

BAYERISCHES STAATSMINISTERIUM FÜR UNTERRICHT UND KULTUS

**Lehrplanrichtlinie für die Berufsschule**

**Fachklasse Buchhändler/Buchhändlerin**

**Unterrichtsfächer: Kundenorientierte Kommunikation und Service  
Buchhandelsprozesse  
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Jahrgangsstufen 10 bis 12

Mai 2011

Die Lehrplanrichtlinie wurde mit Verfügung vom 12.07.2011 (AZ VII.4-5S9414B16-1-7.63775) für verbindlich erklärt und gilt mit Beginn des Schuljahres 2011/2012.

Herausgeber:

Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung, Schellingstr. 155, 80797 München,  
Telefon 089 2170-2211, Telefax 089 2170-2215

Internet: [www.isb.bayern.de](http://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](mailto:shop@hintermaier-druck.de)

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>EINFÜHRUNG</b>	<b>SEITE</b>
1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule	5
2 Ordnungsmittel und Studentafeln	6
3 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen	8
4 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien	8
5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder	9
6 Berufsbezogene Vorbemerkungen	11
<b>LEHRPLANRICHTLINIE</b>	
<u>Jahrgangsstufe 10</u>	
Kundenorientierte Kommunikation und Service	13
Buchhandelsprozesse	16
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	18
<u>Jahrgangsstufe 11</u>	
Kundenorientierte Kommunikation und Service	19
Buchhandelsprozesse	21
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	23
<u>Jahrgangsstufe 12</u>	
Buchhandelsprozesse	24
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	26
<b>ANHANG:</b>	
Mitglieder der Lehrplankommission	27
Verordnung über die Berufsausbildung	

---



# 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 Lehrplanrichtlinien<sup>1</sup> liegen der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Buchhändler/Buchhändlerin – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 26.11.2010 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zum Buchhändler/zur Buchhändlerin vom 15. März 2011 (BGBl. I, Nr. 11, S. 422 ff.) zugrunde.

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

---

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

## Stundentafeln

Der Lehrplanrichtlinie liegen die folgenden Stundentafeln zugrunde:

<b>Einzeltagesunterricht</b>	<b>1,5 Tage</b>	<b>1 Tag</b>	<b>1 Tag</b>
<u>Fächer</u>	<u>Jgst. 10</u>	<u>Jgst. 11</u>	<u>Jgst. 12</u>
Religionslehre	1	1	1
Deutsch	1	1	1
Politik und Gesellschaft	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>
	3	3	3
Englisch	1	1	1
Kundenorientierte Kommunikation und Service	4	2	-
Buchhandelsprozesse	5	2	3,5
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>1,5</u>
	12	6	6
Zusammen	15	9	9

<b>Blockunterricht</b>	<b>13 Block- wochen</b>	<b>13 Block- wochen</b>	<b>9 Block- wochen</b>
<u>Fächer</u>	<u>Jgst. 10</u>	<u>Jgst. 11</u>	<u>Jgst. 12</u>
Religionslehre	3	3	3
Deutsch	3	3	3
Politik und Gesellschaft	3	3	3
Sport	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>
	11	11	11
Englisch	3	3	3
Kundenorientierte Kommunikation und Service	9	10	-
Buchhandelsprozesse	13	9	18
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	<u>3</u>	<u>6</u>	<u>7</u>
	28	28	28
Zusammen	39	39	39

### Wahlunterricht<sup>2</sup>

<sup>2</sup> gemäß BSO in der jeweils gültigen Fassung

### **3 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen**

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 des 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. Des Weiteren ist stets die Entwicklung ihrer Persönlichkeit, die Entfaltung individueller Begabungen und Lebenspläne im Fokus des Unterrichts. Dabei werden Werte wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein vermittelt. Die Bereitschaft und Befähigung, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen, müssen im Unterricht gefördert und unterstützt werden.

Dazu ist es notwendig, Unterrichtskonzepte zu entwickeln, die die Schülerinnen und Schüler individuell fördern und sie im Prozess des selbstregulierten Lernens unterstützen.

### **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:

#### Jahrgangsstufe 10

##### **Kundenorientierte Kommunikation und Service**

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	80 Std.
Gegenstände des Buchhandels präsentieren	40 Std.
Gegenstände des Buchhandels bewerben	<u>40 Std.</u>
	160 Std.

