

Lehrplanrichtlinien für die Berufsschule

**Fachklassen Fachverkäufer im Lebensmittelhandwerk/
Fachverkäuferin im Lebensmittelhandwerk
Schwerpunkt: Bäckerei/Konditorei**

**Unterrichtsfächer: Feine Backwaren
Marketing und Verkauf
Beratung und Service
Speisenherstellung und Servicetätigkeiten**

Jahrgangsstufen 10 bis 12

Mai 2006

Die Lehrplanrichtlinien wurden mit Verfügung vom 20.06.2006 (AZ VII.3-5S9414F9-1-7.50591) für verbindlich erklärt und gelten mit Beginn des Schuljahres 2006/2007.

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	1
2 Ordnungsmittel und Stundentafeln	2
3 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen	4
4 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien	5
5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder	5
6 Berufsbezogene Vorbemerkungen	6
LEHRPLANRICHTLINIEN	
<u>Jahrgangsstufe 10</u>	
Feine Backwaren	9
Marketing und Verkauf	11
<u>Jahrgangsstufe 11</u>	
Marketing und Verkauf	12
Beratung und Service	14
Speisenherstellung und Servicetätigkeiten	15
<u>Jahrgangsstufe 12</u>	
Marketing und Verkauf	16
Beratung und Service	18
Speisenherstellung und Servicetätigkeiten	19
ANHANG:	
Mitglieder der Lehrplankommission	21
Verordnung über die Berufsausbildung	22

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 Fachverkäufer im Lebensmittelhandwerk/Fachverkäuferin im Lebensmittelhandwerk Schwerpunkt: Bäckerei und Konditorei – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 08.03.2006 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zum Fachverkäufer im Lebensmittelhandwerk/zur Fachverkäuferin im Lebensmittelhandwerk vom 31. März 2006 (BGBl. I, Nr. 15, S. 604 ff.) zugrunde.

Der Ausbildungsberuf Fachverkäufer im Lebensmittelhandwerk/Fachverkäuferin im Lebensmittelhandwerk ist dem Berufsfeld Ernährung und Hauswirtschaft 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	1 Tag	1 Tag	1 Tag
<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
Feine Backwaren	4	-	-
Marketing und Verkauf	2	2,5	1,5
Beratung und Service	-	2,5	2,5
Speisenherstellung und Servicetätigkeiten	<u>-</u>	<u>1</u>	<u>2</u>
	6	6	6
Zusammen	9	9	9
Blockunterricht	10 Block-	9 Block-	9 Block-
<u>Fächer</u>	<u>Jgst. 10</u>	<u>Jgst. 11</u>	<u>Jgst. 12</u>
Religionslehre	3	3	3
Deutsch	4	3	3
Politik und Gesellschaft	4	3	3
Sport	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>
	13	11	11
Feine Backwaren	18	-	-
Marketing und Verkauf	8	12	7
Beratung und Service	-	12	12
Speisenherstellung und Servicetätigkeiten	<u>-</u>	<u>4</u>	<u>9</u>
	26	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 ineinander fließen.

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, die fortlaufende Absprache der Lehrer für die einzelnen Fächer bis hin zur gemeinsamen Planung fächerübergreifender Unterrichtseinheiten erforderlich. Darüber hinaus ist im Sinne einer bedarfsgerechten Berufsausbildung eine kontinuierliche personelle, organi-

satorische 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

Jahrgangsstufe 10

Feine Backwaren

Herstellen einfacher Teige/Massen	100 Std.
Herstellen von Feinen Backwaren aus Teigen	<u>80 Std.</u>
	180 Std.

Marketing und Verkauf

Gestalten, Werben, Beraten und Verkaufen	60 Std.
--	---------

Jahrgangsstufe 11

Marketing und Verkauf

Verkauf aktiv gestalten	60 Std.
Produkte verkaufsfördernd präsentieren	<u>40 Std.</u>
	100 Std.

