



# **Lehrpläne für die Berufsfachschule für Kaufmännische Assistentinnen und Kaufmännische Assistenten**

**Fachrichtung E-Business Management**

**Fachlicher Unterricht**

# **BAYERISCHES STAATSMINISTERIUM FÜR UNTERRICHT UND KULTUS**

**Lehrpläne für die Berufsfachschule  
für Kaufmännische Assistentinnen und Kaufmännische Assistenten  
Fachrichtung E-Business Management**

## **Fachlicher Unterricht**

**Unterrichtsfächer:**

- Beschaffungs- und Absatzprozesse**
- Betriebliche Anwendungssoftware**
- Betriebliche Unterstützungsprozesse**
- E-Business Prozesse**
- Informationsmanagement**
- Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**
- Marketing**
- Projektmanagement**

Jahrgangsstufen 11 bis 12

März 2022

Die Lehrpläne wurden mit Verfügung vom 22.03.2022 (AZ VI.4-BS9410.9-3/2/3) für verbindlich erklärt und gelten mit Beginn Schuljahr 2022/23.

Herausgeber:  
Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung (ISB), Schellingstr. 155, 80797 München  
Telefon 089 2170-2211, Telefax 089 2170-2215  
[www.isb.bayern.de](http://www.isb.bayern.de)

# INHALTSVERZEICHNIS

## SEITE

### EINFÜHRUNG

**2**

1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsfachschule .....	2
2 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsfachschulen .....	3
3 Verbindlichkeit der Lehrpläne .....	3
4 Ordnungsmittel und Stundentafeln .....	4
5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder .....	5
6 Berufsbezogene Vorbemerkungen .....	7

### LEHRPLÄNE

**8**

#### Jahrgangsstufe 11

Beschaffungs- und Absatzprozesse .....	8
Betriebliche Anwendungssoftware .....	9
Betriebliche Unterstützungsprozesse .....	10
E-Business Prozesse .....	12
Informationsmanagement .....	14
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle .....	17
Marketing .....	18

#### Jahrgangsstufe 12

Beschaffungs- und Absatzprozesse .....	19
Betriebliche Anwendungssoftware .....	21
Betriebliche Unterstützungsprozesse .....	22
E-Business Prozesse .....	23
Informationsmanagement .....	25
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle .....	27
Marketing .....	29
Projektmanagement .....	30

### ANHANG

**31**

Mitglieder der Lehrplankommission .....	31
Verordnung über die Berufsausbildung .....	32

## EINFÜHRUNG

### 1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsfachschule

Die Berufsfachschule ist gemäß Art. 13 BayEUG eine Schule, die, ohne eine Berufsausbildung vorauszusetzen, der Vorbereitung auf eine Berufstätigkeit oder der Berufsausbildung dient und die Allgemeinbildung fördert.

Die Aufgabe der Berufsfachschule konkretisiert sich in den Zielen,

- eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten methodischer 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 Berufsfachschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont,
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufsübergreifende 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 Berufsfachschule soll darüber hinaus im allgemeinbildenden 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, weltanschaulichen und religiösen Identität,
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlagen sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte und Menschenwürde.

## 2 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsfachschulen

Die Umsetzung kompetenz- und lernfeldorientierter Lehrpläne hat zum Ziel, die Handlungskompetenz der Schülerinnen und Schüler zu fördern. Unter Handlungskompetenz wird hier die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten, verstanden.

Ziel eines auf Handlungskompetenz ausgerichteten Unterrichts ist es, dass die Schülerinnen und Schüler die Bereitschaft und Befähigung entwickeln, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens, Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen (Fachkompetenz).

Des Weiteren sind stets die Entwicklung ihrer Persönlichkeit sowie die Entfaltung ihrer individuellen Begabungen und Lebenspläne im Fokus des Unterrichts. Dabei werden Wertvorstellungen wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein vermittelt und entsprechende Eigenschaften entwickelt (Selbstkompetenz).

Die Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendung und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen, müssen ebenfalls im Unterricht gefördert und unterstützt werden (Sozialkompetenz).

Der Erwerb beruflicher Handlungskompetenz als maßgebende Zielsetzung beruflicher Bildung bedingt auch, die mittelbaren Auswirkungen der weiter voranschreitenden Digitalisierung im Unterricht zu berücksichtigen. Dabei sind die Kompetenzen im Umgang mit digitalen Medien als Querschnittskompetenzen zu betrachten, die an Berufsfachschulen als integraler Bestandteil einer umfassenden Handlungskompetenz erworben werden.

## 3 Verbindlichkeit der Lehrpläne

Die Ziele und Inhalte der Lehrpläne 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 die Lehrkraft ihre Entscheidungen in pädagogischer Verantwortung.

Die in den Lernfeldern formulierten Kompetenzen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses und stellen den Mindestumfang dar. Inhalte sind nur dann aufgeführt, wenn die in den Zielformulierungen beschriebenen Kompetenzen konkretisiert oder eingeschränkt werden sollen.

Die Reihenfolge der Lernfelder der Lehrpläne innerhalb einer Jahrgangsstufe ist nicht verbindlich, sie ergibt sich aus der gegenseitigen Absprache der Lehrkräfte zur Unterrichtsplanung. Die Zeitrichtwerte der Lernfelder sind als Orientierungshilfe gedacht.

## 4 Ordnungsmittel und Stundentafeln

### Ordnungsmittel

Den Lehrplänen liegt die Rahmenvereinbarung über die Ausbildung und Prüfung zum Staatlich geprüften Kaufmännischen Assistenten/zur Staatlich geprüften Kaufmännischen Assistentin an Berufsfachschulen (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 30.09.2011 i. d. F. vom 25.06.2020) zugrunde. Bei erfolgreichem Abschluss wird die oben genannte Berufsbezeichnung verliehen.

Die Ausbildungszeit beträgt 2 Jahre.

### Stundentafeln

Den Lehrplänen liegen die folgenden Stundentafeln zugrunde:

<b>Anzahl der Schulwochen</b>	<b>38</b>	<b>38</b>
Fach	11. Jgst.	12. Jgst.
<b>Allgemeinbildender Unterricht</b>		
Religionslehre <sup>1</sup>	1	1
Deutsch und Kommunikation	2	2
Politik und Gesellschaft	2	2
Sport	1	1
<b>Fachlicher Unterricht</b>		
Beschaffungs- und Absatzprozesse	3	3 (+/-1)
Betriebliche Anwendungssoftware	5	5 (+/-2)
Betriebliche Unterstützungsprozesse	2	2
E-Business Prozesse	7	6 (+/-3)
Informationsmanagement	2	2 (+/-1)
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	5	4 (+/-1)
Marketing	2	2
Projektmanagement		2 (+/-1)
Wirtschaftsenglisch <sup>2</sup>	4	4
<b>Summe</b>	<b>36</b>	<b>36<sup>3</sup></b>
<b>Betriebspraktikum<sup>4</sup></b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Ggf. wird die Stundentafel durch Wahlunterricht gemäß BFSO in der jeweiligen Fassung ergänzt.

