbeitung Partnerarbeit Präsentation berufsbezogene Informationsverarbeitung Deutsch/Kommunikation
9.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Report vorstellen und beurteilen Handlungsbedarf ableiten und diskutieren Ggf. empfehlen, zusätzliche Online-Vertriebskanäle zu implementieren bzw. rechtliche Anpassungen vorzunehmen Eigenen Arbeitsprozess kritisch reflektieren	2	Meinungslinie Deutsch/Kommunikation Feedback

Lernfeld 10 Den Online-Vertrieb kennzahlengestützt optimieren**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	10.1 Kennzahlen im Online-Vertrieb analysieren	8 Ustd.
	10.2 Leistungskennzahlen ermitteln	6 Ustd.
	10.3 Soll-Ist-Vergleich durchführen und auswerten	6 Ustd.
	10.4 Nutzerverhalten analysieren und statistisch auswerten	26 Ustd.
	10.5 Optimierungspotenziale identifizieren und Handlungsempfehlungen erstellen	8 Ustd.
	10.6 Optimierungsmaßnahmen umsetzen und deren Wirkung bewerten	26 Ustd.

Lernsituation 10.1 Kennzahlen im Online-Vertrieb analysieren**8 Ustd.**

Auftrag Der betriebswirtschaftliche Erfolg des Online-Vertriebs soll gemessen werden. Sie erhalten den Auftrag, dafür geeignete Kennzahlen zu identifizieren. Analysieren Sie die zu deren Ermittlung benötigten Daten und Informationen. Erstellen Sie eine Übersicht mit den von Ihnen ausgewählten Kennzahlen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
10.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Kennzahlen recherchieren, mit denen Wirksamkeit und Erfolg der Prozesse im E-Commerce gemessen werden Benötigte Daten und Informationen bestimmen und beschaffen Struktur der Übersicht festlegen	2	interne und externe Analysetools LF 3 LF 4 LF 7 LF 8 Datenquellen Beschaffungswege
10.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Kennzahlen untersuchen und jeweiligen Bereichen zuordnen - sortimentsbezogene Leistungskennzahlen - Leistungskennzahlen zur Bewertung der Nutzerfreundlichkeit - Leistungskennzahlen zur Bewertung der Wirksamkeit von Online-Marketing-Maßnahmen Kennzahlen identifizieren, die mehreren Bereichen zugeordnet werden können Kennzahlen, die zur Messung des betriebswirtschaftlichen Erfolgs des Online-Vertriebs geeignet sind, auswählen Benötigte Daten und Informationen zuordnen Übersicht mit den geeigneten Kennzahlen erstellen	5	LF 4, LF 5, LF 8 LF 3, LF 5 LF 7 Ausbildungsbetrieb berufsbezogene Informationsverarbeitung

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
10.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Übersicht vorstellen und diskutieren Alternative Kategorisierungen der Kennzahlen erwägen	1	Deutsch/Kommunikation Internetrecherche Fachliteratur

**Lernfeld 11 Gesamtwirtschaftliche Einflüsse bei unternehmerischen Entscheidungen berücksichtigen 3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Ustd.**

Lernsituationen	11.1 Das eigene Unternehmen im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang betrachten	9 Ustd.
	11.2 Bedeutung des E-Commerce unter volkswirtschaftlichen Aspekten erkunden	3 Ustd.
	11.3 Chancen und Risiken der Preisbildung am digitalen Markt darstellen	10 Ustd.
	11.4 Auswirkungen von Wirtschafts- und Konjunkturpolitik auf das eigene Unternehmen analysieren	14 Ustd.
	11.5 Einflüsse des digitalen Marktes auf Gesellschaft und Umwelt beurteilen	4 Ustd.

Lernsituation 11.3 Chancen und Risiken der Preisbildung am digitalen Markt darstellen 10 Ustd.

