



Lehrplanrichtlinien für die Berufsschule

Fachklassen

**Musikfachhändler/
Musikfachhändlerin**

Jahrgangsstufen 10 bis 12

BAYERISCHES STAATSMINISTERIUM FÜR UNTERRICHT UND KULTUS

Lehrplanrichtlinien für die Berufsschule

Fachklassen

Musikfachhändler/ Musikfachhändlerin

Unterrichtsfächer: Kundenorientiertes Verkaufen

Einzelhandelsprozesse

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Jahrgangsstufen 10 bis 12

Juli 2009

Die Lehrplanrichtlinien wurden mit Verfügung vom 19.08.2009 (AZ VII.4-5S9414.M20-1-7.78442) für verbindlich erklärt und gelten mit Beginn des Schuljahres 2009/2010.

Herausgeber:

Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung, Schellingstr. 155, 80797 München,
Telefon 089 2170-2211, Telefax 089 2170-2215
Internet: www.isb.bayern.de

Herstellung und Vertrieb:

Offsetdruckerei + Verlag Alfred Hintermaier, Inh. Bernhard Hintermaier,
Nailastr. 5, 81737 München, Telefon 089 6242970, Telefax 089 6518910
E-Mail: shop@hintermaier-druck.de

INHALTSVERZEICHNIS

EINFÜHRUNG

SEITE

- 1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule
- 2 Ordnungsmittel und Studentafeln
- 3 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen
- 4 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien
- 5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder
- 6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

1
2
4
5
5
7

LEHRPLANRICHTLINIEN

Jahrgangsstufe 10

- Kundenorientiertes Verkaufen
- Einzelhandelsprozesse
- Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

9
11
14

Jahrgangsstufe 11

- Kundenorientiertes Verkaufen
- Einzelhandelsprozesse
- Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

15
17
20

Jahrgangsstufe 12

- Einzelhandelsprozesse
- Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

21
23

ANHANG:

- Mitglieder der Lehrplankommission
- Verordnung über die Berufsausbildung

39

EINFÜHRUNG

1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule hat gemäß Art. 11 BayEUG die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemein bildende Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln. Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen dabei in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Aufgabe der Berufsschule konkretisiert sich in den Zielen,

- eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet,
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln,
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken,
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln.

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont,
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln,
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und der Gesellschaft gerecht zu werden,
- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemein bildenden Unterricht und soweit es im Rahmen berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf die Kernfragen unserer Zeit eingehen wie

- Arbeit und Arbeitslosigkeit,
- friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung ihrer jeweiligen kulturellen Identität,
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlagen sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte.

2 Ordnungsmittel und Stundentafeln

Ordnungsmittel

Den Lehrplanrichtlinien¹ liegen der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Musikfachhändler/ Musikfachhändlerin – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 27.11.2008 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zum Musikhändler/zur Musikhändlerin vom 24. März 2009 (BGBl. I, Nr. 17, S. 654 ff.) zugrunde.

Der Ausbildungsberuf Musikfachhändler/ Musikfachhändlerin ist dem Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung zugeordnet. Die Ausbildungszeit beträgt 3 Jahre.

¹ Lehrplanrichtlinien unterscheiden sich von herkömmlichen Lehrplänen darin, dass die Formulierungen der Lernziele und Lerninhalte aus den KMK-Rahmenlehrplänen im Wesentlichen unverändert übernommen werden.

Stundentafeln

Den Lehrplanrichtlinien liegen die folgenden Stundentafeln zugrunde:

Einzeltagesunterricht Blockunterricht	1,5 Tage	13 Block- wochen	1 Tag
	<u>Jgst. 10</u>	<u>Jgst. 11</u>	<u>Jgst. 12</u>
<u>Fächer</u>			
Religionslehre	1	3	1
Deutsch	1	3	1
Sozialkunde	1	3	1
Sport	-	<u>2</u>	-
	<u>3</u>	11	<u>3</u>
Englisch	1	3	1
Kundenorientiertes Verkaufen	3	11	-
Einzelhandelsprozesse	6	10	2
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>3</u>
	12	28	6
Zusammen	15	39	9

Blockunterricht	13 Block-	13 Block-	9 Block-
	<u>Jgst. 10</u>	<u>Jgst. 11</u>	<u>Jgst. 12</u>
<u>Fächer</u>			
Religionslehre	3	3	3
Deutsch	3	3	3
Sozialkunde	3	3	3
Sport	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>
	11	11	11
Englisch	3	3	3
Kundenorientiertes Verkaufen	8	11	-
Einzelhandelsprozesse	12	10	13
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>12</u>
	28	28	28
Zusammen	39	39	39

Wahlunterricht²

² gemäß BSO in der jeweils gültigen Fassung

3 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen

Lernen hat die Entwicklung der individuellen Persönlichkeit zum Inhalt und zum Ziel. Geplantes schulisches Lernen erstreckt sich dabei auf vier Bereiche:

- Aneignen von bildungsrelevantem Wissen,
- Einüben von manuellen bzw. instrumentellen Fertigkeiten und Anwenden einzelner Arbeitstechniken, aber auch gedanklicher Konzepte,
- produktives Denken und Gestalten, d. h. vor allem selbstständiges Bewältigen berufstypischer Aufgabenstellungen,
- Entwickeln einer Wertorientierung unter besonderer Berücksichtigung berufsethischer Aspekte.