<sup>1</sup> Beziehungsweise das Fach Ethik bzw. Islamischer Unterricht im Fall des § 37 BFSO; §§ 36, 37 BFSO sind für die Berufsfachschulen für kaufmännische Assistentinnen und Assistenten entsprechend anwendbar.

<sup>2</sup> Für das Fach Englisch gilt der Lehrplan „Englisch für kfm. und verwaltende Berufe“ (VII/4-S9414E7-1-14/73754).

<sup>3</sup> Die Summe der Wochenstunden bleibt bei der Schwerpunktsetzung unverändert bei 36.

<sup>4</sup> 2 Wochen Betriebspraktikum während der Schulzeit und 2 Wochen Betriebspraktikum in den Ferien.

## 5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder

<b>Jahrgangsstufe 11</b>			
<b>Fächer und Lernfelder</b>			<b>Zeitrichtwerte in Stunden</b>
<b>Nr.</b>			
<b>Beschaffungs- und Absatzprozesse</b>			<b>114</b>
1	Waren- und Dienstleistungen beschaffen und Kaufverträge abschließen	114	
<b>Betriebliche Anwendungssoftware</b>			<b>190</b>
2	Dokumente mit kaufmännischer Standardsoftware erstellen, bearbeiten und verwalten (I)	190	
<b>Betriebliche Unterstützungsprozesse</b>			<b>76</b>
3	Finanzierungs- und Investitionsprozesse analysieren, bearbeiten und beurteilen	38	
4	Qualitätsmanagementprozesse planen, organisieren und kontrollieren	38	
<b>E-Business Prozesse</b>			<b>266</b>
5	Elektronische Marktplätze und Transaktionen im elektronischen Handel erforschen	76	
6	Webpräsenzen gestalten und für die Abwicklung von Geschäftsprozessen bereitstellen	190	
<b>Informationsmanagement</b>			<b>76</b>
7	Informationssysteme entwickeln	19	
8	Informationssicherheit gewährleisten	19	
9	IT-Systeme am digitalen Arbeitsplatz nutzen	38	
<b>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</b>			<b>190</b>
10	Werteströme erfassen sowie Betriebsergebnisse analysieren und bewerten	190	
<b>Marketing</b>			<b>76</b>
11	Marketinginstrumente analysieren, anwenden und bewerten	76	



<b>Jahrgangsstufe 12</b>			
<b>Fächer und Lernfelder</b>			<b>Zeitrichtwerte in Stunden</b>
<b>Nr.</b>			
<b>Beschaffungs- und Absatzprozesse</b>			<b>114</b>
12	Kundenaufträge bearbeiten, analysieren und beurteilen	76	
13	Lagerhaltungsprozesse steuern und optimieren	38	
<b>Betriebliche Anwendungssoftware</b>			<b>190</b>
14	Dokumente mit kaufmännischer Standardsoftware erstellen, bearbeiten und verwalten (II)	190	
<b>Betriebliche Unterstützungsprozesse</b>			<b>76</b>
15	Personalverwaltungsprozesse bearbeiten, analysieren und beurteilen	76	
<b>E-Business Prozesse</b>			<b>228</b>
16	Online-Angebote kennzahlengestützt optimieren	57	
17	Webpräsenzen nutzen und firmenbezogene Onlinestrategien umsetzen	171	
<b>Informationsmanagement</b>			<b>76</b>
18	Informationssysteme zur Unterstützung kollaborativer Prozesse einbinden	38	
19	Dokumentenmanagementsysteme zur Prozessoptimierung anwenden	38	
<b>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</b>			<b>152</b>
20	Werteströme mit Finanzbuchhaltungssoftware erfassen	76	
21	Wertschöpfungsprozesse steuern und beurteilen	76	
<b>Marketing</b>			<b>76</b>
22	Onlinemarketing planen, steuern und kontrollieren	76	
<b>Projektmanagement</b>			<b>76</b>
23	Projekte planen, durchführen und betreuen	76	

## 6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Die Digitalisierung in verschiedenen gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Bereichen stellt eine zentrale und kontinuierliche Herausforderung für die Entwicklung von Unternehmen dar. Grundlegende Änderungen der Strukturen und Prozesse der Leistungserstellung, andersartige und neue Leistungsangebote und veränderte Kundenbeziehungen sind dabei Triebfeder dieser Innovationen. Neben der Anpassung an sich verändernde Rahmenbedingungen bleibt auch fundiertes kaufmännisches Handeln weiterhin von zentraler Bedeutung für den nachhaltigen Unternehmenserfolg.

Kaufmännische Assistentinnen und Assistenten optimieren Geschäftsprozesse und -modelle und entwickeln diese weiter. Sie beschäftigen sich mit Daten und Prozessen aus einer ökonomisch-betriebswirtschaftlichen Perspektive und machen Informationen verfügbar, um aus der voranschreitenden Digitalisierung wirtschaftlichen Nutzen für Unternehmen zu ziehen. Dabei verknüpfen sie fundierte kaufmännische Kompetenzen mit Medien- und IT-Kompetenzen und sind branchenübergreifend in allen kaufmännischen Unternehmensbereichen tätig.

Die Lernfelder orientieren sich an den Geschäftsprozessen in der betrieblichen Realität, insbesondere in den beruflichen Handlungsfeldern Beschaffungs- und Absatzprozesse, Betriebliche Anwendungssoftware, Betriebliche Unterstützungsprozesse, E-Business Prozesse, Informationsmanagement, Kaufmännische Steuerung und Kontrolle, Marketing sowie Projektmanagement. Sie sind methodisch-didaktisch so umzusetzen, dass sie zu einer umfassenden beruflichen Handlungskompetenz führen. Diese umfasst insbesondere fundiertes Fachwissen und praktische Fertigkeiten, kommunikative Fähigkeiten, vernetztes und analytisches Denken sowie Eigeninitiative, Empathie und Teamfähigkeit.

Die Ableitung von Inhalten zur Konkretisierung der einzelnen Kompetenzen sowie die Tiefe der Kompetenzanbahnung liegen im Ermessen der Lehrkraft bzw. des Lehrerteams und orientiert sich an den jeweils gewählten exemplarischen Lern- und Handlungssituationen. Die Lernvoraussetzungen der Schülerinnen und Schüler, regionale Aspekte sowie aktuelle Entwicklungen und Einsatzschwerpunkte des Berufs sollen dabei angemessen Berücksichtigung finden. Dies kann auch über die in der Studentafel aufgezeigte Verschiebung der Wochenstunden in der Jahrgangsstufe 12 geschehen.

Berufssprache Deutsch ist durchgängiges Unterrichtsprinzip und hat die Förderung der berufssprachlich-kommunikativen Kompetenzen der Schülerinnen und Schüler im fachlichen sowie allgemeinbildenden Unterricht zum Ziel. Berufssprache Deutsch folgt dabei dem Ansatz der integrierten Sprachförderung, dem Prinzip der sprachsensiblen Unterrichtsgestaltung sowie einem handlungsorientierten Modell von Sprachbildung.