Beratung und Service

Waren kundenorientiert verkaufen	100 Std.
----------------------------------	----------

Speisenherstellung und Servicetätigkeiten

Speisen herstellen und anrichten	40 Std.
----------------------------------	---------

Jahrgangsstufe 12

Marketing und Verkauf

Besondere Verkaufssituationen gestalten	20 Std.
Umsatz und Kundenbindung durch Verkaufsaktionen fördern	<u>40 Std.</u>
	60 Std.

Beratung und Service

Waren herrichten, präsentieren und verkaufen	100 Std.
--	----------

Speisenherstellung und Servicetätigkeiten

Gerichte herstellen und anrichten	40 Std.
Gerichte und Getränke präsentieren und servieren	<u>40 Std.</u>
	80 Std.

6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

6.1 Allgemeine Hinweise

Die Ausbildungsberufe des Fachverkäufers im Lebensmittelhandwerk/der Fachverkäuferin im Lebensmittelhandwerk und die jeweiligen Ausbildungsberufe der Produktion Bäcker/Bäckerin, Konditor/Konditorin können im 1. Ausbildungsjahr eine gemeinsame fachliche Grundbildung erhalten. Die dort vorliegenden Lernfelder sollen in Bezug auf die Erfordernisse des Verkaufs umgesetzt werden.

Im Rahmenlehrplan sind die Ziele und Inhalte der einzelnen Lernfelder konsequent aus beruflichen Handlungssituationen mit Blick auf Kundenorientierung abgeleitet. Die Struktur der Lernfelder folgt sowohl dem Konzept der Handlungsorientierung als auch der Fachsystematik und verbindet beide zu einer Einheit.

Um der geforderten Handlungsorientierung gerecht zu werden, sind für den Unterricht integrierte Fachräume anzustreben.

Die Lehrplanrichtlinien enthalten keine methodischen Festlegungen. Der Unterricht sollte möglichst abwechslungsreich und im Sinne von ganzheitlichen Handlungen gestaltet werden. Bei der Umsetzung sind Aspekte der Persönlichkeitsbildung und gesellschaftlich relevante Kompetenzen wie Teamfähigkeit, Methodenkompetenz und Sozialkompetenz zu fördern.

Die Lernfelder zeichnen sich durch folgende Phasen aus:

- Orientieren
- Informieren
- Planen und Entscheiden
- Durchführen
- Kontrollieren
- Auswerten und Bewerten

In den einzelnen Lernfeldern sollen technologische, rechnerische und praktische Aspekte eines Arbeitsprozesses/Verkaufsvorgangs verknüpft werden. Das Üben und Vertiefen mathematischer Inhalte muss während der gesamten Ausbildung in ausreichendem Maße sichergestellt sein. Aspekte der Hygiene, der Unfallverhütung und des Umweltschutzes sind in allen Lernfeldern zu berücksichtigen.

Lernfelder können zeitlich nacheinander oder parallel angeboten werden. Dies erfordert eine besonders exakte Abstimmung zwischen den Kollegen.

Auf sachgerechte Dokumentation und mediale Aufbereitung der Lerninhalte durch die Schülerinnen und Schüler ist besonderer Wert zu legen. In diesem Zusammenhang können die allgemein bildenden Fächer zur Erreichung der Handlungsziele einbezogen werden.

Die für die einzelnen Lernfelder angeführten Inhalte sind als notwendige Konkretisierungen der Ziele gedacht und sind als Mindestanforderungen zu verstehen.

Die Lehrplanrichtlinien enthalten die Zeitrichtwerte für den Einzeltagesunterricht. Für Blockbeschulung sind diese Zeitrichtwerte schulintern anzupassen.

Zur Veranschaulichung der fachlichen Kenntnisse sowie zur Einübung von Fertigkeiten sind Stundenanteile in den jeweiligen Lernfeldern ausgewiesen, um exemplarisch fachpraktische Lerninhalte (fpL) vermitteln zu können.