##### **Buchhandelsprozesse**

Den Ausbildungsbetrieb im Buchhandel repräsentieren	80 Std.
Ein Sortiment gestalten	<u>120 Std.</u>
	200 Std.

##### **Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Zahlungsvorgänge im Verkauf abwickeln	80 Std.
---------------------------------------	---------

#### Jahrgangsstufe 11

##### **Kundenorientierte Kommunikation und Service**

Kunden zu Gegenständen des Buchhandels beraten	40 Std.
Besondere Verkaufssituationen bewältigen	<u>40 Std.</u>
	80 Std.

##### **Buchhandelsprozesse**

Gegenstände des Buchhandels beschaffen, annehmen und lagern	80 Std.
---	---------

##### **Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfassen und darstellen	40 Std.
---	---------

#### Jahrgangsstufe 12

##### **Buchhandelsprozesse**

Kunden mit Marketingkonzepten gewinnen und binden	80 Std.
Ein Unternehmen im Buchhandel weiterentwickeln	<u>60 Std.</u>
	140 Std.

##### **Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern	60 Std.
---	---------

**Blockunterricht:**Jahrgangsstufe 10**Kundenorientierte Kommunikation und Service**

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	39 Std.
Gegenstände des Buchhandels präsentieren	39 Std.
Gegenstände des Buchhandels bewerben	<u>39 Std.</u>
	117 Std.

**Buchhandelsprozesse**

Den Ausbildungsbetrieb im Buchhandel repräsentieren	65 Std.
Ein Sortiment gestalten	<u>104 Std.</u>
	169 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Zahlungsvorgänge im Verkauf abwickeln	39 Std.
---------------------------------------	---------

Jahrgangsstufe 11**Kundenorientierte Kommunikation und Service**

Kunden zu Gegenständen des Buchhandels beraten	65 Std.
Besondere Verkaufssituationen bewältigen	<u>65 Std.</u>
	130 Std.

**Buchhandelsprozesse**

Gegenstände des Buchhandels beschaffen, annehmen und lagern	117 Std.
---	----------

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfassen und darstellen	78 Std.
---	---------

Jahrgangsstufe 12**Buchhandelsprozesse**

Kunden mit Marketingkonzepten gewinnen und binden	81 Std.
Ein Unternehmen im Buchhandel weiterentwickeln	<u>81 Std.</u>
	162 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern	63 Std.
---	---------

## 6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der Buchhändler/die Buchhändlerin ist in Buchhandlungen, Buchverlagen, Antiquariaten und im Zwischenbuchhandel tätig. Die wesentliche Aufgabe des Buchhändlers/der Buchhändlerin liegt in der aktiven Gestaltung des Einkaufs, des Verkaufs und des Marketings auf der Grundlage fundierter Warenkenntnisse im Spannungsfeld von kaufmännischen und kulturellen Zielsetzungen. Das erfordert die Fähigkeit, Fach- und Methodenkompetenz mit Sozial- und Personalkompetenz zu verbinden. Eigeninitiative und Verantwortungsbewusstsein sind wichtige Voraussetzungen für die Ausübung dieses Berufs.

Der Buchhändler/die Buchhändlerin ist in der Lage, die vorgenannten Aufgaben im Rahmen unternehmerischer Zielsetzungen selbstständig, kooperativ und kundenorientiert auszuführen. Er/sie erfasst betriebs- und gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge, überblickt die Geschäftsprozesse und kann die Auswirkungen seiner/ihrer Tätigkeit auf betriebliche Funktionsbereiche beurteilen. Er/sie nutzt Informations- und Kommunikationssysteme zur Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben und ist offen für technologische Entwicklungen.

Die im Lehrplan beschriebenen Kompetenzen tragen der besonderen betrieblichen Situation im Buchhandel Rechnung, die durch zunehmende Komplexität einerseits und wachsende Differenziertheit andererseits gekennzeichnet ist.

Die Lernfelder mit ihren Zielen orientieren sich an betrieblichen Handlungsfeldern. Sie sind methodisch-didaktisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen. Die Ziele beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses und stellen den Mindestumfang der zu vermittelnden Kompetenzen dar. Inhalte sind nur dann aufgeführt, wenn die in den Zielformulierungen beschriebenen Kompetenzen konkretisiert werden sollen.