Auf sachgerechte Dokumentation sowie eine mediale Aufbereitung und Präsentation der Arbeits- und Lernergebnisse durch die Schülerinnen und Schüler, auch unter Zuhilfenahme zeitgemäßer Informations- und Kommunikationstechnologien, ist besonders zu achten. In diesem Zusammenhang sollte das Unterrichtsfach Deutsch und Kommunikation an geeigneter Stelle einbezogen werden.

Der Kompetenzerwerb in den Lernfeldern sollte durch fächerübergreifenden Unterricht unterstützt werden. Die fremdsprachlichen Kompetenzen und Inhalte sind sowohl in die Lernfelder integriert als auch im Fach Wirtschaftsenglisch enthalten.

# LEHRPLÄNE

## Jahrgangsstufe 11

### BESCHAFFUNGS- UND ABSATZPROZESSE

**Lernfeld**

**114 Std.**

**Waren- und Dienstleistungen beschaffen und Kaufverträge abschließen**

#### **Zielformulierung**

**Die Schülerinnen und Schüler führen Beschaffungsprozesse unter Einsatz einer ERP-Software durch.**

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Ziele von Beschaffungsprozessen und führen eine Bedarfsermittlung durch. Dabei beachten sie das ökonomische Prinzip sowie Aspekte des nachhaltigen und ethischen Wirtschaftens. Sie recherchieren Bezugsquellen, informieren sich über die Inhalte von Angeboten und identifizieren rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume.

Unter Berücksichtigung warenwirtschaftlicher Daten planen sie Beschaffungsprozesse.

Die Schülerinnen und Schüler stellen Anfragen, vergleichen Angebote und bewerten diese nach quantitativen und qualitativen Kriterien.

Sie entscheiden sich für Lieferanten und schließen unter Beachtung der rechtlichen Rahmenbedingungen Kaufverträge ab.

Die Schülerinnen und Schüler prüfen den Wareneingang und reagieren bei Störungen der Erfüllung situationsgerecht.

Die Schülerinnen und Schüler buchen alle im Wareneinkauf anfallenden Geschäftsvorfälle und überwachen und bearbeiten die Zahlungsausgänge.

Sie beurteilen Beschaffungsprozesse hinsichtlich ökonomischer und nachhaltiger Wirkungen sowie ethischer Implikationen und zeigen Möglichkeiten ihrer Optimierung auf.

#### **Inhalte**

E-Procurement

Rechts- und Geschäftsfähigkeit

Kaufvertrag

Incoterms

AGB

Vollmachten

Leistungsstörungen

Rechnungsprüfung

**Jahrgangsstufe 11****BETRIEBLICHE ANWENDUNGSSOFTWARE****Lernfeld****190 Std.****Dokumente mit kaufmännischer Standardsoftware erstellen, bearbeiten und verwalten (I)****Zielformulierung**

**Die Schülerinnen und Schüler erstellen, bearbeiten und verwalten Dateien und Dokumente mit Standardsoftware, nutzen die Funktionalität aktueller Betriebssysteme und erhöhen dabei die Effizienz kaufmännischer Arbeitsprozesse.**

Die Schülerinnen und Schüler wählen Standardsoftware aufgabenbezogen für betriebliche Handlungsfelder aus.

Sie wenden Standardsoftware zur Erstellung, Bearbeitung und Verwaltung von Dokumenten und Dateien sowie zur Kollaboration an und nutzen geeignete Programmfunktionen.

Dabei erstellen und formatieren sie Dokumente unter Beachtung normgerechter Schreib- und Gestaltungsregeln. Die Schülerinnen und Schüler berechnen und analysieren Daten unter zielorientiertem und effizientem Einsatz von Formeln, Funktionen und Diagrammen. Sie erstellen und bearbeiten statische und bewegte Bilder und Grafiken im Vektor- oder Pixelformat. Die Schülerinnen und Schüler bereiten Daten grafisch auf und erstellen zielgruppenorientierte Präsentationen.

Sie präsentieren ihre Arbeitsergebnisse und reflektieren den Einsatz der verwendeten Standardsoftware in Bezug auf Effizienz, Zweckmäßigkeit und Prozessoptimierung. Die Schülerinnen und Schüler sind sich ihrer Verantwortung gegenüber Urheber- und Persönlichkeitsrechten bewusst und wenden diese korrekt an.

**Inhalte**

Systemsoftware

Dienstprogramme

Textverarbeitungssoftware

Tabellenkalkulationssoftware

Präsentationssoftware

Kommunikations- und Kollaborationssoftware

Bildbearbeitungssoftware

**Jahrgangsstufe 11****BETRIEBLICHE UNTERSTÜTZUNGSPROZESSE**

<b>Lernfeld</b>	<b>38 Std.</b>
<b>Finanzierungs- und Investitionsprozesse analysieren, bearbeiten und beurteilen</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<b>Die Schülerinnen und Schüler sichern die Liquidität von Betrieben und bereiten Finanzierungsentscheidungen für Investitionen vor.</b>	
Sie identifizieren unterschiedliche Investitionsanlässe und erkennen die Notwendigkeit von Investitionen für Unternehmen. Sie analysieren Finanzierungsmöglichkeiten im Hinblick auf finanzwirtschaftliche Ziele der Unternehmen und treffen Finanzierungsentscheidungen unter Berücksichtigung der Rahmendaten der Kapitalmärkte.	
Die Schülerinnen und Schüler entscheiden sich für geeignete statische Investitionsrechenverfahren und setzen dazu informationstechnische Systeme ein, um anstehende Investitionsalternativen zu beurteilen, wobei sie auch Risikogesichtspunkte und nicht quantifizierbare Einflussgrößen berücksichtigen.	
Sie reflektieren ihre Entscheidungen im Hinblick auf Veränderungen in den Kapitalmärkten.	
<b>Inhalte</b>	
Zahlungsverkehr	
Finanzierungsarten	
Investitionsarten	
finanzwirtschaftliche Kennzahlensysteme	
Instrumente der Investitionsrechnung	

**Jahrgangsstufe 11****BETRIEBLICHE UNTERSTÜTZUNGSPROZESSE**

<b>Lernfeld</b>	<b>38 Std.</b>
<b>Qualitätsmanagementprozesse planen, organisieren und kontrollieren</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<b>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die wirtschaftliche Notwendigkeit von Qualitätsmanagementprozessen.</b>	
<p>Sie definieren, was „Qualität“ für Unternehmen bedeutet, analysieren Qualitätsstandards und entwickeln Qualitätsziele. Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten Maßnahmenpläne und setzen diese im Rahmen eines Qualitätsmanagementsystems um. Mithilfe von Projekt-Dashboards begleiten sie Qualitätsmanagementprozesse. Sie prüfen mit internen Audits Qualitätsmanagementprozesse und werten sie aus. Die Schülerinnen und Schüler beurteilen den Nutzen eines QM-Systems und überlegen, wie kontinuierliche Verbesserungsprozesse mit Software implementiert, begleitet und dokumentiert werden können.</p>	
<b>Inhalte</b>	
rechtliche Grundlagen	
Qualitätsnormen	
Qualitätsplanung	
kontinuierlicher Verbesserungsprozess	
Werkzeuge des Qualitätsmanagements	