Durch eine intensive Zusammenarbeit von Schule, Betrieb und Innung wird der praxisbezogene, an beruflichen Handlungen ausgerichtete Unterricht optimiert. Deshalb sollen lernortübergreifende Unterrichtsprojekte durchgeführt werden.

Für den Prüfungsbereich Wirtschafts- und Politik und Gesellschaft wesentlicher Lehrstoff der Berufsschule wird auf der Grundlage der „Elemente für den Unterricht der Berufsschule für den Bereich Wirtschafts- und Politik und Gesellschaft gewerblich-technischer Ausbildungsberufe“ (Beschluss der KMK vom 18.05.1984) vermittelt.

6.2 Ausbildungsprofil

Fachverkäufer und Fachverkäuferinnen im Lebensmittelhandwerk bedienen und beraten Kunden. Sie arbeiten in Verkaufs- und Produktionsräumen.

Fachverkäufer und Fachverkäuferinnen im Lebensmittelhandwerk

- bedienen Kunden und nehmen Bestellungen entgegen,
- beraten Kunden über Rohstoffe, Zutaten, Herstellungsverfahren und die Verwendung von Erzeugnissen oder Produkten,
- berücksichtigen Kundenerwartungen und betriebliche Verhaltensnormen,
- führen Verkaufs-, Beratungs- und Reklamationsgespräche,
- beraten Kunden über den betrieblichen Veranstaltungsservice,

- stellen Produkte und Gerichte dem Sortiment des Fachbetriebs (Bäckerei bzw. Konditorei) entsprechend her und führen Servicetätigkeiten durch,
- nehmen Waren entgegen und lagern diese sachgerecht,
- verpacken Waren,
- präsentieren Waren und Erzeugnisse, dekorieren Auslagen und Verkaufsräume,
- wenden unterschiedliche Formen der Werbung an,
- bereiten Anlagen, Maschinen und Geräte vor, bedienen, pflegen und reinigen sie,
- beachten lebensmittel- und gewerberechtliche Bestimmungen,
- wickeln Kassiervorgänge ab, erstellen Lieferscheine und Rechnungen, führen Wareneingang- und Warenbestandslisten, unterbreiten Angebote, führen Inventur durch,
- planen Arbeitsabläufe teamorientiert, kontrollieren und beurteilen Arbeitsergebnisse und wenden Qualitätsmanagementsysteme an.

LEHRPLANRICHTLINIEN**FEINE BACKWAREN**

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	100 Std.
Herstellen einfacher Teige/Massen	fpL 50 Std.
Ziele	
<p>Ausgehend von der Sortimentsübersicht (DLG) und ihrem Backzettel kennen die Schülerinnen und Schüler Grundrezepte für einfache Backwaren aus Hefeteigen, Feinteigen ohne Hefe und Massen. Sie wählen für ihre berufstypischen Produkte die Hauptrohstoffe aus, in denen die wesentlichen Inhalts- und Nährstoffe enthalten sind. Sowohl die Auswahl der Rezepte als auch die unterrichtliche Vertiefung der Rohstoffe erfolgt nach berufsbezogener Schwerpunktsetzung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wenden geeignete Arbeitsschritte an, um die typischen Teig-, Massen- und Gebäckeeschaften zu erreichen. Sie führen Berechnungen durch und begründen das Herstellungsverfahren mit den technologischen Eigenschaften der Rohstoffe und deren Inhaltsstoffen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bewerten die Rohstoffqualität sowie die sensorische und ernährungsphysiologische Bedeutung der wesentlichen Nähr- bzw. Inhaltsstoffe. Sie beurteilen die technologische Wirkung der Rohstoffe bzw. deren Inhaltsstoffe auf die Qualität von Teig, Masse und Gebäck.</p>	
Inhalte	
<p>Rezept-/Rohstoffauswahl für einfache Teige/Massen; Gewichts-, Mengen-, Rezeptumrechnung</p> <p>Angebot, Qualität, Preis, Lagerung, Kontrolle, Verwendung der Hauptrohstoffe, Ausmahlungsgrad</p> <p>Mehltype</p> <p>Arten und Aufbau der wesentlichen Inhaltsstoffe</p> <p>Herstellung, Arbeitsablauf und dekorative Gestaltung der Produkte; Arbeitszeitberechnung, Teigtemperatur</p> <p>Technologische Bedeutung der Hauptrohstoffe</p> <p>Technologische Eigenschaften und Wirkung der wesentlichen Inhaltsstoffe</p> <p>Beurteilung der technologischen, sensorischen und ernährungsphysiologischen Bedeutung gebäcktypischer Rohstoffe und ihrer Inhaltsstoffe für Teig, Masse und Gebäck</p>	