Diese vier Bereiche stellen Schwerpunkte dar, die einen Rahmen für didaktische und methodische Entscheidungen geben. Im konkreten Unterricht werden sie oft ineinanderfließen.

Die enge Verknüpfung von Theorie und Praxis ist das grundsätzliche didaktische Anliegen der Berufsausbildung. Für die Berufsschule heißt das: Theoretische Grundlagen und Erkenntnisse müssen praxisorientiert vermittelt werden und zum beruflichen Handeln befähigen. Neben der Vermittlung von fachlichen Kenntnissen und der Einübung von Fertigkeiten sind im Unterricht verstärkt überfachliche Qualifikationen anzubahnen und zu fördern.

Lernen wird erleichtert, wenn der Zusammenhang zur Berufs- und Lebenspraxis deutlich zu erkennen ist. Dabei spielen konkrete Handlungssituationen, aber auch in der Vorstellung oder Simulation vollzogene Operationen sowie das gedankliche Nachvollziehen und Bewerten von Handlungen eine wichtige Rolle. Methoden, die Handlungskompetenz unmittelbar fördern, sind besonders geeignet und sollten deshalb in der Unterrichtsplanung angemessen berücksichtigt werden. Handlungskompetenz wird verstanden als die Bereitschaft und Fähigkeit des Einzelnen, sich in gesellschaftlichen, beruflichen und privaten Situationen sachgerecht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschränkt. Dieses Konzept lässt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen. Die Auswahl der Unterrichtsmethoden orientiert sich an den aktuellen Empfehlungen der Unterrichtswissenschaften.

Im Unterricht ist zu achten auf

- eine sorgfältige und rationelle Arbeitsweise,
- Sparsamkeit beim Ressourceneinsatz,
- die gewissenhafte Beachtung aller Maßnahmen, die der Unfallverhütung und dem Umweltschutz dienen,
- sorgfältigen Umgang mit der deutschen Sprache in Wort und Schrift.

Im Hinblick auf die Fähigkeit, Arbeit selbstständig zu planen, durchzuführen und zu kontrollieren, sind vor allem die bewusste didaktische und methodische Planung des Unterrichts und die fortlaufende Absprache der Lehrer für die einzelnen Fächer erforderlich, bis hin zur gemeinsamen Planung fächerübergreifender Un-

terrichtseinheiten. Darüber hinaus ist im Sinne einer bedarfsgerechten Berufsausbildung eine kontinuierliche personelle, organisatorische und didaktisch-methodische Zusammenarbeit mit den anderen Lernorten des dualen Systems sicherzustellen.

4 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien

Die Ziele und Inhalte der Lehrplanrichtlinien bilden zusammen mit den Prinzipien des Grundgesetzes für die Bundesrepublik Deutschland, der Verfassung des Freistaates Bayern und des Bayerischen Gesetzes über das Erziehungs- und Unterrichtswesen die verbindliche Grundlage für den Unterricht und die Erziehungsarbeit. Im Rahmen dieser Bindung trifft der Lehrer seine Entscheidungen in pädagogischer Verantwortung.

Die Inhalte der Lehrplanrichtlinien werden innerhalb einer Jahrgangsstufe in der Reihenfolge behandelt, die sich aus der gegenseitigen Absprache der Lehrkräfte zur Abstimmung des Unterrichts ergibt. Sind mehrere Lernfelder in einem Fach gebündelt, so ist deren Reihenfolge nicht verbindlich. Ebenso sind dann die Zeitrichtwerte der Lernfelder als Anregung gedacht.

5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder

Einzeltagesunterricht Jgst. 10 und 12, Blockunterricht Jgst. 11

Jahrgangsstufe 10

Kundenorientiertes Verkaufen

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	80 Std.
Waren präsentieren	<u>40 Std.</u>
	120 Std.

Einzelhandelsprozesse

Werben und den Verkauf fördern	40 Std.
Ein Unternehmen im Musikfachhandel repräsentieren	80 Std.
Kunden mit Marketingkonzepten gewinnen und binden	<u>120 Std.</u>
	240 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	80 Std.
---	---------

Jahrgangsstufe 11

Kundenorientiertes Verkaufen

Kunden zu Musikinstrumenten, Musikalien und Tonträgern beraten	91 Std.
Besondere Verkaufssituationen bewältigen	<u>52 Std.</u>
	143 Std.