Praxis- und berufsbezogene Lernsituationen nehmen eine zentrale Stellung in der Unterrichtsgestaltung ein. Die Schülerinnen und Schüler erwerben durch die selbstständige und eigenverantwortliche Bearbeitung dieser Lernsituationen die erforderlichen Kompetenzen und wenden Lern- und Arbeitsstrategien gezielt an. Sie führen zur Lösung der Lernsituationen eigenständig eine vollständige Handlung durch und erstellen ein Handlungsprodukt.

Die Möglichkeiten der Lernortkooperation mit den am Ausbildungsprozess beteiligten Partnern sollten genutzt werden.

Selbstständigkeit, vernetztes Denken, Problemlösen sowie die Entwicklung von Einstellungen, Haltungen und Motivationen sind Unterrichtsprinzip. Ein wichtiges Ziel ist es, die Schülerinnen und Schüler zu unterstützen, ihre Persönlichkeit zu entwickeln, ihr Selbstvertrauen zu stärken und ihre Kreativität zu entfalten. Die Schülerinnen und Schüler werden befähigt, innovativ und umweltbewusst zu handeln, gesundheitsbewusst und gewaltfrei zu leben und Selbstverantwortung für ihr Leben und Lernen zu übernehmen.

In den Zielformulierungen aller Lernfelder ist der Umgang mit aktuellen Medien, moderner Bürokommunikationstechnologie und berufsbezogener Software zur Informationsbeschaffung und Informationsverarbeitung integriert. Das Fach Englisch ist mit 120 Stunden über drei Jahrgangsstufen angelegt und sollte thematisch in die Lernfelder eingebunden werden.

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 die Blockbeschulung und müssen bei Einzeltagesunterricht entsprechend der vorgegebenen Übersicht über die Fächer und Lernfelder (Einzeltagesunterricht) angepasst werden.

## LEHRPLANRICHTLINIE

### KUNDENORIENTIERTE KOMMUNIKTION UND SERVICE

Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>39 Std.</b>
<b>Verkaufsgespräche kundenorientiert führen</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Recherche- und Warenkenntnissen sowie Kommunikations- und Verkaufstechniken Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und im Sinne der jeweiligen Unternehmensziele.</p> <p>Sie eignen sich grundlegende Recherchestrategien und Kenntnisse in Bezug auf buchhändlerische Warengruppen an.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler nehmen in angemessener Form Kontakt mit den Kunden auf und ermitteln deren Bedarf. Sie unterbreiten ihnen entsprechende Angebote und formulieren geeignete Verkaufsargumente, um die Kunden zu überzeugen. Sie reagieren angemessen auf Kundeneinwände und beraten freundlich und aufmerksam. In das Verkaufsgespräch beziehen sie Zusatzangebote und Serviceleistungen des Unternehmens ein. Gegebenenfalls schlagen sie Alternativen vor und kommen zu einem erfolgreichen Kaufabschluss. Sie bestätigen die Kaufentscheidung der Kunden durch eine individuelle kundengerechte Verabschiedung.</p> <p>Sie wenden im Verkaufsgespräch Kommunikationstechniken bewusst an und beurteilen ihr verbales und nonverbales Verhalten. Sie setzen sich kritisch mit Kundentypologien auseinander und reflektieren ihren Umgang mit den Kunden. Sie geben situationsgerecht Auskünfte in einer fremden Sprache.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler arbeiten gezielt mit Rechercheinstrumenten und nutzen die gewonnenen Informationen verkaufsfördernd.</p> <p>Sie erstellen einen Kriterienkatalog zur Beurteilung von Verkaufsgesprächen und wenden diesen zur Bewertung ihrer Kundengespräche an. Daraus ziehen sie Rückschlüsse für eine stetige Verbesserung ihrer Kompetenz im Verkauf.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Fremdsprachliche Fachausdrücke und Redewendungen	
Bibliografien, Kataloge, bibliografische Hilfsmittel	