**Jahrgangsstufe 11****E-BUSINESS PROZESSE**

<b>Lernfeld</b>	<b>76 Std.</b>
<b>Elektronische Marktplätze und Transaktionen im elektronischen Handel erforschen</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<b>Die Schülerinnen und Schüler nutzen elektronische Marktplätze aus unterschiedlichen Teilnehmerperspektiven für geschäftliche Transaktionen im elektronischen Handel.</b>	
<p>Sie informieren sich über die verschiedenen Handelspartner auf elektronischen Marktplätzen. Sie identifizieren unterschiedliche Online-Verkaufsplattformen, ermitteln Standards und Barrieren für den Markteintritt, differenzieren Dienstleistungen und Hilfsfunktionen für verschiedene Handelsprodukte und klären Möglichkeiten des Datenaustauschs mit den Marktbetreibern. Sie analysieren die Prozesse in den einzelnen Transaktionsphasen und untersuchen Anforderungen zur Festigung stabiler Marktplatzpositionen. Dabei grenzen sie den virtuellen Handelsraum von stationären Handelsplätzen ab.</p> <p>Sie bereiten den Marktzutritt vor und planen die Gestaltung verschiedener Leistungsangebote für unterschiedliche Transaktionsphasen. Sie bestimmen rechtliche Rahmenbedingungen und Konditionen für digitale Vertragsabschlüsse und wählen aktuelle elektronische Bezahlverfahren. Dabei legen sie Maßnahmen zum Schutz von Zahlungsausfällen und mögliche Logistikverfahren zur Auslieferung der Handelsprodukte fest. Sie bereiten die Bearbeitung digitaler Kundenreklamationen vor.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler entwerfen unterschiedliche Szenarien von Geschäfts- und Transaktionsprozessen, die auf elektronischen Marktplätzen implementiert werden. Zur Anbahnung und Abwicklung von Online-Verträgen in digitalen Marktplätzen analysieren sie die unterschiedlichen Transaktionsphasen. Dabei berücksichtigen sie rechtliche und monetäre Rahmenbedingungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bewerten die Durchführung elektronischer Aktivitäten im Vergleich zu anderen Marktteilnehmern auf unterschiedlichen Handelsplattformen und beraten mögliche Ergänzungen zum stationären Handel. Sie analysieren ihre Beziehungen zu Handelspartnern und identifizieren Optimierungspotenziale.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die Nutzung elektronischer Handelsplattformen unter Gesichtspunkten wie bessere Adressierbarkeit von Benutzerkreisen, Beschleunigung und Steigerung von Geschäftsabschlüssen, Erhöhung des Bekanntheitsgrads sowie Gewinnung betriebswirtschaftlich relevanter Informationen.</p>	
<b>Inhalte</b>	
E-Procurement, E-Payment	
E-Marketplace, Transaktionsphasen	

**Jahrgangsstufe 11****E-BUSINESS PROZESSE****Lernfeld****190 Std.****Webpräsenzen gestalten und für die Abwicklung von Geschäftsprozessen bereitstellen****Zielformulierung**

**Die Schülerinnen und Schüler entwickeln und veröffentlichen geschäftsfördernde Webpräsenzen für Unternehmen.**

Die Schülerinnen und Schüler sondieren Leitlinien für wirksame und qualitativ ansprechende Webauftritte und erschließen softwaretechnische Möglichkeiten zur Erstellung betrieblicher Webpräsenzen. Sie informieren sich über geeignete Content-Managementsysteme und E-Commerce-Software zur Präsentation des Unternehmens und des Produktsortiments sowie des betrieblichen Dienstleistungsangebots. Dafür recherchieren sie rechtliche Regelungen für eine Onlinepräsentation.

Die Schülerinnen und Schüler planen den Aufbau einer Webpräsenz unter Berücksichtigung von Kriterien zur Website-Gestaltung. Sie wählen Content-Managementsysteme bzw. E-Commerce-Software für Webpräsenzen aus, passen die Designs der Corporate Identity an und legen gewünschte Funktionalitäten fest. Die Schülerinnen und Schüler binden relevante Produktinformationen rechtskonform in Webpräsenzen ein. Sie konzipieren potenzielle Geschäftsvorfälle, die über Webshops abgewickelt werden sollen.

Sie gestalten den Frontend-Bereich von Webpräsenzen unter Einbeziehung der Funktionalitäten von Content-Managementsystemen oder E-Commerce-Software und machen sich mit der Administration des Webcontents über den Backend-Bereich vertraut. Sie binden Lieferungs- und Zahlungsmöglichkeiten sowie weitere kundenorientierte und verkaufsfördernde Optionen in Webshops ein. Sie berücksichtigen bei der Auftragsbearbeitung und der Kundenbetreuung die Grundsätze des Datenschutzes und achten auf rechtskonforme Gestaltung von kommerziellen Webpräsenzen.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen das Erscheinungsbild von Webpräsenzen. Sie testen Webshops anhand von Geschäftsvorfällen im Hinblick auf deren Funktionalität sowohl aus der Perspektive der Web-Administration als auch aus Benutzersicht.

Sie reflektieren die Integration des entwickelten E-Shops in die Firmen-Website und überlegen weitere Möglichkeiten für ein Online-Angebot.