Einzelhandelsprozesse

Waren beschaffen, annehmen und lagern	91 Std.
Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	<u>39 Std.</u>
	130 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	52 Std.
--	---------

Jahrgangsstufe 12**Einzelhandelsprozesse**

Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen	40 Std.
Ein Unternehmen im Musikfachhandel leiten und weiterentwickeln	<u>40 Std.</u>
	80 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern	120 Std.
---	----------

Alle Jahrgangsstufen BlockunterrichtJahrgangsstufe 10**Kundenorientiertes Verkaufen**

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	65 Std.
Waren präsentieren	<u>39 Std.</u>
	104 Std.

Einzelhandelsprozesse

Werben und den Verkauf fördern	39 Std.
Ein Unternehmen im Musikfachhandel repräsentieren	65 Std.
Ein Unternehmen im Musikfachhandel leiten und weiterentwickeln	<u>52 Std.</u>
	156 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	65 Std.
---	---------

Jahrgangsstufe 11**Kundenorientiertes Verkaufen**

Kunden zu Musikinstrumenten, Musikalien und Tonträgern beraten	91 Std.
Besondere Verkaufssituationen bewältigen	<u>52 Std.</u>
	143 Std.

Einzelhandelsprozesse

Waren beschaffen, annehmen und lagern	91 Std.
Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	<u>39 Std.</u>
	130 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	52 Std.
--	---------

Jahrgangsstufe 12**Einzelhandelsprozesse**

Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen	54 Std.
Kunden mit Marketingkonzepten gewinnen und binden	<u>63 Std.</u>
	117 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern	108 Std.
---	----------

6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Musikfachhändlerinnen/ Musikfachhändler arbeiten in Unternehmen der Musikwirtschaft, insbesondere in Musikfachgeschäften, im Musik-Versandhandel und in Online-Shops, im Großhandel für Musikalien, Musikinstrumente und Tonträger, in Musikabteilungen von Warenhäusern sowie Fachmärkten, in Musikverlagen, in Betrieben der Veranstaltungsbranche sowie in der Musikindustrie und im Instrumentenbau. Ihre Aufgaben beziehen sich auf alle Leistungsbereiche des Musikfachhandels. Das Einsatzgebiet erstreckt sich auf die Planung, Organisation und Steuerung der Beschaffung und des Absatzes von Musikinstrumenten, Musikalien und Tonträgern sowie auf das Angebot von Servicedienstleistungen. Ihre Kompetenzen im musischen Bereich bringen sie dabei ein. Eigeninitiative und Verantwortungsbewusstsein sind wichtige Grundlagen des Berufsbildes.

In der Hauptsache sind sie im Verkauf tätig und bieten ihren Kunden fachmännische Beratung und Service. Sie sind in der Lage, die vorgenannten Aufgaben im Rahmen unternehmerischer Zielsetzungen selbstständig, flexibel, kooperativ und kundenorientiert auszuführen. Sie erfassen betriebs- und gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge, überblicken die Geschäftsprozesse und beurteilen die Auswirkungen ihrer Tätigkeit auf betriebliche Funktionsbereiche. Sie nutzen Informations- und Kommunikationssysteme zur Erfüllung ihrer Aufgaben und sind imstande, sich eigenverantwortlich in Neuerungen ihrer Branche einzuarbeiten.

Die Lernfelder mit ihren Zielformulierungen orientieren sich an exemplarischen Handlungsfeldern der Berufs- und Arbeitswelt. Sie sind didaktisch-methodisch so umzusetzen, dass sie unter Einsatz aller geeigneten Methoden zur beruflichen Handlungskompetenz und somit zur Kompetenz der Selbstregulierung führen. Die

Zielformulierungen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses. Sie stellen den Mindestumfang der zu vermittelnden Kompetenzen dar.

Grundlegendes Prinzip des Unterrichts sind die Förderung von Kompetenzen wie Selbstständigkeit, vernetztem Denken und Problemlösen sowie die Ausformung von Einstellungen, Haltungen und Motivationen. Ziel ist es, die Schülerinnen und Schüler zu befähigen, ihre Persönlichkeit zu entwickeln, ihr Selbstvertrauen zu stärken und ihre Kreativität zu entfalten. Die Auszubildenden werden angehalten, eigenständig zu handeln, gesund und gewaltfrei zu leben und Selbstverantwortung für ihr Leben und Lernen zu übernehmen.

Zur handlungsorientierten und schüleraktiven Förderung von Kompetenzen im „Kundenorientierten Verkaufen“ ist die Größe der Lerngruppen so zu bemessen, dass die entsprechenden Lernformen und -techniken angewandt werden können.