FEINE BACKWAREN

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	80 Std.
Herstellen von Feinen Backwaren aus Teigen	fpL 40 Std.
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler stellen süßes und pikantes Gebäck her. Dafür wählen sie für ihre Rezepte Rohstoffe entsprechend ihrer technologischen Eignung und der rechtlichen Vorgaben aus und führen dazu Berechnungen durch.</p> <p>Sie entwickeln Ablaufpläne und setzen Maschinen und Apparate zur rationellen Herstellung und Bevorratung der Teige und Gebäcke – auch unter Einbeziehung der Kältetechnik – ein. Unter Berücksichtigung der Arbeitssicherheit beherrschen sie die Techniken zur Beschickung der Backgeräte sowie des Ausbackens. Sie führen vor- und nachbereitende Arbeiten aus, dekorieren und bringen die Erzeugnisse in verkaufsfertige Form. Sie führen schwerpunktmäßig Berechnungen zur Ausbeute und zu den Verlusten durch.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Arbeitsergebnisse selbstständig, auch unter Verwendung aktueller DLG-Kriterien, begründen auftretende Gebäckfehler und leiten Maßnahmen zu deren Vermeidung ab.</p>	
Inhalte	
<p>Grund- und Spezialrezepte, insbesondere Hefefeinteige, Plunderteige, Blätterteige, Mürbeteige, Honigkuchen- und Lebkuchenteige</p> <p>Rohstoffe, insbesondere Milch, Käse, Spezialfette, Backmittel, Lockerungsmittel, Honig, Obst, Salz, Würzmittel</p> <p>Systematische Arbeitsabläufe</p> <p>Teigführung: Knetprozess, Teigbildung; Teigausbeute</p> <p>Formgebung</p> <p>Biologische, physikalische und chemische Lockerung</p> <p>Gärprozess, Gärsteuerung</p> <p>Backprozess: Ofen und Fettbackgerät; Backausbeute, Volumenausbeute</p> <p>Fertigstellen der Gebäcke, insbesondere Füllen, Aprikotieren, Glasieren, Dekorieren</p> <p>Veränderungen nach dem Backen</p> <p>Lager-, Einwiege-, Gär- und Backverlust</p> <p>Beurteilung von Rohstoff, Teig, Gebäck sowie Qualitätserhaltung</p> <p>Ursachen und Vermeidung von Gebäck- und Lagerfehlern</p>	

MARKETING UND VERKAUF

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	60 Std.
Gestalten, Werben, Beraten und Verkaufen	fpL 30 Std.
Ziele	
Die Schülerinnen und Schüler kennen die wesentliche Bedeutung des Marketings, gestalten und präsentieren Produkte und wenden Kommunikationsinstrumente an.	
Sie beraten Kundinnen/Kunden und berücksichtigen neben lebensmittelrechtlichen, ökonomischen, ökologischen, sensorischen besonders ernährungsphysiologische Aspekte und führen Nährwertberechnungen durch. Sie entwickeln geeignete Verkaufsargumente und gehen auf Kundinnen und Kunden ein.	
Die Schülerinnen und Schüler schließen berufstypische Kaufverträge, verpacken Produkte fachgerecht und nehmen Berechnungen vor.	
Inhalte	
Marketing als Instrument der Verkaufsförderung	
Marktbeobachtung/Bedarfsermittlung; Preisgestaltung	
Bestellung, Wareneingangskontrolle	
Präsentation der Ware in der Theke, im Regal oder im Schaufenster	
Ästhetische Grundsätze, insbesondere Farbgebung, Licht, Form, Anordnung, Umgebung	
Gestalterische Grundlagen, insbesondere Plakate, Handzettel	
Beratung über gesunde Ernährung: Bedeutung der Inhaltsstoffe von Back- und Konditoreiwaren, insbesondere Mineralstoffe, Vitamine, Ballaststoffe, Verdaulichkeit der Nährstoffe	
Zusatzstoffe	
Ernährungstrends	
Verkaufsvorgang, insbesondere Kaufmotive, Verkaufsargumente, Gesprächsführung	
Abrechnungen und Rechnungserstellung	
Grundlagen des Verpackens	