Auftrag Sie sind Mitarbeiter/in in einem E-Commerce-Unternehmen und stellen fest, dass für einige Produkte die Absätze zurückgehen. Der Geschäftsführer beauftragt Sie daraufhin, die Preisbildung im Onlinehandel zu untersuchen. Geben Sie schlussfolgernd Chancen und Risiken für das Unternehmen bei Preisänderungen am digitalen Markt an. Stellen Sie in Form einer Präsentation Ihre Ergebnisse vor.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
11.3.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Marktteilnehmer und deren Ziele ermitteln Preisbildung durch Angebot und Nachfrage eruieren und darstellen Begriffe Angebots- und Nachfrageüberhang bzw. Nachfrage- und Angebotslücke sowie Produzenten- und Konsumentenrente klären Preismechanismus am vollkommenen polypolistischen Markt recherchieren Preiselastizität der Nachfrage untersuchen Sich über Besonderheiten der Preisbildung am digitalen Markt informieren Form der Präsentation abstimmen	5	exemplarisch tabellarisch, grafisch Planspiel Fachliteratur Internet LF 2
11.3.2	Entscheiden/ Durchführen	Chancen und Risiken der Preisänderungen für das Unternehmen ableiten Inhalte für die Präsentation auswählen und strukturieren Präsentation erstellen Ergebnispräsentation vorstellen	4	Gruppenarbeit berufsbezogene Informationsverarbeitung Deutsch/Kommunikation

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
11.3.3	Bewerten/ Reflektieren	Präsentation bewerten Besonderheiten der Preisbildung im Onlinehandel und Einflussmöglichkeiten des Unternehmens diskutieren Handlungsempfehlungen für das Unternehmen formulieren	1	Bewertungsbogen Brainstorming

Lernfeld 12 Berufsbezogene Projekte durchführen und bewerten**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Ustd.****Lernsituation 12.1 Ein Projekt im Bereich E-Commerce managen****60 Ustd.**

Auftrag Ihr Unternehmen erhält das Angebot, einen komplett aufgebauten Online-Shop inklusive Kunden- und Lieferantendaten von einem demnächst ausscheidenden fremdsprachigen Wettbewerber zu kaufen. Das von diesem verwendete Shopsystem sowie einige Produktgruppen unterscheiden sich teilweise erheblich von den aktuell angepriesenen Artikeln Ihres Unternehmens. Sie erhalten den Auftrag, im Rahmen eines Projektes als Projektleiter ein Team zusammenzustellen, zu führen und die Integration des Fremdshopsystems in das bestehende System zu realisieren. Präsentieren Sie die Projektplanung Ihrem Vorgesetzten und setzen Sie anschließend das Projekt um.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
12.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Sich über Phasen der Teambildung und Teamrollenbilder informieren Phasen eines Projektes eruieren Fremdshopsystem analysieren und Möglichkeit der Integration abschätzen Eigenes Shopsystem hinsichtlich Integrationspotenzial untersuchen Ziele und Meilensteine für das Projekt festlegen Regeln zur Konfliktlösung und für das Projektinformationssystem festlegen Projektauftrag formulieren Kriterien für die Präsentation abstimmen	10	Tuckman-Phasenmodell Teamrollen nach Belbin Fachliteratur Internet berufsbezogenes Englisch LF 6 Deutsch/Kommunikation Lastenheft, Pflichtenheft
12.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Projektteam zusammenstellen Kick-Off Meeting organisieren Briefing durchführen Projektskizze entwickeln Projektstrukturplan ableiten Arbeitspakete formulieren Projektablaufplan erstellen Gantt-Diagramm anfertigen Netzplan entwickeln Kostenplan aufstellen Machbarkeit realistisch prüfen und mögliche Risiken abschätzen	45	Terminvereinbarung berufsbezogene Informationsverarbeitung Software zur Darstellung von Organisationsstrukturen

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Projektplanung präsentieren und diskutieren Projekt mit dem Team strukturiert umsetzen, den Projektstatus sorgfältig kontrollieren und permanent mit Hilfe digitaler Werkzeuge dokumentieren Verantwortung im Team übernehmen, Vereinbarungen einhalten und situationsangemessen kommunizieren Projektabläufe ggf. anpassen und Konflikte lösen Sich durch Orientierung an den formulierten Zielstellungen kontinuierlich für den Projekterfolg einsetzen und Projekt abschließen		Deutsch/Kommunikation berufsbezogenes Englisch berufsbezogene Informationsverarbeitung Protokollierung Kommunikationsregeln berufsbezogenes Englisch Dokumentation Lastenheft, Pflichtenheft
12.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Präsentation sowie Projektplanung und Projektergebnisse beurteilen Vorgehensweise und eigenes Handeln im Team reflektieren Schlussfolgerungen für künftige Projekte ableiten und Optimierungsvorschläge unterbreiten	5	Feedback Kritik und Selbstkritik berufsbezogenes Englisch Prozessbetrachtung