Die Zielformulierungen in den kaufmännischen Lernfeldern integrieren in allen Ausbildungsjahren den Umgang mit aktuellen Medien, moderner Bürokommunikationstechnologie und berufsbezogener Software zur Informationsbeschaffung und Informationsverarbeitung. Das Fach Englisch ist mit 120 Stunden über drei Jahrgangsstufen angelegt und sollte thematisch in die Lernfelder eingebunden werden.

Die Lernfelder der 10. und der 12. Jahrgangsstufe sind mit dem Lehrplan des Ausbildungsberufs Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel überwiegend identisch und können gemeinsam beschult werden. Wird die 10. und 12. Jahrgangsstufe im Einzeltagesunterricht organisiert, dann wird das Lernfeld „Kunden mit Marketingkonzepten gewinnen und binden“ differenziert zum Ausbildungsberuf Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel in der 10. Jahrgangsstufe unterrichtet. Beim Blockunterricht wird das Lernfeld „Ein Unternehmen im Musikfachhandel leiten und weiterentwickeln“ in der 10. Jahrgangsstufe differenziert zum Ausbildungsberuf Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel unterrichtet.

Eine getrennte Beschulung erfolgt in der Jahrgangsstufe 11, in der auch spezielle warenbezogene Kompetenzen gefördert werden. In den Mittelpunkt treten hier neben den kaufmännischen die musikbezogenen Lernfelder.

Die ökonomischen, ökologischen, rechtlichen, sozialen und qualitätsbezogenen Aspekte der betrieblichen Tätigkeit werden grundsätzlich in allen Lernfeldern berücksichtigt.

Die angegebenen Zeitrichtwerte in den nachfolgenden Lernfeldern sowie die Fächerbezeichnungen beziehen sich auf den Einzeltagesunterricht in den Jahrgangsstufen 10 und 12 und die Blockbeschulung im Jahrgang 11. Bei durchgehender Blockbeschulung müssen die Fächer und Zeitrichtwerte entsprechend der vorgegebenen Übersicht angepasst werden.

LEHRPLANRICHTLINIEN

KUNDENORIENTIERTES VERKAUFEN

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	80 Std.
Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Warenkenntnissen, Kommunikations- und Verkaufstechniken Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und des Unternehmens.</p> <p>Sie beherrschen Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse über Waren. In Verkaufsgesprächen wenden sie ihre Warenkenntnisse sowie wichtige Elemente der Kommunikations- und Verkaufstechnik an und entwickeln geeignete Verkaufsargumente. Sie zeigen dabei sowohl verbal wie nonverbal kundenorientiertes Verhalten. Bei Bedarf geben sie situationsgerecht einfache Auskünfte in einer fremden Sprache.</p> <p>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.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erstellen Kriterienkataloge zur Beurteilung von Verkaufsgesprächen. Sie bewerten Kommunikations- und Verkaufssituationen und geben angemessene Rückmeldungen.</p>	
Inhalte	
Phasen des Verkaufsgesprächs	
Preis-Leistungs-Beziehung	
Fremdsprachliche Fachausdrücke	
Typische fremdsprachliche Redewendungen	
Ergänzungsangebote	

KUNDENORIENTIERTES VERKAUFEN

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	40 Std.
Waren präsentieren	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler platzieren und präsentieren Waren kundengerecht, verkaufswirksam und betriebswirtschaftlich sinnvoll.</p> <p>Sie erarbeiten Kriterien für eine ansprechende Warenpräsentation. Sie entwickeln Konzepte zur Warenpräsentation, stellen diese dar und bewerten sie auf der Grundlage der erarbeiteten Kriterien.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen Besonderheiten von Betriebsform, Verkaufsform und Sortiment, allgemeine Regeln von Warenpräsentation und -platzierung und verkaufpsychologische Erkenntnisse.</p>	
Inhalte	
Ladengestaltung	
Visual Merchandising	
Kundenlaufstudien	
Warenträger	
Regalzonen	
Warenkennzeichnung	
Preisauszeichnung	
Schaufenster	

EINZELHANDELSPROZESSE**Jahrgangsstufe 10**

Lernfeld	40 Std.
Werben und den Verkauf fördern	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erstellen im Team einen Werbeplan und führen Maßnahmen zur Verkaufsförderung durch. Dabei artikulieren sie eigene Wertvorstellungen und respektieren die Wertvorstellungen anderer.</p> <p>Sie entwickeln unter Beachtung der Werbegrundsätze und der gesetzlichen Rahmenbedingungen Werbemaßnahmen. Zur Gestaltung von Werbemitteln setzen sie auch geeignete Software ein. Sie bewerten den Einsatz von Werbemaßnahmen im Verkaufsalltag. Sie berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung und beurteilen den Werbeerfolg der Maßnahmen. Sie wägen die Nutzung unterschiedlicher Werbearten hinsichtlich ihrer Wirkung auf die Verbraucher ab.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler skizzieren und bewerten typische Maßnahmen der Verkaufsförderung. Sie beziehen Serviceleistungen als Mittel der Kundenbindung ein. Sie wählen Verpackungsmaterialien und Möglichkeiten der Wareneinstellung nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten aus.</p>	
Inhalte	
Werbeträger	
Kooperative Formen der Werbung	
Direktwerbung	
UWG	
Verpackungsverordnung	