MARKETING UND VERKAUF

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	60 Std.
Verkauf aktiv gestalten	fpL 0 Std.
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler führen Aushandigungsgespräche und Verkaufshandlungen durch. Sie sind sich der Wirkung ihres Erscheinungsbildes bewusst und setzen nonverbale und verbale Kommunikationsmittel zielgerichtet ein.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die Kundenwünsche. Sie wenden ihre Kenntnisse über Kaufmotive verkaufsfördernd an. Im Verkaufsgespräch empfehlen sie geeignete Produkte und machen Verwendungs- und Zubereitungsvorschläge. Dabei verwenden sie Fachausdrücke und handelsübliche Bezeichnungen. Sie bieten Zusatz- und Alternativprodukte an mit dem Ziel, Kaufwünsche zu bestätigen oder neue zu wecken.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verpacken die Ware und händigen sie situationsbezogen aus. Sie ermitteln Preise und führen Kassiervorgänge durch.</p>	
Inhalte	
Fragetechnik	
Kriterien für erfolgreiche Verkaufshandlungen	
Verhaltensmuster von Kunden	
Besondere Kundengruppen	
Qualitätssicherung	
Mengenempfehlungen	

MARKETING UND VERKAUF

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	40 Std.
Produkte verkaufsfördernd präsentieren	fpL 10 Std.
Ziele	
Die Schülerinnen und Schüler beurteilen den Einsatz von Werbemaßnahmen, um Produkte verkaufsfördernd im Fachgeschäft des Lebensmittelhandwerks zu präsentieren.	
Die Schülerinnen und Schüler bewerten die Kosten-Nutzen-Relation verschiedener Werbemaßnahmen. Sie wählen wirksame Werbeträger aus und erstellen diese mit geeigneten Gestaltungsmitteln. Dabei berücksichtigen sie wirtschaftliche, rechtliche und ethische Gesichtspunkte.	
Die Schülerinnen und Schüler präsentieren ausgewählte Produkte ihres Warensortimentes unter Berücksichtigung von ökonomischen, ökologischen, ästhetischen sowie hygienischen Grundsätzen. Im Anschluss beurteilen sie den Erfolg der Werbemaßnahme und Präsentation.	
Inhalte	
Verpackungstechniken	
Fachgerechte Präsentation	
Rechtliche Bestimmungen	

BERATUNG UND SERVICE

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	100 Std.
Waren kundenorientiert verkaufen	fpL 40 Std.
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler verkaufen ausgewählte Produkte aus dem typischen Sortimentsbereich der Bäckerei und der Konditorei. Sie informieren die Kunden bei der Auswahl der Produkte hinsichtlich Zusammensetzung, Herstellung, Eigenschaften und Qualitätserhaltung. Zusätzlich geben sie geeignete Verwendungsmöglichkeiten an. Dabei gehen sie nach den Regeln eines strukturierten Verkaufsgesprächs vor, wenden kundenorientierte Verkaufsmethoden an und führen handlungsbezogene Berechnungen durch. Sie verpacken die Waren fachgerecht.</p> <p>Sie planen und gestalten die Regal- und Thekenbelegung im Team unter Berücksichtigung der Aspekte der Verkaufsförderung, der Ergonomie und der Qualitätssicherung. Vorgefertigte Produkte werden für den Verkauf hergerichtet. Die Ware wird gemäß den gesetzlichen Bestimmungen gekennzeichnet.</p>	
Inhalte	
Warenanforderung (Backzettel)	
Erzeugnisse aus Teigen	
Erzeugnisse aus Massen	
Füllungen	
Fertigstellung der Waren	
Portionieren	
Aktives Verkaufen	
Rechtliche Bestimmungen	