**Inhalte**

Warenkorb

Widgets

QR-Codes

Shopping-Qualitätsmerkmale

Datenschutz-, Urheber-, Nutzungs-, Wettbewerbs- und Medienrecht



**Jahrgangsstufe 11****INFORMATIONSMANAGEMENT**

<b>Lernfeld</b>	<b>19 Std.</b>
<b>Informationssysteme entwickeln</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<b>Die Schülerinnen und Schüler konzipieren betriebliche Informationssysteme unter Berücksichtigung inner- und überbetrieblicher Informationsquellen und zeitgemäßer Kommunikationsmöglichkeiten.</b>	
Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Bedeutung von Informationsmanagement für Unternehmen. Sie ermitteln notwendige Unternehmensinformationen, identifizieren deren Entstehung, Relevanz, Umfang und Übertragungswege zur Vorbereitung betriebswirtschaftlicher Entscheidungen.	
Sie beschreiben innerbetriebliche und betriebsexterne Informationsflüsse, Möglichkeiten der Informationsspeicherung und Regelungen für einen abgesicherten Informationszugriff.	
Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten Konzepte für effizientes, betriebliches Informationsmanagement zur Erfassung, Bereitstellung, Verteilung, Ablage und Veröffentlichung von Informationen. Dabei achten sie auf einen strukturierten Aufbau der betrieblichen Informationsbestände, eine aufgabenbezogene Zugriffssteuerung und eine bedarfsgerechte Verfügbarkeit relevanter Informationsinhalte. Sie entwickeln Strategien zur Einstellung und Verteilung von Informationen. Sie berücksichtigen mögliche Einbindungen von Media-Sharing-Plattformen und Informationsdiensten in betriebliche Kommunikationsprozesse.	
Die Schülerinnen und Schüler realisieren Konzepte für Informationssysteme zur Umsetzung konkreter betrieblicher Anwendungsprobleme und evaluieren diese.	
Sie dokumentieren ihre Handlungsschritte, präsentieren ihre Lösungen und bewerten die Vorteile eines betrieblichen Informationsmanagements nach ausgewählten Qualitätskriterien.	
<b>Inhalte</b>	
Informationsebenen	
Informationsquellen	
Informationspflichten	
Informationsfluss	
Informationsformen	
Informationsmanagement (Enterprise Information System)	
Brancheninformationsdienste	
Media-Sharing-Plattformen	
ERP-Systeme	

**Jahrgangsstufe 11****INFORMATIONSMANAGEMENT**

<b>Lernfeld</b>	<b>19 Std.</b>
<b>Informationssicherheit gewährleisten</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<b>Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Strategien zur Gewährleistung der Informationssicherheit und setzen Maßnahmen im Rahmen des IT-Sicherheitsmanagements um.</b>	
Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Anforderungen und Herausforderungen der Informationssicherheit im Unternehmen. Sie gliedern Risiken der Informationssicherheit nach organisatorischen, technischen, personellen und infrastrukturellen Aspekten.	
Sie analysieren die Informationssicherheit von Unternehmen, entwickeln Maßnahmen und Konzepte zur Informationssicherheit und setzen diese um.	
Sie überprüfen informationelle Sicherheitsmaßnahmen und präsentieren die Ergebnisse zielgruppengerecht. Sie bewerten die Maßnahmen zur Informationssicherheit in Bezug auf Effektivität und Umsetzbarkeit.	
<b>Inhalte</b>	
gesetzliche Grundlagen	
Computersicherheit	
Datensicherheit	
Datenschutz	
Bedrohungen	
Netzwerksicherheit	

**Jahrgangsstufe 11****INFORMATIONSMANAGEMENT**

<b>Lernfeld</b>	<b>38 Std.</b>
<b>IT-Systeme am digitalen Arbeitsplatz nutzen</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<b>Die Schülerinnen und Schüler gestalten, nutzen und warten digitale Arbeitsplätze unter Berücksichtigung von IT-Komponenten und IT-Strukturen.</b>	
Sie identifizieren grundlegende betriebliche IT-Strukturen und ermitteln Gestaltungsmöglichkeiten eines digitalen Arbeitsplatzes. Sie informieren sich über geeignete Hardware und Software, deren Einrichtung sowie standortunabhängige Anbindung an betriebliche Informationssysteme.	
Die Schülerinnen und Schüler nutzen aktuelle Betriebssysteme sowie IT-Komponenten und wenden deren Funktionen zielorientiert in flexiblen, mobilen und vernetzten Arbeitsmodellen an. Dabei berücksichtigen sie Ergonomie und Zugänglichkeit von Arbeitsplatz und IT-Systemen.	
Sie reflektieren bei Implementierung und Betrieb von IT-Systemen deren umwelt- und ressourcenschonenden Einsatz unter Beachtung ihrer Lebenszyklen.	
<b>Inhalte</b>	
Desk Sharing	
Open Space	
hybrider Arbeitsplatz	
Digital Workplace	
Cloud-Computing	
Green IT	

**Jahrgangsstufe 11****KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE**

<b>Lernfeld</b>	<b>190 Std.</b>
<b>Werteströme erfassen sowie Betriebsergebnisse analysieren und bewerten</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<b>Die Schülerinnen und Schüler erfassen Werteflüsse in Unternehmen, die sich im Rahmen der Geschäftsprozesse ergeben.</b>	
Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Werteströme in Unternehmen und kategorisieren diese. Dabei identifizieren sie wertschöpfende und nicht wertschöpfende Prozesse.	
Auf Grundlage geltender Rechtsnormen stellen die Schülerinnen und Schüler Werteströme in einer Unternehmung buchhalterisch dar. Sie nehmen Abstimmungen zwischen Inventurdaten und den Ergebnissen laufender Buchführung vor und leiten Auswirkungen auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage ab. Dabei nutzen sie das Rechnungswesen unter Anwendung einer geeigneten Software als Dokumentations- und Informationsinstrument.	
Die Schülerinnen und Schüler bereiten Ergebnisse der Wertstromanalyse auf, bewerten und dokumentieren diese und kommunizieren sie zielgruppengerecht.	
<b>Inhalte</b>	
Grundlagen der Buchführung	
Kontenrahmen, -plan	
Buchungen im Beschaffungs- und Absatzbereich	
Buchungen im Bereich des Sachanlagevermögens	
Buchungen im Personalbereich	
Auswertungen von Bilanzen und Erfolgsrechnungen	

**Jahrgangsstufe 11****MARKETING**

<b>Lernfeld</b>	<b>76 Std.</b>
<b>Marketinginstrumente analysieren, anwenden und bewerten</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<b>Die Schülerinnen und Schüler erschließen und nutzen Marketinginstrumente und beurteilen deren Eignung im Hinblick auf die Umsetzung von Marketingzielen.</b>	
Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Markt- und Wettbewerbssituation von Unternehmen unter Verwendung von Marktforschungsmethoden und berücksichtigen dabei die Zielgruppen. Hierzu werten sie Daten der Marktforschung aus, erfassen Kundendaten und entwickeln Befragungen.	
Sie informieren sich über Maßnahmen der Produkt-, Preis-, Kommunikations- und Distributionspolitik.	
Aufgrund der Marktforschungsergebnisse planen die Schülerinnen und Schüler preispolitische Maßnahmen, erstellen einen Werbeplan, entwickeln ein Produktportfolio und entscheiden sich für geeignete Absatzkanäle. Bei der Umsetzung der Marketinginstrumente berücksichtigen sie das zur Verfügung stehende Budget.	
Sie reflektieren das entwickelte Marketingkonzept unter Berücksichtigung der Kombinationsmöglichkeiten verschiedener absatzpolitischer Instrumente und Marketingstrategien.	
<b>Inhalte</b>	
Marketingziele	
Marktforschung	
Produkt- und Sortimentspolitik	
Preispolitik	
Kommunikationspolitik	
Distributionspolitik	
Marketing-Mix	

**Jahrgangsstufe 12****BESCHAFFUNGS- UND ABSATZPROZESSE****Lernfeld****76 Std.****Kundenaufträge bearbeiten, analysieren und beurteilen****Zielformulierung**

**Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten Kundenaufträge unter Verwendung einer ERP-Software.**

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Geschäftsprozesse und Verantwortungsbereiche im Rahmen der Auftragsbearbeitung.