EINZELHANDELSPROZESSE

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	80 Std.
Ein Unternehmen im Musikfachhandel repräsentieren	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler präsentieren den Ausbildungsbetrieb und orientieren sich über die rechtlichen und sozialen Rahmenbedingungen.</p> <p>Im Hinblick auf ihre beruflichen Tätigkeits- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten stellen sie die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete ihres Unternehmens dar. Sie erläutern das Unternehmensleitbild, die ökonomischen und ökologischen Zielsetzungen sowie die gesamtgesellschaftliche Verantwortung des Unternehmens. Sie verinnerlichen die Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns. Sie informieren sich eigenständig im Ausbildungsunternehmen und halten diese Information aktuell. Sie entwickeln Möglichkeiten, zugängliche Informationen auch über andere Unternehmen zu erhalten. Sie analysieren die gewählte Betriebsform im Zusammenhang mit Sortiment und Verkaufsform. Sie beschreiben die Organisation ihres Unternehmens und dessen Eingliederung in die Gesamtwirtschaft.</p> <p>Bei der Erstellung der Präsentation arbeiten die Schülerinnen und Schüler selbstständig in der Gruppe. Sie präsentieren und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse strukturiert und adressatenorientiert unter Verwendung angemessener Medien.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren das Zusammenwirken des Personals in einem Unternehmen des Musikfachhandels und setzen sich mit den Regelungen sowie Aufgaben, Rechten und Pflichten der Beteiligten im dualen System der beruflichen Ausbildung auseinander. Unter Berücksichtigung von Tarifverhandlungen beurteilen die Schülerinnen und Schüler die Bedeutung von Tarifverträgen und die Rolle der Sozialpartner bei deren Zustandekommen. Sie reflektieren die mitbestimmungsrechtlichen Regelungen. Sie erkennen die Notwendigkeit der sozialen Sicherung und der privaten Vorsorge in der Bundesrepublik Deutschland.</p>	
Inhalte	
Aufgaben und Gliederung des Einzelhandels	
Einfacher Wirtschaftskreislauf	
Betriebsorganisation und Arbeitsabläufe	
Nachhaltigkeit	
Arbeits-, Lern- und Präsentationstechniken	
Ausbildungsvertrag	
Jugendarbeitsschutz	
Arbeitssicherheit und Umweltschutz	

EINZELHANDELSPROZESSE**Jahrgangsstufe 10**

Lernfeld	120 Std.
Kunden mit Marketingkonzepten gewinnen und binden	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler begreifen die Bedeutung des Marketings als eine zentrale Aufgabe des Unternehmens, um eine Marktposition zu gewinnen und auszubauen. Sie entwickeln Konzepte zur Kundengewinnung und Kundenbindung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Öffentlichkeitsarbeit ihres Unternehmens und beurteilen deren Wirksamkeit. Sie stellen die Servicekonzepte ihres Unternehmens vor und analysieren Schwierigkeiten bei deren Umsetzung. Sie bewerten anhand ausgewählter Beispiele elektronische Dienste als Handelsplattform und als Kundenbindungsinstrument.</p> <p>Zur Sammlung und Auswertung von Marktinformationen und Kundendaten setzen sie informationstechnische Systeme ein. Sie analysieren absatzpolitische Instrumente und entwickeln Konzepte zur Realisierung bestehender Marketingziele. Dabei berücksichtigen sie wirtschaftliche Rahmenbedingungen. Für die Marketingkonzepte entwickeln sie Zeit- und Arbeitspläne, legen Verantwortlichkeiten fest und dokumentieren die Arbeitsfortschritte.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verstehen sortiments- und kundenspezifische Servicebedürfnisse als einen wichtigen Ansatz zur Schaffung und Erhaltung einer unverwechselbaren Marktposition. Sie entwickeln und begründen weitere Maßnahmen zur Servicepolitik, um damit die Kundenbindung zu verstärken. Dabei setzen sie sich auch mit dem Beschwerdemanagement und der Belastbarkeit der Kundenbeziehung auseinander.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler präsentieren und reflektieren ihre Konzepte.</p>	
Inhalte	
E-Business	
E-Commerce	
Marketing-Mix	
Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management)	
Ethische Grenzen von Marketing	

KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

Jahrgangsstufe 10

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

KUNDENORIENTIERTES VERKAUFEN

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld**91 Std.****Kunden zu Musikinstrumenten, Musikalien und Tonträgern beraten****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die kulturellen Zusammenhänge und Hintergründe der Waren und nutzen ihre Kenntnisse zur kompetenten Kundenberatung.