## KUNDENORIENTIERTE KOMMUNIKATION UND SERVICE

### Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>39 Std.</b>
<b>Gegenstände des Buchhandels präsentieren</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler präsentieren Gegenstände des Buchhandels, buchafine Nebenprodukte und sonstige Handelsgegenstände kundenorientiert, verkaufswirksam und betriebswirtschaftlich sinnvoll.</p> <p>Sie informieren sich über die Möglichkeiten der Platzierung und Präsentation des Sortiments im Verkaufsraum. Sie erstellen einen Kriterienkatalog für ihr Unternehmen und entwickeln ein konkretes Gestaltungskonzept. Dabei berücksichtigen sie rechtliche und betriebliche Vorgaben sowie verkaufpsychologische Aspekte. Sie planen Maßnahmen, damit Kunden auch selbstständig die Sortimentsbereiche finden und nutzen können. Sie sorgen für eine ansprechende Atmosphäre im Verkaufsraum, um die Verweildauer der Kunden zu verlängern.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler zeichnen die Ware verkaufswirksam mit Preisen aus und beachten dabei alle rechtlichen Vorschriften.</p> <p>Sie setzen ihr erarbeitetes Konzept um. Sie überprüfen die Qualität des Ergebnisses und bewerten selbstkritisch ihre Arbeitsweise.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Stationärer und nicht-stationärer Verkaufsraum, Schaufenster	

## KUNDENORIENTIERTE KOMMUNIKATION UND SERVICE

### Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>39 Std.</b>
<b>Gegenstände des Buchhandels bewerben</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler bewerben Gegenstände des Buchhandels, buchaffine Nebenprodukte und sonstige Handelsgegenstände kundenorientiert und verkaufsfördernd.</p> <p>Sie entwickeln einen Werbeplan. Dabei berücksichtigen sie den Anlass und die speziellen betrieblichen Rahmenbedingungen. Sie wägen die Möglichkeit ab, externe Leistungen in Anspruch zu nehmen und Kooperationen einzugehen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler gestalten auf der Grundlage des Werbeplans Werbemittel für unterschiedliche Werbeträger. Dabei beachten sie wesentliche Werbegrundsätze und setzen geeignete Medien ein. Sie überprüfen die Qualität ihrer Handlungsprodukte und schätzen deren Werbewirksamkeit ein.</p> <p>Sie setzen die Werbemittel und Werbeträger ein und beurteilen den Erfolg der Werbemaßnahme auch unter Berücksichtigung der Kosten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung und artikulieren dabei eigene Wertvorstellungen. Sie respektieren die Wertvorstellungen anderer.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb	

## BUCHHANDELSPROZESSE

### Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>65 Std.</b>
<b>Den Ausbildungsbetrieb im Buchhandel repräsentieren</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler präsentieren ihr Ausbildungsunternehmen als Teil der Buchbranche und berücksichtigen dabei ihre Stellung im Betrieb.</p> <p>Sie informieren sich eigenständig über die Leistungen und die ökonomischen und ökologischen Zielsetzungen ihres Betriebes im Rahmen der Gesamtwirtschaft sowie über die Struktur der Buchbranche. Weiterhin reflektieren sie die gesamtgesellschaftliche Verantwortung der Buchbranche mit ihrem kulturpolitischen Auftrag und beurteilen die Gegenstände des Buchhandels im Spannungsfeld von Kultur und Wirtschaft. Sie würdigen die Buchpreisbindung und das Urheberrecht als relevante Rechtsnormen für den Buchhandel.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beschreiben und hinterfragen den Standort, die Organisationsstruktur sowie die Rechts- und Betriebsform ihres Unternehmens vor dem Hintergrund ihres Unternehmensleitbildes. Sie verinnerlichen dabei die Bedeutung der Kundenorientierung.</p> <p>Sie erfassen ihre Stellung als Auszubildende und setzen sich mit den gesetzlichen Regelungen im dualen System der beruflichen Ausbildung auseinander. Sie reflektieren ihre Rolle im Kollegenkreis und ihren Beitrag zur Gestaltung eines angenehmen Betriebsklimas.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler prüfen ihren Ausbildungsvertrag und ihre Gehaltsabrechnung hinsichtlich rechtlicher Vorschriften und geltender Tarifverträge. Sie sondieren die Möglichkeiten ihrer Rechte zur Mitbestimmung.</p> <p>Sie arbeiten im Team, wenden grundlegende Arbeitstechniken an und präsentieren ihre Ergebnisse strukturiert und adressatenorientiert unter Verwendung geeigneter Medien. Sie entwickeln eine angemessene Feedback-Kultur.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Herstellender und verbreitender Buchhandel	
Verbände und Organisationen des Buch- und Verlagswesens	
Aufbau- und Ablauforganisation, Sortimentsstruktur	
Berufsbildungsgesetz, Jugendarbeitsschutzgesetz, Arbeitszeitgesetz, Bundesurlaubsgesetz	
Vermögenswirksame Leistungen	
Betriebsrat, Auszubildendenvertretung	
Lese-, Informationsbeschaffungsstrategie, Präsentationstechniken	