Sie wickeln Aufträge unter Berücksichtigung betrieblicher Interessen sowie von Kundenbedürfnissen ab. Dabei prüfen sie Anfragen, erstellen Angebote und beraten Kunden. Sie erfassen Kundenaufträge, erstellen Lieferscheine und Rechnungen unter Berücksichtigung von Preisnachlässen sowie verschiedener Liefer- und Zahlungsbedingungen.

Die Schülerinnen und Schüler buchen im Vertriebsprozess anfallende Geschäftsvorfälle, überwachen die Erfüllung von Kaufverträgen und entwickeln geeignete Lösungsvorschläge bei Kaufvertragsstörungen.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren anhand von Kriterien wie Kundenfreundlichkeit, Kundenbindung, Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit ihre Entscheidungen bezüglich der Verkaufsprozesse und leiten Maßnahmen zu deren Verbesserung ab.

**Inhalte**

Auftragsbestätigung

E-Fulfillment

Zahlungsverkehr

Leistungsstörungen

Mahnverfahren

Kunden-Rating

Beschwerdemanagement

**Jahrgangsstufe 12****BESCHAFFUNGS- UND ABSATZPROZESSE**

<b>Lernfeld</b>	<b>38 Std.</b>
<b>Lagerhaltungsprozesse steuern und optimieren</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<b>Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten Lagerhaltungsprozesse unter Einsatz einer ERP-Software.</b>	
Die Schülerinnen und Schüler identifizieren Ziele und Funktionen der Lagerhaltung und machen sich mit Schnittstellen zu anderen Unternehmensbereichen vertraut.	
Sie planen und überwachen Auswirkungen des Wareneingangs und -ausgangs auf die Lagerhaltung und optimieren Lagerbestände.	
Die Schülerinnen und Schüler ermitteln und bewerten Lagerkennziffern und stellen strategische Überlegungen zur Lagerhaltung an.	
Sie beurteilen Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozesse und zeigen Möglichkeiten zur Verbesserung von Wirtschaftlichkeit und Umweltschutz auf.	
<b>Inhalte</b>	
Materialwirtschaft	
Lagerorganisation	
Lagerlogistik	
Lagerkosten	
optimale Bestellmenge	
JIT (just in time)	
ABC-Analyse	

**Jahrgangsstufe 12****BETRIEBLICHE ANWENDUNGSSOFTWARE**

<b>Lernfeld</b>	<b>190 Std.</b>
<b>Dokumente mit kaufmännischer Standardsoftware erstellen, bearbeiten und verwalten (II)</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<b>Die Schülerinnen und Schüler erstellen, bearbeiten und verwalten Dateien und Dokumente und erhöhen die Effizienz kaufmännischer Arbeitsprozesse unter Anwendung fortgeschrittener Fertigkeiten und Kenntnisse.</b>	
Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über tiefergehende Funktionen von Standardsoftware zur Bearbeitung, Strukturierung und Visualisierung von Daten und Informationen.	
Sie bearbeiten Dateien und Dokumente unter Anwendung des erweiterten Funktionsumfangs von Standardsoftware. Sie organisieren ihre Datenverwaltung unter Einsatz aktueller Datenbanksysteme.	
Sie beachten Urheber- und Persönlichkeitsrechte und reflektieren ihre Arbeitsergebnisse im Hinblick auf Effizienz, Zweckmäßigkeit und Prozessoptimierung.	
<b>Inhalte</b>	
Textverarbeitungssoftware	
Tabellenkalkulationssoftware	
Präsentationssoftware	
Kommunikations- und Kollaborationssoftware	
Bildbearbeitungssoftware	
Datenbanksoftware	



**Jahrgangsstufe 12****BETRIEBLICHE UNTERSTÜTZUNGSPROZESSE**

<b>Lernfeld</b>	<b>76 Std.</b>
<b>Personalverwaltungsprozesse bearbeiten, analysieren und beurteilen</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<b>Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Beschaffung, Verwaltung und Entwicklung von Personal sowie bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen unter Einbeziehung von ERP-Software mit.</b>	
Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Personalbestand in quantitativer und qualitativer Hinsicht, um personalwirtschaftliche Entscheidungen vorzubereiten. Sie bestimmen notwendige Personalbedarfe, informieren sich über geeignete Wege der Personalbeschaffung und definieren Anforderungsprofile für Stellen.	
Die Schülerinnen und Schüler ermitteln rechtliche Anforderungen bei Abschlüssen und Beendigungen unterschiedlicher Arten von Arbeitsverträgen, informieren sich über gesetzliche Bestimmungen und sondieren Modelle der Arbeitszeitregelung und Formen des betrieblichen Entgelts.	
Sie planen den Ablauf von Auswahl- und Einstellungsverfahren, formulieren Stellenanzeigen und wirken bei Personalauswahlverfahren mit.	
Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen dabei arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtliche Auswirkungen beim Erstellen von Arbeitsverträgen. Sie legen Personalakten an und führen diese unter Berücksichtigung des Datenschutzes.	
Sie entwickeln Konzepte zur Personalentwicklung, Leistungsmotivation und Betriebsbindung. Sie schlagen Fortbildungsmaßnahmen zur Sicherung des Arbeitsplatzes vor. Sie wirken verantwortungsvoll bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen, dem Erstellen von Abmahnungen, Kündigungsschreiben und Arbeitszeugnissen mit.	
Die Schülerinnen und Schüler werten Personalstatistiken aus und reflektieren personalpolitische Entscheidungen.	
<b>Inhalte</b>	
Tarifverträge	
Betriebsvereinbarungen	
Arbeitsverträge	
Arbeitsschutzgesetze	
Vollmachten	
Personalentlohnung	