Sie zeigen großes Interesse an Musikkunde und erschließen sich über Fachliteratur, Nachschlagewerke, Kataloge und Datenbanken selbstständig Informationen zu Musikgeschichte, Musikformen und -gattungen, beobachten Musiktrends und eignen sich eigenverantwortlich Kenntnisse der Notenlehre an. Sie entwickeln ihre Affinität zur Musik.

Sie bereiten Beratungsgespräche zielgruppenorientiert vor und stellen Informationsmaterial zusammen. Sie ermitteln die Interessen und Wünsche der Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen. Sie beraten Kunden situationsbezogen, auch in einer Fremdsprache und wenden dabei ihre musikspezifischen Kenntnisse an. Die Schülerinnen und Schüler beziehen die Bedeutung der Musik als Kulturgut in ihre Argumentation ein. Sie nutzen Kommunikationstechniken zur Förderung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung und werden individuellen Ansprüchen gerecht. Dabei wenden sie fundierte verbale und nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten zielgerichtet an. Im Beratungsgespräch bieten sie besondere Dienstleistungen an. Sie weisen auf bedeutsame rechtliche Vorschriften beim Umgang mit Musikalien und Tonträgern hin.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren den Beratungsablauf und ihr eigenes Kommunikationsverhalten anhand selbst entwickelter Kriterien. Sie vergleichen Selbstbild und Fremdbild und leiten daraus Hinweise für ihren künftigen Umgang mit Kunden ab.

Inhalte

Epochen der Musikgeschichte

Klassische und populäre Musik

Gesprächstechniken

Empathie

Instrumentenverleih und -leasing, Reparaturannahme, Vermittlung von Musikunterricht, Ticketverkauf,

Urheberrecht, Leistungsschutz- und Verwertungsrecht

KUNDENORIENTIERTES VERKAUFEN

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	52 Std.
Besondere Verkaufssituationen bewältigen	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler handeln in Sonderfällen des Verkaufs, in Stress- und Konfliktsituationen sowie bei Reklamationen sachgerecht und angemessen.</p> <p>Sie erfassen besondere Verkaufssituationen, entwickeln Strategien zum Umgang mit dem Kunden, zum Stressabbau und zur Konfliktbewältigung. Im Umgang mit schwierigen Kunden zeigen sie Einfühlungsvermögen. In der Gesprächssituation erkennen sie mögliche Konflikte und finden Lösungen. Beim Umtausch und bei der Reklamation von Waren sowie bei Beschwerden berücksichtigen sie rechtliche sowie betriebliche Regelungen und handeln Interessen ausgleichend. Sie meistern schwierige und emotional geprägte Situationen durch verantwortliches Verhalten sich selbst und dem Kunden gegenüber.</p> <p>Sie beurteilen ihr Verhalten sowie das Gesprächsergebnis und ziehen daraus Konsequenzen für ihr künftiges Vorgehen.</p>	
Inhalte	
Verkauf bei Hochbetrieb	
Kunden in Begleitung	
Verkauf kurz vor Ladenschluss	
Geschenkkauf	
Ladendiebstahl	
Gewährleistung, Garantie	
Kulanz	