6 Berufsbezogenes Englisch

Berufsbezogenes Englisch bildet die Integration der Fremdsprache in die Lernfelder ab. Der Englischunterricht im berufsübergreifenden Bereich gemäß den Vorgaben der Stundentafel und der Unterricht im berufsbezogenen Bereich stellen eine Einheit dar. Es werden gezielt Kompetenzen entwickelt, die die berufliche Mobilität der Schülerinnen und Schüler in Europa und in einer globalisierten Lebens- und Arbeitswelt unterstützen.

Der Englischunterricht orientiert auf eine weitgehend selbstständige Sprachverwendung mindestens auf dem Niveau B1 des KMK-Fremdsprachenzertifikats⁵, das sich an den Referenzniveaus des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen (GeR) orientiert. Dabei werden die vorhandenen fremdsprachlichen Kompetenzen in den Bereichen Rezeption, Produktion, Mediation und Interaktion um berufliche Handlungssituationen erweitert.⁶ Leistungsstarke Schülerinnen und Schüler sollten motiviert werden, sich den Anforderungen des Niveaus B2 zu stellen.

Grundlage für den berufsbezogenen Englischunterricht bilden die in den Lernfeldern des KMK-Rahmenlehrplans formulierten fremdsprachlichen Aspekte. Der in den Lernfeldern integrativ erworbene Fachwortschatz wird in vielfältigen Kommunikationssituationen angewandt sowie orthografisch und phonetisch gesichert. Relevante grammatische Strukturen werden aktiviert. Der Unterricht strebt den Erwerb grundlegender interkultureller Handlungsfähigkeit mit dem Ziel an, mehr Sicherheit im Umgang mit fremdsprachigen Kommunikationspartnern zu entwickeln. Damit werden die Schülerinnen und Schüler befähigt, im beruflichen Kontext erfolgreich zu kommunizieren.

Der Unterricht im berufsbezogenen Englisch ist weitgehend in der Fremdsprache zu führen und handlungsorientiert auszurichten. Dies kann u. a. durch Projektarbeit, Gruppenarbeit und Rollenspiele geschehen. Dazu sind die Simulation wirklichkeitsnaher Situationen im Unterricht, die Nutzung von Medien und moderner Informations- und Kommunikationstechnik sowie das Einüben und Anwenden von Lern- und Arbeitstechniken eine wesentliche Voraussetzung.

Vertiefend kann berufsbezogenes Englisch im Wahlbereich angeboten werden. Empfehlungen dazu werden in den berufsgruppenbezogenen Modulen des Lehrplans Englisch für die Berufsschule/Berufsfachschule sowie nachfolgend exemplarisch in diesem Arbeitsmaterial gegeben.

Die Teilnahme an den Prüfungen zur Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen Niveau B1 oder Niveau B2 in der beruflichen Bildung in einem berufsrelevanten Bereich kann von den Schülerinnen und Schülern in Abstimmung mit der Lehrkraft für Fremdsprachen individuell entschieden werden.

⁵ Rahmenvereinbarung über die Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen in der beruflichen Bildung unter https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1998/1998_11_20-Fremdsprachen-berufliche-Bildung.pdf

⁶ Kompetenzbeschreibungen der Anforderungsniveaus siehe Anhang

1. Ausbildungsjahr

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu		Zeitrichtwert: 20 Ustd.
Lernfeld 1:	Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten	
Ziele		
Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Inhalte der beruflichen Ausbildung. Dabei reflektieren sie ihre eigene Rolle im Betrieb und mögliche berufliche Perspektiven. Sie stellen das Unternehmen in der Fremdsprache vor.		
Inhalte		
Ausbildungsbetrieb		
- Unternehmensgeschichte - Unternehmensleitbild - Organisationsstruktur - Rechtsform - Marktstruktur im E-Commerce - Online-Sortiment - Besonderheiten		
Eigene Berufsausbildung		
- Tätigkeiten - Arbeitsbedingungen		
Berufliche Perspektiven		
Unternehmenspräsentation		
Didaktisch-methodische Hinweise		
Im Vordergrund sollte die Entwicklung des Sprechens stehen. Besonderes Augenmerk liegt auf der normgerechten Aussprache und Intonation, wobei Hinweise auf Unterschiede zwischen britischem und amerikanischem Englisch gegeben werden können. Für die Unternehmenspräsentation empfiehlt es sich, vorhandene Materialien wie Prospekte, Flyer bzw. Homepages als Unterstützung zu nutzen. Das Thema Firmengeschichte ist gut geeignet, um relevante grammatische Strukturen (Satzstellung, Zeitformen, Verneinung) je nach Bedarf zu festigen und zu vertiefen.		