**Jahrgangsstufe 12****E-BUSINESS PROZESSE**

<b>Lernfeld</b>	<b>57 Std.</b>
<b>Online-Angebote kennzahlengestützt optimieren</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<b>Die Schülerinnen und Schüler ermitteln und bewerten relevante Leistungskennzahlen für E-Business Prozesse zur Optimierung von Webangeboten.</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Kennzahlen zur Optimierung und Weiterentwicklung von Webpräsenzen, Webshops und der Nutzung von Social-Media-Kanälen, sie analysieren bestehende Kommunikationskanäle von Unternehmen aufgrund geeigneter Kennzahlen. Dabei erkunden sie auch Analyseangebote von Fremdanbietern.</p> <p>Sie wählen verschiedene Leistungsindikatoren zur Analyse des Nutzerverhaltens auf kommerziellen Websites aus. Sie definieren Ziele für erwünschtes Benutzerverhalten und Vorgaben zur Leistungsfähigkeit von Webpräsenzen. Bei der Anwendung von Regeln zur Suchmaschinenoptimierung unterscheiden sie zwischen Onpage- und Offpage-Optimierung. Sie formulieren Maßnahmen zur Strukturierung von Webinhalten und der Benutzerführung. Für die Gewinnung von Kennzahlen nutzen sie softwaregestützte Analysewerkzeuge. Dabei berücksichtigen sie die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler setzen Webshop-Kampagnen um und analysieren diese unter Auswertung von Leistungs- und Sharing-Kennzahlen. Mit den gewonnenen Daten entwickeln sie zielgruppen- und SEO-konforme Verbesserungsmöglichkeiten für Internetauftritte. Sie binden Kommunikationskanäle an die Webpräsenz an und setzen damit Onlinemarketing-Strategien um.</p> <p>Mithilfe der Kennzahlenauswertung identifizieren die Schülerinnen und Schüler Optimierungspotenziale für Webpräsenzen und formulieren Modifikationsmaßnahmen zur schnelleren Annäherung an ausgegebene Zielsetzungen. Sie reflektieren den bisherigen Optimierungsprozess und bewerten die Bedeutung kennzahlengestützter Erkenntnisse.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Leistungskennzahlen	
Qualitätskriterien Website	
Erfolgskriterien	
Suchmaschinenoptimierung (SEO)	
Sharing-Kennzahlen	
Kundentracking (Geo-Targeting)	
Key Performance Indicator (KPI)	
Landingpage-Optimierung	
Leadgenerierung	

**Jahrgangsstufe 12****E-BUSINESS PROZESSE****Lernfeld****171 Std.****Webpräsenzen nutzen und firmenbezogene Onlinestrategien umsetzen****Zielformulierung****Die Schülerinnen und Schüler verwirklichen mit softwaretechnischer Unterstützung Onlinestrategien für die Bereitstellung webbasierter Leistungsangebote.**

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Möglichkeiten der Weiterentwicklung bestehender Webpräsenzen. Sie untersuchen durch Webauftritte beeinflusste Konversionstreiber unter Einbeziehung betrieblicher Internetstrategien. Darüber hinaus erkunden sie softwaretechnische Erweiterungsmodule zu Webpräsenzen und ermitteln Optionen für die Integration aktueller Social-Media-Servicekanäle.

Die Schülerinnen und Schüler planen Anpassungen der Webpräsenzen, die sich auf die Bereiche Kundenbeziehung, Bekanntheitsgrad, Umsatzsteigerung, Verkaufsabwicklung, Bezahlwesen, Dienstleistungsangebote, Sichtbarkeit und Webcontent-Attraktivität auswirken und definieren dabei zu erreichende Zielwerte. Sie ermitteln die Wirksamkeit unterschiedlicher Kommunikationskanäle in Verbindung mit Webpräsenzen.

Sie setzen Modifikationen bei betrieblichen Onlineauftritten um. Sie verbessern dabei Webpräsenzen und Webshop-Angebote nach den Grundsätzen der Website- und Suchmaschinenoptimierung. Sie führen Chancen- und Risikobewertungen für Online-Leistungsangebote durch. Für Erfolgsmessungen verwenden sie softwaregenerierte Statistiken und Analysen.

Sie interpretieren Ergebnisdaten aus webbasierten Geschäftsvorgängen im Hinblick auf festgelegte Sollwerte und Strategieziele. Sie diskutieren Abweichungsursachen und beraten weitere Optimierungsoptionen. Dabei achten sie auf eine kundenabhängige, flexible Gestaltung des Produkt- und Preis-Leistungsangebots.

Sie evaluieren webbasierte Produkt- und Leistungsangebote hinsichtlich deren Zweckmäßigkeit.

**Inhalte**

Strategische Analyse- und Scoringverfahren (SWOT, RFM, SMART)

Customer-Relationship-Management

Branding

Leadgenerierung

Dynamic Pricing

Suchmaschinenoptimierung

Produktdatenbank

**Jahrgangsstufe 12****INFORMATIONSMANAGEMENT**

<b>Lernfeld</b>	<b>38 Std.</b>
<b>Informationssysteme zur Unterstützung kollaborativer Prozesse einbinden</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<b>Die Schülerinnen und Schüler nutzen kollaborative Anwendungen zur Information und Kommunikation und unterstützen dadurch die digitale Transformation im Unternehmen.</b>	
Sie informieren sich über kollaborative Anwendungen zur Optimierung von Geschäftsprozessen. Sie sondieren im Hinblick auf den betriebswirtschaftlichen Nutzen digitale Kollaborationswerkzeuge sowie webbasierte Kommunikationsdienste für Zusammenarbeit und Informationsaustausch.	
Die Schülerinnen und Schüler setzen zur Unterstützung von Geschäftsprozessen sprach- und textbasierte, digitale Mitteilungs- und Diskussionssysteme sowie ressourcenteilende Kollaborationsdienste und -programme ein.	
Sie bewerten die gewählten Kommunikationsdienste im Hinblick auf eine verbesserte Abwicklung der Geschäftsprozesse und verfassen Empfehlungen zur Verbesserung informationsbezogener Serviceangebote.	
Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die Bedeutung der Integration aktueller Informations- und Kommunikationsdienste in betriebliche Entscheidungs- und Geschäftsprozesse.	
<b>Inhalte</b>	
Kollaborationssoftware	
Messangerdienste	
Projektmanagement	
Kalendermanagement	
Kontaktmanagement	
Real-time-editing	
Taskmanagement	

**Jahrgangsstufe 12****INFORMATIONSMANAGEMENT**

<b>Lernfeld</b>	<b>38 Std.</b>
<b>Dokumentenmanagementsysteme zur Prozessoptimierung anwenden</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<b>Die Schülerinnen und Schüler wenden elektronische Dokumentenmanagementsysteme zur Optimierung von Geschäftsprozessen an.</b>	
Die Schülerinnen und Schüler identifizieren sinnvolle Einsatzgebiete für Dokumentenmanagementsysteme. Dabei bestimmen sie Prozesse, Abläufe und Verantwortlichkeiten, die mit der Administration von Dokumenten während deren Lebenszyklus zusammenhängen und ermitteln Bestandteile und Funktionen von Dokumentenmanagementlösungen.	
Sie verwirklichen die Prozessoptimierung und Workflow-Automation durch Dokumentenmanagementsysteme und betrachten dabei organisatorische, wirtschaftliche und technische Aspekte sowie die Anpassungsfähigkeit von Dokumentenmanagementsystemen an sich verändernde Gegebenheiten.	
Die Schülerinnen und Schüler konzipieren, realisieren und betreuen adäquate elektronische Dokumentenmanagementsysteme.	
Sie tragen Verantwortung für die Einhaltung rechtlicher Bestimmungen, die für den Einsatz von Dokumentenmanagement und Archivlösungen relevant sind.	
<b>Inhalte</b>	
Dokumentenklassifikation	
Datenextraktion	
Kollaboration	
Zugriffsberechtigungen	
Information Retrieval	
Compliance	
Archivierung	