## BUCHHANDELSPROZESSE

### Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>104 Std.</b>
<b>Ein Sortiment gestalten</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler wählen Handelsgegenstände des Buchhandels aus und gestalten ein Sortiment.</p> <p>Sie informieren sich über das im Unternehmen vorhandene Sortiment und setzen dieses in Bezug zur Warengruppensystematik sowie zu den in der Verkehrsordnung benannten Gegenständen des Buchhandels, buchaffinen Nebenprodukten und anderen Handelsgegenständen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Kriterienkataloge zur Beurteilung des Sortiments, wobei sie die unternehmens- und kulturpolitischen Ziele des Betriebs, die Bedürfnisse ihrer Kunden und die Marktsituation berücksichtigen.</p> <p>Sie beurteilen ihr Sortiment hinsichtlich dieser Kriterien und vergleichen es mit dem Gesamtangebot im Buchhandel mit Hilfe branchenrelevanter Statistiken. Sie ermitteln daraus einen möglichen Handlungsbedarf und entwickeln Konzepte, um das Sortiment zu optimieren. Dabei entscheiden sie, welche Warengruppen erhalten bleiben, welche ergänzt und welche neu aufgenommen werden.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Auswahlkriterien. Dabei berücksichtigen sie insbesondere literatur- und fachwissenschaftliche Aspekte, die Bedeutung von Autor und Verlag, die Editionsform, die Ausstattung, den Preis, den kulturellen Wert, die Absatzchancen und die Aktivitäten des Literaturbetriebs, um die einzelnen Warengruppen mit weiteren Gegenständen gezielt zu ergänzen oder neu zu gestalten.</p> <p>Sie nutzen Informationen aus Fachliteratur, Nachschlagewerken und Datenbanken zur Auswahl in Frage kommender Gegenstände des Buchhandels. Sie setzen sich mit neuen Produkten auseinander und wenden Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse darüber an. Sie entscheiden anhand der erstellten Kriterien unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Vorgaben und Zielsetzungen über die Aufnahme ins Sortiment.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die eigenen Wertvorstellungen und respektieren die Vorstellungen anderer.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Standort, Konkurrenzsituation, Strukturwandel	
Gattungen, Epochen, Niveaustufen, Nationalliteraturen	
Fachbibliographien	

## KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

### Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>39 Std.</b>
<b>Zahlungsvorgänge im Verkauf abwickeln</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler führen verantwortungsvoll Zahlungsvorgänge im Verkauf durch und erstellen Rechnungen.</p> <p>Sie schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Regelungen Kaufverträge mit Kunden ab. Bei Bedarf weisen sie die Kunden auf die Verwendung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen hin. Dabei berücksichtigen sie die gesetzlichen Regelungen zur Buchpreisbindung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bieten verschiedene Zahlungsmöglichkeiten sowie kundenspezifische Zahlungsmodelle an und berücksichtigen dabei deren Wirtschaftlichkeit für das Unternehmen. Sie unterbreiten Zusatzangebote und Serviceleistungen. Sie nehmen alle geschäftsüblichen Zahlungsmittel entgegen. Die Schülerinnen und Schüler wickeln Kassiervorgänge zuvorkommend 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 diese aus. Dazu setzen sie gängige Rechenverfahren ein. Sie nutzen das Kassensystem als ein Instrument zur Erfassung von Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Arbeitsweise und sind sich stets ihrer Verantwortung bewusst.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Fernabsatzrecht	
Geschäftsfähigkeit	
Nichtigkeit und Anfechtbarkeit	
Dreisatz, Prozent- und Durchschnittsrechnung	