SPEISENHERSTELLUNG UND SERVICETÄTIGKEITEN

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	40 Std.
Speisen herstellen und anrichten	fpL 30 Std.
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler stellen ausgewählte Speisen für verschiedene Tageszeiten und Anlässe her und richten sie verkaufsfördernd an. Sie berücksichtigen dabei sensorische, lebensmittelrechtliche und betriebswirtschaftliche Aspekte und begründen die Preisbildung rechnerisch. Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Ergebnisse nach ausgewählten Kriterien. Sie lagern die Produkte entsprechend den besonderen Anforderungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beraten die Kunden bei der Auswahl der Speisen. Sie beachten ernährungsphysiologische und sensorische Aspekte. Die Speisen werden fachgerecht und kundenorientiert ausgehändigt.</p>	
Inhalte	
Salatvariationen, belegte und gebackene Snacks	
Einsatz von Halbfertigprodukten	
Herstellungstechniken	
Dekoratives Anrichten und Garnieren	
Verkaufsverpackung	

MARKETING UND VERKAUF
Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	20 Std.
Besondere Verkaufssituationen gestalten	fpL 0 Std.
Ziele Die Schülerinnen und Schüler reagieren in besonderen Verkaufssituationen angemessen auf Kundenwünsche und Verhaltensmuster der Kunden. Dabei wenden sie Möglichkeiten der Konfliktlösung und -verhinderung an. Sie bewerten und optimieren ihr Verkaufsverhalten.	
Inhalte Kundenandrang Einwandbehandlung Reklamation Diebstahl Rechtliche Bestimmungen	

MARKETING UND VERKAUF

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	40 Std.
Umsatz und Kundenbindung durch Verkaufsaktionen fördern	fpL 0 Std.
Ziele	
Die Schülerinnen und Schüler bewerten Maßnahmen der Verkaufsförderung und wählen eine für den Betrieb geeignete Aktion aus. Sie planen im Team zielgruppengerichtet ein Marketingkonzept und wählen dazu Produkte nach sensorischen, ökonomischen und ökologischen Aspekten aus.	
Die Schülerinnen und Schüler bewerben die Erzeugnisse, präsentieren sie verkaufsfördernd und organisieren den Verkauf.	
Sie führen produktionsbezogene und verkaufstypische Berechnungen durch.	
Die Schülerinnen und Schüler beurteilen den Erfolg der Maßnahme insbesondere unter dem Aspekt der Umsatzsteigerung und der Kundenzufriedenheit.	
Inhalte	
Arten der Verkaufsförderung	
Arbeits- und Ablaufplan	
Marktanalyse	
Wirtschaftlichkeitsberechnungen	