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu**Zeitrichtwert: 20 Ustd.****Lernfeld 2: Sortiment im Online-Vertrieb gestalten und die Beschaffung unterstützen****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler übertragen Produktinformationen für internationale Kunden in die Fremdsprache. Sie kommunizieren mündlich und schriftlich mit fremdsprachigen Geschäftspartnern.

Inhalte

Produktinformationen

- Kategorien
- Produktbeschreibungen
- Produktdaten
- Serviceleistungen, Zusatzangebote
- Suchbegriffe
- Verfügbarkeit
- Fremdwährungen
- internationale Maßeinheiten
- Incoterms

Kommunikation mit internationalen Lieferanten und Kunden

- E-Mail
- Telefongespräch

Didaktisch-methodische Hinweise

Der Schwerpunkt sollte auf der Übertragung von Produktinformationen in die Fremdsprache liegen. Es empfiehlt sich, fremdsprachige Originaldokumente wie Herstellerinformationen und Produktdatenblätter zu nutzen. Sie dienen als Grundlage für die Erarbeitung inhaltlicher und sprachlicher Schwerpunkte. Bei der Erschließung fachspezifischer Lexik können sowohl Fachwörterbücher, Lehrbücher, Software und Internetquellen genutzt werden.

Das Thema bietet die Möglichkeit, regionale Unterschiede und Besonderheiten der Kunden zu berücksichtigen. Im Vordergrund steht dabei, welche fremdsprachigen Suchbegriffe (Keywords) der internationale Kunde verwendet. Für die Umrechnung der Maßeinheiten, z. B. Konfektionsgrößen und Längenangaben, können Umrechnungstabellen eingesetzt werden.

Die für die mündliche oder schriftliche Kommunikation relevanten Begriffe sollten in ihrer Schreibweise und Aussprache in vielfältigen Übungen gefestigt werden.

2. Ausbildungsjahr

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu	Zeitrichtwert: 12 Ustd.
Lernfeld 6:	Servicekommunikation kundenorientiert gestalten
Ziele Die Schülerinnen und Schülern nehmen Telefongespräche entgegen bzw. leiten sie weiter. Sie achten bei der Kommunikation mit Kunden auf zielführendes Agieren, aktives Zuhören, deutliche Artikulation und zielgerichteten Einsatz der Intonation sowie eindeutige Wortwahl und Satzstruktur. Situationsadäquate E-Mails sowie ansprechende Texte für Onlinewerbung und Produktbeschreibungen formulieren sie kundenorientiert. Sie zeigen Empathie für kulturbedingte Besonderheiten und regulieren auftretende Konflikte kundenfreundlich.	
Inhalte Telefongespräche - Gesprächsannahme, Gesprächsweiterleitung - Aufnahme bzw. Aktualisierung von Kundendaten - Ermittlung von Kundenwünschen - Beratung - Erfassung von Auftragsdaten - Liefer- und Zahlungsstermine - Auftragsbestätigung - Grußformel - Gesprächsvermerk - telephoning phrases E-Mails - anlassbezogene Formulierungen - normgerechte Gestaltung Beschreibung eines ausgewählten Produktes/einer ausgewählten Dienstleistung - übersichtlicher Aufbau - eindeutige Satzstruktur - Fachbegriffe Konfliktsituationen - Beschwerden - Reklamationen - Konfliktlösungsstrategien	
Didaktisch-methodische Hinweise Bei der Simulation von Telefongesprächen spielen berufsspezifische Wendungen, eine normgerechte Aussprache und grammatische Sicherheit eine große Rolle. Zur Vorbereitung können entsprechende Hörtexte und gezielte Übungen zur Wortschatzerweiterung, Aussprache, Intonation und Grammatik eingesetzt werden. Hierzu eignen sich differenzierte Höraufgaben und Sprachlernsoftware. Darüber hinaus sind landestypische Umgangsformen in der Gesprächsführung zu berücksichtigen. Die Umsetzung kann in den Lernsituationen 6.3, 6.4 und 6.5 in Form von Rollenspielen erfolgen. Für die Produktbeschreibung ist es empfehlenswert, aufbauend auf den Kompetenzen aus LF 2, die relevanten Fachbegriffe in ihrer Anwendung zu festigen. Die Arbeits- und Sozialformen sind dem Leistungsstand und dem Thema entsprechend zu wählen. Für ausgewählte wiederkehrende Konfliktsituationen empfiehlt sich die Erarbeitung bzw. Anwendung eines Gesprächsleitfadens mit Formulierungshilfen.	