## KUNDENORIENTIERTE KOMMUNIKATION UND SERVICE

### Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>65 Std.</b>
<b>Kunden zu Gegenständen des Buchhandels beraten</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler setzen in konkreten Beratungssituationen ihre Kenntnisse über Gegenstände des Buchhandels kompetent und kundenorientiert ein.</p> <p>Sie hinterfragen kritisch Käufertypologien und nehmen die Individualität des jeweiligen Kunden wahr. Sie ermitteln die Interessen des Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und gezielte Fragen. Sie analysieren die Äußerungen und das Verhalten des Kunden und wählen die für ihn passenden Waren aus. Sie unterbreiten adäquate Angebote.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler formulieren entsprechend der Kundenbedürfnisse geeignete Verkaufsargumente. Dabei wenden sie ihr umfangreiches warenkundliches Wissen, das sie sich selbstständig und im Team erworben haben, situationsgerecht an. Sie berücksichtigen dabei stets betriebswirtschaftliche Aspekte und streben eine hohe Kundenzufriedenheit an.</p> <p>Sie führen Beratungsgespräche auch in einer Fremdsprache durch.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren den Beratungsablauf selbstkritisch und leiten daraus Schlussfolgerungen für den künftigen Umgang mit dem Kunden ab.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Herstellungstechnische Aspekte	
Warengruppen	
Kommunikationstechniken	

## KUNDENORIENTIERTE KOMMUNIKATION UND SERVICE

### Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>65 Std.</b>
<b>Besondere Verkaufssituationen bewältigen</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler gehen mit besonderen Situationen in Beratung und Verkauf angemessen sowie sachgerecht um.</p> <p>Sie bearbeiten Umtauschvorgänge, Beschwerden und Reklamationen unter Anwendung rechtlicher und betrieblicher Regelungen und handeln interessenausgleichend. Bei preisgebundenen Waren berücksichtigen sie im Hinblick auf die Gewährung von Nachlässen die spezifischen Regelungen des Buchpreisbindungsgesetzes.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler meistern Verkaufssituationen auch in Phasen des Hochbetriebs. Möglichen Ladendiebstählen begegnen sie bei aller gebotenen Vorsicht entschieden.</p> <p>Im Umgang mit kulturellen Besonderheiten von Kunden zeigen sie Empathie und kommunizieren in einer Fremdsprache.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erkennen Konflikte im Gespräch mit den Kunden und wenden Strategien zur Lösung an. Bei schwierigen Kunden zeigen sie rücksichtsvolles Verständnis. Sie nutzen das Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung.</p> <p>Sie reflektieren ihre eigene Verkaufstätigkeit und leiten daraus Konsequenzen für sich als Mitarbeiter, für den Kunden sowie für das Unternehmen ab.</p>	
<b>Inhalte</b>	
--	

## BUCHHANDELSPROZESSE

### Jahrgangsstufe 11

**Lernfeld****117 Std.****Gegenstände des Buchhandels beschaffen, annehmen und lagern****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler beschaffen Gegenstände des Buchhandels, prüfen den Wareneingang und sorgen für eine sachgerechte Lagerung.

Sie verfolgen die aktuellen Entwicklungen auf dem Markt und ermitteln den Bedarf an Gegenständen des Buchhandels unter Berücksichtigung verschiedener Bestellanlässe einschließlich der Online-Bestellung der Kunden, der Umsatzentwicklung sowie der Absatzchancen.

Dabei berücksichtigen sie warenwirtschaftliche Daten, Budgetvorgaben sowie Lagermöglichkeiten und planen darauf aufbauend den Beschaffungsprozess. Dazu berechnen und beurteilen sie auch Lagerkennziffern.

Die Schülerinnen und Schüler recherchieren in Bibliografien, Katalogen, Verlagsinformationen, Fachkompendien und Adressverzeichnissen, um geeignete Bezugsquellen zu finden und nutzen dabei informationstechnische Systeme. Sie sondieren die möglichen Lieferanten und informieren sich über deren Konditionen, insbesondere über Bezugsformen, Bezugskosten, Rabatte und Zahlungsbedingungen. Sie wägen die Leistungen von Einkaufsgemeinschaften ab.

Eingehende Angebote prüfen und vergleichen sie anhand verschiedener quantitativer und qualitativer Kriterien. Im Bewusstsein ihrer Verantwortung für den Geschäftserfolg treffen sie eine begründete Auswahlentscheidung. Sie beziehen auch ökologische Aspekte mit ein.

Sie schließen Kaufverträge ab und beachten dabei rechtliche Rahmenbedingungen. Mit ihren Geschäftspartnern kommunizieren sie über unterschiedliche Medien sachlich korrekt und angemessen, auch in einer Fremdsprache.