EINZELHANDELSPROZESSE**Jahrgangsstufe 11**

Lernfeld	91 Std.
Waren beschaffen, annehmen und lagern	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler beschaffen Musikinstrumente, Musikalien und Tonträger, prüfen deren Eingang und sorgen für sachgerechte Lagerung.</p> <p>Sie verfolgen die aktuellen Entwicklungen auf dem Markt und ermitteln den Bedarf an Waren im Musikfachhandel unter Berücksichtigung der Umsatzentwicklung sowie der Absatzchancen. Auf der Grundlage warenwirtschaftlicher Daten, der Bestandsentwicklung und den Lagermöglichkeiten planen sie den Beschaffungsprozess. Dazu berechnen und beurteilen sie auch Lagerkennziffern. Die Schülerinnen und Schüler nutzen vorhandene Unterlagen und verschiedene auch fremdsprachliche Medien, um geeignete Bezugsquellen zu finden. Sie erstellen Anfragen unter Nutzung informationstechnischer Systeme.</p> <p>Eingehende Angebote vergleichen sie nach verschiedenen quantitativen und qualitativen Kriterien. Im Bewusstsein ihrer Verantwortung für den Geschäftserfolg treffen sie eine begründete Auswahlentscheidung.</p> <p>Sie schließen Kaufverträge ab und beachten dabei rechtliche Bedingungen, betriebliche Vorgaben sowie ökonomische und ökologische Aspekte. Mit ihren Geschäftspartnern kommunizieren sie über unterschiedliche Medien sachlich korrekt und angemessen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler überwachen, überprüfen sowie dokumentieren den Wareneingang und veranlassen die Bezahlung der gelieferten Waren. Bei Nicht-Rechtzeitig-Lieferung und Schlecht-Leistung schätzen sie rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume ein und kommunizieren mit Lieferanten problemlösungsorientiert.</p> <p>Sie lagern die Waren sachgerecht und beachten wichtige Lagergrundsätze. Sie kontrollieren die Lagerbestände und wirken bei Inventuren mit. Bei Abweichungen leiten sie betriebsübliche Maßnahmen ein und unterbreiten Vorschläge, um Inventurdifferenzen künftig zu vermeiden. Sie analysieren und bewerten die Lagerorganisation und zeigen Optimierungsmöglichkeiten auf. Sie arbeiten teamorientiert und unter Beachtung der Wertschätzung anderen gegenüber. Sie reflektieren ihr eigenes Verhalten und nehmen eine kriterienorientierte Bewertung ihrer Einstellung zur Arbeit vor.</p>	
Inhalte	
Sortimentsplanung	
Mindestbestand, Meldebestand	
Umschlagshäufigkeit, Lagerdauer	
Bezugskalkulation	

Bestellung

Lager- und Transportvorschriften, Sicherheit im Lager

Warenpflege

Selbstverantwortung, Motivation

EINZELHANDELSPROZESSE**Jahrgangsstufe 11****Lernfeld****39 Std.****Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler gestalten die Preise für das Sortiment eines Unternehmens im Musikfachhandel.

Sie informieren sich über die in die Unternehmenszielsetzung eingebundene Preispolitik und bestimmen betriebsinterne und betriebsexterne Einflüsse auf die Preise. Sie kalkulieren Preise unter Berücksichtigung kostenorientierter, nachfrageorientierter und konkurrenzorientierter Aspekte. Sie nutzen dazu auch geeignete Software. Die Schülerinnen und Schüler realisieren Arbeitserleichterungen durch verkürzte Kalkulationsverfahren. Sie beachten auch Besonderheiten, die sich bei der Preiskalkulation von Liebhaberobjekten, Gebrauchsinstrumenten und antiquarischen Musikalien ergeben.

Die Schülerinnen und Schüler wenden bei der Festlegung des Verkaufspreises unterschiedliche Preisstrategien an, beachten rechtliche Vorschriften und die ethische Verantwortung gegenüber dem Kulturgut Musik. Sie zeichnen die Preise verkaufswirksam aus.

Sie reflektieren ihre Preisgestaltung, indem sie die Reaktion der Kunden und Mitbewerber auswerten, und nehmen erforderliche Preisanpassungen vor. Dabei beziehen sie auch gesellschaftliche und wirtschaftliche Veränderung im Nachfrageverhalten ein.

Inhalte

Vorwärtskalkulation

Rückwärtskalkulation

Kalkulationsfaktor

Kalkulationszuschlag, Kalkulationsabschlag

Handelsspanne

Mischkalkulation

Preisangabeverordnung

Preisbindung

KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	52 Std.
Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Informations-, Geld- und Werteflüsse sowohl innerhalb eines ausgewählten Unternehmens im Musikfachhandel als auch zwischen diesem Unternehmen und seinen Kunden oder Lieferanten und nehmen Auswertungen vor.</p> <p>Sie bearbeiten Belege und dokumentieren die aus den Geschäftsprozessen resultierenden Daten systematisch unter Beachtung der entsprechenden Rechtsvorschriften. Mit Hilfe dieser Aufzeichnungen stellen sie die Vermögens- und Finanzlage des Unternehmens dar, ermitteln dessen Erfolg und analysieren seine wesentlichen Erfolgsfaktoren. Die Schülerinnen und Schüler bereiten die aus der Erfolgsrechnung stammenden Daten zur Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen statistisch auf.</p> <p>Zur Optimierung des Wertschöpfungsprozesses in dem Unternehmen berechnen sie Umsatzkennziffern und werten diese im Zeit- und Betriebsvergleich aus.</p> <p>Für die Erfassung und Auswertung der Geschäftsprozesse nutzen sie geeignete Software als Dokumentations- und Informationsinstrument.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Arbeitsweise bei der Erfassung und Kontrolle von Geschäftsprozessen und ziehen Schlussfolgerungen für ihr künftiges Vorgehen.</p>	
Inhalte	
Inventar	
Bilanz	
Gewinn und Verlust	
Wareneinsatz, Rohgewinn	