**Jahrgangsstufe 12****KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE**

<b>Lernfeld</b>	<b>76 Std.</b>
<b>Werteströme mit Finanzbuchhaltungssoftware erfassen</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<b>Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten Geschäftsprozesse und deren Werteströme mit Finanzbuchhaltungssoftware.</b>	
Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Möglichkeiten der Einbindung von Finanzbuchhaltungssoftware bei der Abbildung von Geschäftsprozessen.	
Sie erfassen Stammdaten für Geschäftsprozesse und pflegen diese. Unter Nutzung von Finanzbuchhaltungssoftware bearbeiten sie laufende Geschäftsprozesse unter Verwendung von Belegen.	
Die Schülerinnen und Schüler werten abgeschlossene Geschäftsvorfälle und Werteströme unter verschiedenen Gesichtspunkten aus.	
<b>Inhalte</b>	
Debitoren	
Kreditoren	
Offene-Posten-Buchhaltung	
Berichtswesen	

**Jahrgangsstufe 12****KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE**

<b>Lernfeld</b>	<b>76 Std.</b>
<b>Wertschöpfungsprozesse steuern und beurteilen</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<b>Die Schülerinnen und Schüler erfassen die bei betrieblichen Leistungserstellungsprozessen entstehenden Kosten und Leistungen, berechnen und beurteilen Wertschöpfungsbeiträge einzelner Produkte sowie den Betriebserfolg.</b>	
Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Kostenarten und Leistungen und identifizieren Kostenstellen und Kostenträger. Sie grenzen im Rahmen einer Vollkostenrechnung Kosten und Leistungen gegenüber Aufwendungen und Erträgen ab.	
Sie erstellen Betriebsabrechnungsbögen und ermitteln Zuschlagssätze. Diese nutzen sie zur Kalkulation von Angebotspreisen.	
Sie beurteilen die Ergebnisse von Nachkalkulationen, leiten mögliche Ursachen für Abweichungen ab und schlagen Maßnahmen zur Kostensenkung unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeit vor.	
Die Schülerinnen und Schüler führen im Rahmen der Teilkostenrechnung eine kurzfristige Erfolgsrechnung für einzelne Produktkategorien durch. Sie setzen die Deckungsbetragsrechnung zum Treffen marktorientierter Entscheidungen ein.	
<b>Inhalte</b>	
Kostenträgerstückrechnung	
Kostenträgerzeitrechnung	
Betriebsergebnisrechnung	
Break-even-Analyse	

**Jahrgangsstufe 12****MARKETING**

<b>Lernfeld</b>	<b>76 Std.</b>
<b>Onlinemarketing planen, steuern und kontrollieren</b>	
<b>Zielformulierung</b>	
<b>Die Schülerinnen und Schüler analysieren, gestalten und bewerten Prozesse im Onlinemarketing.</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Ziele des Onlinemarketing, grenzen Zielgruppen ab, erkunden Handlungsfelder für das Onlinemarketing und planen Onlinemarketing-Strategien.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wählen zielgruppen- und produktbezogene Onlinemarketing-Maßnahmen zur Kundengewinnung, Bestandskundenbindung und Kundenreaktivierung aus und beziehen aktuelle Entwicklungen im Onlinemarketing bei der Auswahl geeigneter Maßnahmen ein. Dabei identifizieren sie wechselseitige Abhängigkeiten sowie Beziehungen zwischen den gewählten Onlinemarketing-Maßnahmen und berücksichtigen Abstimmungsbedarfe zum Offlinemarketing. Beim Entscheidungs- und Verkaufsprozess berücksichtigen sie die Phasen bis zur Kaufentscheidung. Sie formulieren Werbebotschaften und passen diese den Erfordernissen der Onlinemarketing-Instrumente an.</p> <p>Sie bewerten den Erfolg von Onlinemarketing-Maßnahmen hinsichtlich unternehmerischer Zielsetzungen, setzen sich kritisch mit deren Einfluss auf gesellschaftliche Prozesse auseinander und hinterfragen die eigenen Wertvorstellungen.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Content-Marketing	
Social-Media-Marketing	
Virales Marketing	
Affiliate Marketing	
Suchmaschinenmarketing (SEM)	
E-Mail-Marketing	
Display Marketing	
Pay-per-Click-Advertising	
Push- und Pull-Marketing	
Crossmedia-Marketing	
Multichannel, Omnichannel, Unified Commerce	
Customer Journey	
Onlinemarketing-Controlling	



**Jahrgangsstufe 12****PROJEKTMANAGEMENT****Lernfeld****76 Std.****Projekte planen, durchführen und betreuen****Zielformulierung**

**Die Schülerinnen und Schüler planen, realisieren und dokumentieren berufsbezogene Projekte softwaregestützt.**

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Instrumentarien des Projektmanagements. Dabei differenzieren sie verschiedene Phasen der Projektdurchführung.

Sie erfassen Projektaufträge, analysieren Anforderungen, erstellen und visualisieren Projektstrukturpläne sowie Projektablaufpläne und leiten daraus Meilensteine ab.

Die Schülerinnen und Schüler prüfen die Durchführbarkeit und den Mehrwert von Projekten vor dem Hintergrund erforderlicher Ressourcen. Sie steuern und kontrollieren Projektfortschritte softwaregestützt und regeln den weiteren Projektablauf. Dabei lösen sie auftretende Probleme, die auf personelle und technische Rahmenbedingungen zurückzuführen sind.

Sie bereiten Projektergebnisse adressatengerecht auf und dokumentieren und bewerten diese hinsichtlich der Erreichung festgelegter Ziele. Sie reflektieren den Prozess der Projektdurchführung.

**Inhalte**

Agiles Projektmanagement

Wirtschaftlichkeit

Konfliktmanagement

## **ANHANG**

### **MITGLIEDER DER LEHRPLANKOMMISSION**

Sebastian Furchner	SABEL Berufsfachschule für kaufmännische Assistenten Nürnberg
Wolfgang Jähn	Kommunale Berufsfachschule für Kaufmännische Assistenten des Berufsschulverbandes Straubing-Bogen
Bernd Scherbauer	Berufliches Schulzentrum für Wirtschaft und Datenverarbeitung Würzburg
Thomas Schütz	SABEL Berufsfachschule für kaufmännische Assistenten Schongau
Andreas Streinz	Staatliches Berufliches Schulzentrum Schongau
Peter Schmidt	Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung (ISB) München

### **BERATER**

Rüdiger Herrmann	SCHMID Handels GmbH, Augsburg
------------------	-------------------------------

**VERORDNUNG ÜBER DIE BERUFSAUSBILDUNG**

Die Verordnung über die Berufsausbildung zum Staatlich geprüften kaufmännischen Assistenten/zur Staatlich geprüften kaufmännischen Assistentin an Berufsfachschulen ist auf der Homepage des Bundesgesetzblattes (<https://www.kmk.org>) einsehbar.