Die Schülerinnen und Schüler überwachen, überprüfen sowie dokumentieren den Wareneingang und veranlassen die Bezahlung der gelieferten Waren. Bei Nicht-Rechtzeitig-Lieferung und Schlechtleistung schätzen sie rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume ein und kommunizieren lösungsorientiert mit Lieferanten.

Die Schülerinnen und Schüler lagern die Waren sachgerecht und kontrollieren in angemessenen Abständen die Lagerbestände. Sie analysieren und bewerten die Lagerorganisation und zeigen Optimierungsmöglichkeiten auf.

Sie reflektieren ihr eigenes Verhalten und nehmen eine Bewertung ihrer Einstellung zur Arbeit vor. Sie arbeiten teamorientiert unter Beachtung der Wertschätzung anderer gegenüber.

**Inhalte**

Mindestbestand, Meldebestand

Bezugskalkulation

Differenzkalkulation

Selbstverantwortung, Motivation

## KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

### Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>78 Std.</b>
<b>Geschäftsprozesse erfassen und darstellen</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Beziehungen des Buchhandelsunternehmens zu Kunden und Lieferanten anhand von Informations-, Geld- und Werteflüssen und stellen diese übersichtlich dar.</p> <p>Sie sortieren Belege insbesondere des Warenverkehrs, der Anlagenwirtschaft und des Personalwesens und bereiten sie für die Finanzbuchhaltung auf.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Erfolg und analysieren die wesentlichen Bestimmungsgrößen des Erfolgs.</p> <p>Sie führen die Inventur nach den gesetzlichen Regelungen durch. Bei Abweichungen leiten sie Maßnahmen ein, um Inventurdifferenzen künftig zu vermeiden.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler fertigen ein Inventar an und stellen die Vermögens- und Finanzlage unter Berücksichtigung der jeweiligen Unternehmensform dar.</p> <p>Sie nutzen informationstechnische Systeme zur sachgerechten Darstellung betriebswirtschaftlicher Kennzahlen.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Gewinn- und Verlustrechnung	
Bilanz	
Rentabilitätskennziffern, Umschlagshäufigkeit, Lagerdauer	
Statistiken	

**BUCHHANDELSPROZESSE**  
Jahrgangsstufe 12

<b>Lernfeld</b>	<b>81 Std.</b>
<b>Kunden mit Marketingkonzepten gewinnen und binden</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Marketingkonzepte zur Kundengewinnung und -bindung und vergegenwärtigen sich die zentrale Aufgabe des Marketings zur Positionierung des buchhändlerischen Unternehmens im Markt.</p> <p>Sie informieren sich über die Markt- und Wettbewerbssituation für den Absatz von Gegenständen des Buchhandels mit Hilfe von Markterkundung und Marktforschungsuntersuchungen und werten diese Informationen aus. Sie nutzen dabei auch betriebsinterne Kundendaten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler entwerfen auf der Grundlage bestehender oder neu zu definierender Unternehmensleitlinien und -ziele ein Marketingkonzept, wobei sie das absatzpolitische Instrumentarium auf seine Wirksamkeit hin prüfen und entsprechend nutzen. Sie berücksichtigen wirtschaftliche und rechtliche Rahmenbedingungen und beachten verantwortungsbewusst die ethischen Grenzen von Marketing. Sie reflektieren die besondere Bedeutung des E-Business.</p> <p>Sie legen für die Entwicklung des Marketingkonzepts Verantwortlichkeiten fest, entwickeln Zeit- und Ablaufpläne und dokumentieren ihre Arbeit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler präsentieren ihre Marketingkonzepte in angemessener Form. Sie beurteilen die Arbeitsergebnisse auch im Hinblick auf die Bedeutung des Marketings für den Erhalt und die Weiterentwicklung einer unverwechselbaren Marktposition des Unternehmens. Dabei prüfen sie Verbesserungsvorschläge und setzen diese gegebenenfalls um.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Produktpolitik	
Distributionspolitik	
Kontrahierungspolitik	
Kommunikationspolitik	
Projektmanagement	