EINZELHANDELSPROZESSE

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	40 Std.
Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler führen unter Beachtung personalwirtschaftlicher Ziele Aufgaben und Tätigkeiten des Personalwesens eines Unternehmens im Musikfachhandel durch. Sie sind sich der unterschiedlichen Interessenlagen aller Beteiligten bewusst.</p> <p>Zur Sicherstellung der Leistungsfähigkeit des Unternehmens analysieren sie Mitarbeiterbestand und -struktur und wirken bei der Personalbedarfsermittlung und -einsatzplanung mit. Bei der internen und externen Personalbeschaffung setzen sie unterschiedliche Instrumente ein und wählen Bewerber nach vorher festgelegten Kriterien aus. Sie bereiten Arbeitsverträge vor und erstellen Entgeltabrechnungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler konzipieren verschiedene Möglichkeiten der Mitarbeitermotivation, um das Arbeitsverhalten, die Leistungsbereitschaft und die Persönlichkeitsentwicklung von Mitarbeitern zu fördern und finden Möglichkeiten zur deren Qualifizierung.</p> <p>Sie bearbeiten Kündigungen und führen bei Bedarf konstruktive Konfliktgespräche.</p>	
Inhalte	
Datenschutz	
Mitarbeitergespräch	
Personalentwicklung	
Positive Lebenseinstellung, Selbstverantwortung	

EINZELHANDELSPROZESSE

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	40 Std.
Ein Unternehmen im Musikfachhandel leiten und weiterentwickeln	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler entwickeln eine Geschäftsidee für die Weiterentwicklung eines Unternehmens, bewerten die Chancen und Risiken und planen die Umsetzung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erkunden die Voraussetzungen für die Leitung und Weiterentwicklung eines Unternehmens. Hierzu informieren sie sich über rechtliche und ökonomische Rahmenbedingungen. Dabei reflektieren sie auch ihre persönlichen Kompetenzen sowie ihre berufliche Perspektive.</p> <p>Sie wirken bei der Leitung eines Unternehmens mit und entwerfen Konzepte zur weiteren Entwicklung des Unternehmens. Sie beurteilen verschiedene Unternehmensformen auch unter dem Gesichtspunkt der Finanzierung. Für ihr Konzept wählen die Schülerinnen und Schüler geeignete Möglichkeiten der Finanzierung aus und prüfen die Sicherstellung der Liquidität. Sie entwickeln Vorschläge zur Überbrückung von Liquiditätsengpässen und Strategien bei ausbleibenden Zahlungseingängen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Vorgehen und beurteilen ihre Konzepte zur Weiterentwicklung eines Unternehmens hinsichtlich der Realisierbarkeit.</p>	
Inhalte	
Kaufmannseigenschaft, Firma, Handelsregister	
Rentabilität	
Einzelunternehmung, KG, GmbH	
Franchising	
Fördermöglichkeiten	
Insolvenz	
Lieferantenkredit, Kontokorrentkredit, Darlehen	
Einfacher Eigentumsvorbehalt, Sicherungsübereignung	
Gerichtliches Mahnwesen	

KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	120 Std.
Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren Geschäftsprozesse in einem Unternehmen des Musikfachhandels und setzen Instrumente zur Verbesserung des Unternehmenserfolges ein.</p> <p>Sie erfassen den Warenverkehr des Unternehmens. Sie beurteilen die Ertragslage und bereiten Entscheidungen zur Anlagenwirtschaft vor.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Kostenstruktur und rechnen die Kosten den betrieblichen Teilbereichen zu. Sie schlagen den Entscheidungsträgern einzelwirtschaftliche Maßnahmen zur Kostensenkung unter Berücksichtigung ihrer gesamtwirtschaftlichen Auswirkungen vor.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler setzen die Deckungsbeitragsrechnung ein, um Verkaufspreise festzulegen und das Sortiment erfolgsorientiert zu optimieren. Sie ermitteln den kurzfristigen Betriebserfolg und unterbreiten Vorschläge zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler berechnen mit Daten aus verschiedenen Informationssystemen Kennziffern und nutzen sie für Vergleiche und Situationseinschätzungen. Sie bereiten Statistiken graphisch auf, interpretieren die Informationen und leiten mögliche Maßnahmen zur Optimierung betrieblicher Prozesse ab. Dazu nutzen sie geeignete Software.</p>	
Inhalte	
Wareneinkauf, Warenverkauf	
Umsatzsteuer	
Abschreibungen	
Externe Kosten	
Kostenarten, Kostenstellen, Verteilungsrechnen	
Nachkalkulation	
Rentabilitätskennziffern, Wirtschaftlichkeit	
Warenwirtschaftssystem	

ANHANG

Mitglieder der Lehrplankommission:

Sigrid Enders
Richard Stelz
Stefan Zellmeier
Caroline Stahl

Staatl. BS Garmisch-Partenkirchen
Staatl. BS Mittenwald
Staatl. BS II Straubing
ISB, München