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu		Zeitrichtwert: 8 Ustd.
Lernfeld 7:	Online-Marketing-Maßnahmen umsetzen und bewerten	
Ziele		
Die Schülerinnen und Schüler formulieren Werbebotschaften zielgruppengerecht in der Fremdsprache und passen diese den Erfordernissen der Online-Marketing-Maßnahmen an. Sie wirken an der zielgruppenadäquaten Dokumentation und Präsentation von Online-Marketing-Maßnahmen mit. Darüber hinaus kommunizieren sie mit externen und internen Dienstleistern.		
Inhalte		
Werbebotschaften		
- Werbeanzeigen - Werbetexte - AdWords - SEO-Texte		
Kommunikation mit Dienstleistern		
- optimale Platzierung - technische Umsetzung - Vergütungsmodelle		
Didaktisch-methodische Hinweise		
Bei der Formulierung von englischsprachigen Werbebotschaften empfiehlt es sich, zunächst entsprechende Originaltexte zu analysieren und auf die zugrunde liegende Copy-Strategie sowie auf die Zielgruppe zu schließen. Der Schwerpunkt sollte auf der Erarbeitung typischer Wendungen in Form von Textbausteinen liegen, bei denen die AIDA-Formel zum Einsatz kommt. Zusätzlich können Internetrecherchen zu branchenspezifischen Originaldokumenten einbezogen werden, die sicherstellen, dass die Werbebotschaften zielgruppengerecht formuliert werden. Als Arbeits- und Sozialform eignet sich branchenbezogene Gruppenarbeit.		
Darüber hinaus ist es empfehlenswert, Werbespots oder Tutorials mit ausgewählten digitalen Medien zu erstellen.		
Für die Kommunikation mit externen und internen Dienstleistern sollen einheitliche Fachtermini genutzt werden. Dazu kann ein Glossar schriftlich erarbeitet werden.		
Die Umsetzung ist mit Bezug zu den Lernsituationen 7.5 und 7.6 möglich.		

3. Ausbildungsjahr

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu		Zeitrictwert: 20 Ustd.
Lernfeld 12:	Berufsbezogene Projekte durchführen und bewerten	
Ziele		
Die Schülerinnen und Schüler realisieren selbstständig und eigenverantwortlich ein branchenbezogenes Projekt im E-Commerce von der Projektidee bis zur Projektauswertung. Sie dokumentieren den Projektfortschritt und die Projektergebnisse in der Fremdsprache.		
Inhalte		
Messeauftritt für ein internationales Publikum zu ausgewählten Produkten und deren Onlinevertrieb oder Integration eines Fremdshopsystems in das bestehende Online-Shopsystem oder Kundenpräsentation zu den E-Commerce-Leistungen des Unternehmens oder Entwicklung einer Corporate Identity oder Maßnahmen im Rahmen von Social Entrepreneurship bzw. Corporate Social Responsibility oder Aktualisierung des Online-Angebots oder Search Engine Optimization (SEO)		
Didaktisch-methodische Hinweise		
Nachdem die Schülerinnen und Schüler ihr Wissen zum Projektmanagement aktiviert haben, kann in Gruppen- oder Einzelarbeit ein fremdsprachiges Projekt erarbeitet werden. Als Grundlage können dabei Originaldokumente und Grafiken in der Fremdsprache dienen, die analysiert und ausgewertet werden. Die Ergebnisse können unter Beachtung korrekter Aussprache, grammatischer Sicherheit und dem sicheren Gebrauch fachspezifischer Lexik präsentiert werden. Zur Auswertung des Projektes sind Diskussionen im Plenum möglich. Dabei empfiehlt es sich, auf die Argumentationsstrategien in der Fremdsprache zu achten.		