BERATUNG UND SERVICE

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	100 Std.
Waren herrichten, präsentieren und verkaufen	fpL 40 Std.
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler beraten die Kunden beim Kauf von Produkten aus dem Sortimentsbereich der Bäckerei und der Konditorei. Dabei orientieren sie sich an den jeweiligen Zielgruppen sowie an saisonalen und regionalen Besonderheiten. Sie bereiten Erzeugnisse zum Verkauf vor und informieren Kunden über Herstellung, Verwendungsmöglichkeiten und Qualitätserhaltung. Die Schülerinnen und Schüler vermitteln im Verkaufsgespräch, dass die Produktqualität wesentlich von der Auswahl und Verarbeitung der Rohstoffe abhängig ist.</p> <p>Sie richten die Erzeugnisse den Kundenwünschen entsprechend dekorativ an. Sie wählen Verpackungsmaterialien und Verpackungsverfahren produktbezogen aus. Dabei beachten sie wirtschaftliche und rechtliche Gesichtspunkte.</p> <p>Bei der Lagerung der Erzeugnisse berücksichtigen sie die besonderen Erfordernisse hinsichtlich Frischhaltung und Hygiene.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bieten Waren aus dem Zusatzsortiment an. Sie wählen dem Verkaufsstandort entsprechende Waren aus und führen Wareneingangs- und Warenbestandskontrollen durch.</p>	
Inhalte	
Erzeugnisse aus Massen	
Krems	
Füllungen	
Schokoladen-, Nougat-, Marzipanerzeugnisse	
Speiseeis	
Diätetische Erzeugnisse	
Pflege des Zusatzsortiments	

SPEISENHERSTELLUNG UND SERVICETÄTIGKEITEN

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	40 Std.
Gerichte herstellen und anrichten	fpL 20 Std.
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler stellen Gerichte her und richten sie zum Verkauf an. Dabei entwickeln sie rationelle Arbeitsabläufe und wenden die verschiedenen Herstellungsverfahren an. Bei der Auswahl der Produkte, Auflagen und Füllungen orientieren sie sich an den jeweiligen Zielgruppen und den regionalen, saisonalen und tageszeitlichen Besonderheiten. Sie präsentieren die Gerichte verkaufsfördernd unter Beachtung der Methoden zur Qualitätserhaltung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beraten die Kunden bei der Auswahl der Speisen. Dabei beachten sie ernährungsphysiologische, sensorische und lebensmittelrechtliche Aspekte. Sie ermitteln die Preise der Gerichte unter Berücksichtigung des Verzehrortes.</p>	
Inhalte	
Toastvariationen	
Teig- und Eierspeisen	
Einsatz von Halbfertigprodukten	

SPEISENHERSTELLUNG UND SERVICETÄTIGKEITEN

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	40 Std.
Gerichte und Getränke präsentieren und servieren	fpL 20 Std.
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler bieten Gerichte und Getränke zu bestimmten Anlässen an. Sie ermitteln die Wünsche der Kunden und beraten sie hinsichtlich der Speisenzusammenstellung, der notwendigen Mengen und der Preisgestaltung. Passend zum Anlass schlagen sie Alternativangebote vor und informieren über Zusatzangebote des Fachgeschäfts. Dabei berücksichtigen sie ernährungsphysiologische, sensorische und dekorative Aspekte. Sie nehmen die Bestellung auf, bearbeiten sie und geben sie weiter. Sie ermitteln den Gesamtpreis und rechnen den Auftrag schriftlich mit dem Kunden ab.</p> <p>Sie übernehmen die Gestaltung und organisieren den Service zu diesen Anlässen im Team. Die Produkte werden entsprechend den ästhetischen, produktspezifischen und hygienischen Anforderungen präsentiert.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler sind den Gästen bei der Speisen- und Getränkeauswahl behilflich und führen den Service fachgerecht durch.</p> <p>Sie handeln nach betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten und bewerten die Ergebnisse.</p>	
Inhalte	
Kundenberatung	
Buffets	
Zusammenstellung von Gerichten	
Portionsgrößen	
Heißgetränke, Erfrischungsgetränke, Alkoholika	
Tisch- und Raumdekoration	

ANHANG

Mitglieder der Lehrplankommission:

Ruth Bankmann	Staatl. BS I, Bayreuth
Rainer Heisenstein	Staatl. BS II, Bamberg
Heinz Hoffmann	Bäcker- und Konditormeister, München
Josef Loderbauer	Staatl. BS I, Deggendorf
Joachim Moßner	Berufliche Schule Direktorat 3, Nürnberg
Kurt Preußner	Fleischermeister, Hof/Saale
Gerhard Schenk	Konditormeister, Augsburg
Genoveva Hiener	ISB, München