## BUCHHANDELSPROZESSE

### Jahrgangsstufe 12

<b>Lernfeld</b>	<b>81 Std.</b>
<b>Ein Unternehmen im Buchhandel weiterentwickeln</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten Konzepte für die Leitung und Weiterentwicklung eines Unternehmens im Buchhandel und bewerten deren Chancen und Risiken.</p> <p>Sie analysieren das Unternehmen und finden kreative Ideen zur kontinuierlichen Verbesserung. Daraus entwickeln sie Konzepte und berücksichtigen rechtliche, ökonomische und personalwirtschaftliche Rahmenbedingungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beurteilen verschiedene Unternehmensformen unter dem Gesichtspunkt der Finanzierung. Für ihr Konzept wählen sie 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>Sie stellen im Rahmen des Konzeptes den Personalbedarf fest und planen den Personaleinsatz für die Buchhandlung unter Berücksichtigung arbeitsrechtlicher und betriebsspezifischer Aspekte. Dafür wählen sie Bewerberinnen und Bewerber nach vorher festgelegten Kriterien verantwortungsbewusst aus, bereiten den Abschluss von Arbeitsverträgen und das situationsgerechte Beenden von Arbeitsverhältnissen vor.</p> <p>Konzeptbezogen bestimmen sie Einflussfaktoren für ein angenehmes Betriebsklima und wählen Maßnahmen zur Motivationssteigerung sowie zur Förderung der Persönlichkeitsentwicklung aus. Sie bereiten Mitarbeitergespräche vor und zeigen dabei auch Möglichkeiten der Weiter- und Fortbildung der Beschäftigten auf.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Konzept sowohl im Hinblick auf die Verbesserung des Unternehmens als auch auf ihre persönliche berufliche Perspektive. Sie hinterfragen die Realisierbarkeit ihrer Vorschläge.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Einzelunternehmung, OHG, KG, GmbH, AG	
Nicht-Rechtzeitig-Zahlung, kaufmännisches und gerichtliches Mahnwesen	
Arbeitszeitgesetz	
Arbeitszeugnis	

## KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

### Jahrgangsstufe 12

<b>Lernfeld</b>	<b>63 Std.</b>
<b>Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler nutzen das externe und interne Rechnungswesen, um bei der erfolgsorientierten Steuerung von Geschäftsprozessen mitzuwirken. Sie führen preispolitische Maßnahmen durch.</p> <p>Sie verwenden die Daten der Gewinn- und Verlustrechnung für die Kosten- und Leistungsrechnung. Mit Hilfe der Kostenstellenrechnung ordnen sie die Kosten den Orten ihrer Entstehung zu und ermitteln den Handlungskostenzuschlag sowie den jeweiligen Erfolg der einzelnen Kostenstellen. Sie beurteilen die Ergebnisse und unterbreiten Vorschläge zur Steigerung des Unternehmenserfolgs. Dabei wägen sie unterschiedliche Interessen ab.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler setzen die Deckungsbeitragsrechnung ein, um das Sortiment erfolgsorientiert zu gestalten. Sie ermitteln den kurzfristigen Betriebserfolg und leiten Maßnahmen zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit ab. Sie vergleichen Plangrößen mit Istgrößen. Sie stellen Abweichungen fest und ziehen daraus betriebswirtschaftliche Schlüsse, die sie in die Erstellung neuer Pläne einfließen lassen.</p> <p>Für nicht preisgebundene Gegenstände des Buchhandels kalkulieren sie Preise. Sie berücksichtigen dabei betriebsinterne, produkt- sowie marktspezifische Faktoren, unterschiedliche Preisstrategien und Distributionswege. Dazu wählen sie geeignete Kalkulationsverfahren. Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die Preisgestaltung, wobei sie die Reaktionen ihrer Kunden und Konkurrenten auswerten. Sie nehmen erforderliche Preisanpassungen vor.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler arbeiten sorgfältig, effektiv und systematisch unter Einsatz branchenüblicher Standardsoftware und in verantwortungsbewusstem Miteinander.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Umsatzplan, Einkaufsplan, Kostenplan	
Handelsspanne	
Vorwärtskalkulation	
Kalkulationsfaktor	
Rückwärtskalkulation	
Warenwirtschaftssystem	

## **ANHANG**

### **Mitglieder der Lehrplankommission:**

Gertrud Abele  
Renate Schwertl  
Wolfgang Wied  
Caroline Stahl

Berufliche Schule Direktorat 6 Nürnberg  
Städt. BS für Medienberufe München  
Städt. BS für Medienberufe München  
ISB München

### **Berater:**

Dr. Klaus Beckschulte  
Regina Maier

Börsenverein des Deutschen Buchhandels München  
Hugendubel GmbH & Co.KG München