Anhang

Die Niveaubeschreibung des KMK-Fremdsprachenzertifikats³ weist folgende Anforderungen in den einzelnen Kompetenzbereichen aus:

Rezeption: Gesprochenen und geschriebenen fremdsprachigen Texten Informationen entnehmen

Hör- und Hörsehverstehen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können geläufigen Texten in berufstypischen Situationen Einzelinformationen und Hauptaussagen entnehmen, wenn deutlich und in Standardsprache gesprochen wird.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können komplexere berufstypische Texte global, selektiv und detailliert verstehen, wenn in natürlichem Tempo und in Standardsprache gesprochen wird, auch wenn diese leichte Akzentfärbungen aufweist.

Leseverstehen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können geläufigen berufstypischen Texten zu teilweise weniger vertrauten Themen aus bekannten Themenbereichen Einzelinformationen und Hauptaussagen entnehmen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können komplexe berufstypische Texte, auch zu wenig vertrauten und abstrakten Themen aus bekannten Themenbereichen, global, selektiv und detailliert verstehen.

Produktion: Fremdsprachige Texte erstellen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel geläufige berufstypische Texte zu vertrauten Themen verfassen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel berufstypische Texte aus bekannten Themenbereichen verfassen.

³ Rahmenvereinbarung über die Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen in der beruflichen Bildung unter https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1998/1998_11_20-Fremdsprachen-berufliche-Bildung.pdf

Mediation: Textinhalte in die jeweilige Sprache übertragen und in zweisprachigen Situationen vermittelnNiveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können fremdsprachlich dargestellte berufliche Sachverhalte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht auf Deutsch wiedergeben. Sie können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel in deutscher Sprache dargestellte Sachverhalte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht in die Fremdsprache übertragen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können den Inhalt komplexer fremdsprachlicher berufsrelevanter Texte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht auf Deutsch sowohl wiedergeben als auch zusammenfassen. Sie können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel den Inhalt komplexer berufsrelevanter Texte aus bekannten Themenbereichen in deutscher Sprache sinngemäß und adressatengerecht sowohl in die Fremdsprache übertragen als auch zusammenfassen.

Interaktion: Gespräche in der Fremdsprache führenNiveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel geläufige berufsrelevante Gesprächssituationen, in denen es um vertraute Themen geht, in der Fremdsprache weitgehend sicher bewältigen, sofern die am Gespräch Beteiligten kooperieren, dabei auch eigene Meinungen sowie Pläne erklären und begründen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel berufsrelevante Gesprächssituationen, in denen es um komplexe Themen aus bekannten Themenbereichen geht, in der Fremdsprache sicher bewältigen, dabei das Gespräch aufrechterhalten, Sachverhalte ausführlich erläutern und Standpunkte verteidigen.

7 Hinweise zur Literatur

KMK – Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland: Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe. Bonn. Stand: Juni 2021.

https://www.kmk.org/fileadmin/veroeffentlichungen_beschluesse/2021/2021_06_17-GEP-Handreichung.pdf

Landesamt für Schule und Bildung: Umsetzung lernfeldstrukturierter Lehrpläne. 2022.

<https://publikationen.sachsen.de/bdb/artikel/14750>

Landesamt für Schule und Bildung: Operatoren in der beruflichen Bildung. 2021.

<https://publikationen.sachsen.de/bdb/artikel/39372>

Hinweise zur Veränderung des Arbeitsmaterials richten Sie bitte an das

Landesamt für Schule und Bildung
Standort Radebeul
Dresdner Straße 78 c
01445 Radebeul

Notizen:

Die für den Unterricht an berufsbildenden Schulen zugelassenen Lehrpläne und Arbeitsmaterialien sind in der Landesliste der Lehrpläne für die berufsbildenden Schulen im Freistaat Sachsen in ihrer jeweils geltenden Fassung enthalten.

Die freigegebenen Lehrpläne und Arbeitsmaterialien finden Sie als Download unter <https://www.schulportal.sachsen.de/lplandb/>.

Das Angebot wird durch das Landesamt für Schule und Bildung, Standort Radebeul, ständig erweitert und aktualisiert.