

BAYERISCHES STAATSMINISTERIUM FÜR UNTERRICHT UND KULTUS

**Lehrplanrichtlinien für die Berufsschule**

**Fachklassen**

**Fotomedienfachmann/Fotomedienfachfrau**

**Unterrichtsfächer: Kundenorientiertes Verkaufen  
Einzelhandelsprozesse  
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle  
Kundengerechte Mediengestaltung**

Jahrgangsstufen 10 bis 12

Juli 2008

Die Lehrplanrichtlinien wurden mit Verfügung vom 10.07.2008 (AZ VII.4-5S9414M18-1-7.55946) für verbindlich erklärt und gelten mit Beginn des Schuljahres 2008/2009.

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

## EINFÜHRUNG

## SEITE

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

1  
2  
4  
5  
5  
7

## LEHRPLANRICHTLINIEN

### Jahrgangsstufe 10

- Kundenorientiertes Verkaufen
- Einzelhandelsprozesse
- Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

9  
11  
14

### Jahrgangsstufe 11

- Kundenorientiertes Verkaufen
- Einzelhandelsprozesse
- Kaufmännische Steuerung und Kontrolle
- Kundengerechte Mediengestaltung

15  
16  
17  
18

### Jahrgangsstufe 12

- Kundenorientiertes Verkaufen
- Kaufmännische Steuerung und Kontrolle
- Kundengerechte Mediengestaltung

19  
20  
21

## ANHANG:

- Mitglieder der Lehrplankommission
- Verordnung über die Berufsausbildung

23



# 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 Fotomedienfachmann/Fotomedienfachfrau – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 18.01.2008 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zum Fotomedienfachmann/zur Fotomedienfachfrau vom 19. März 2008 (BGBl. I, Nr. 11, S. 457 ff.) zugrunde.

Der Ausbildungsberuf Fotomedienfachmann/Fotomedienfachfrau ist keinem Berufsfeld 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**

Den Lehrplanrichtlinien liegen die folgenden Stundentafeln zugrunde:

<b>Einzeltagesunterricht</b>	<b>1,5 Tage</b>	<b>1 Tag</b>	<b>1 Tag</b>
	<u>Jgst. 10</u>	<u>Jgst. 11</u>	<u>Jgst. 12</u>
<u>Fächer</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
Kundenorientiertes Verkaufen	3	1,5	1
Einzelhandelsprozesse	6	1	-
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	2	1	1,5
Kundengerechte Mediengestaltung	<u>-</u>	<u>1,5</u>	<u>2,5</u>
	12	6	6
Zusammen	15	9	9

<b>Blockunterricht</b>	<b>13 Block-</b>	<b>13 Block-</b>	<b>9 Block-</b>
	<u>Jgst. 10</u>	<u>Jgst. 11</u>	<u>Jgst. 12</u>
<u>Fächer</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
Kundenorientiertes Verkaufen	8	6	5
Einzelhandelsprozesse	12	9	-
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	5	4	8
Kundengerechte Mediengestaltung	<u>-</u>	<u>6</u>	<u>12</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

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

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

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

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

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

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

Im Unterricht ist zu achten auf

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

Im Hinblick auf die Fähigkeit, Arbeit selbstständig zu planen, durchzuführen und zu kontrollieren, sind vor allem die bewusste didaktische und methodische Planung des Unterrichts, die fortlaufende Absprache der Lehrer für die einzelnen Fächer bis hin zur gemeinsamen Planung fächerübergreifender Unterrichtseinheiten erforderlich. Darüber hinaus ist im Sinne einer bedarfsgerechten Berufsausbil-



derung eine kontinuierliche personelle, organisatorische und didaktisch-methodische Zusammenarbeit mit den anderen Lernorten des dualen Systems sicherzustellen.

#### 4 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien

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

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

#### 5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder

##### **Einzeltagesunterricht**

##### Jahrgangsstufe 10

##### **Kundenorientiertes Verkaufen**

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

##### **Einzelhandelsprozesse**

Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	80 Std.
Werben und den Verkauf fördern	40 Std.
Waren und Dienstleistungen beschaffen, Bestände überwachen und pflegen	<u>120 Std.</u>
	240 Std.

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

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

##### Jahrgangsstufe 11

##### **Kundenorientiertes Verkaufen**

Kunden überameratechnik und Zubehör beraten	60 Std.
---	---------

##### **Einzelhandelsprozesse**

Märkte analysieren und Marketingkonzepte erstellen	40 Std.
--	---------

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**  
Geschäftsprozesse erfassen und auswerten 40 Std.

**Kundengerechte Mediengestaltung**  
Bilder erstellen und Aufnahmeprozesse in der Kundenberatung erläutern 60 Std.

Jahrgangsstufe 12

**Kundenorientiertes Verkaufen**  
Besondere Verkaufssituationen bewältigen 40 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**  
Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern 60 Std.

**Kundengerechte Mediengestaltung**  
Bilder bearbeiten, sichern und archivieren 60 Std.  
Bilder wiedergeben und Ausgabeprozesse erläutern 40 Std.  
100 Std.

**Blockunterricht**

Jahrgangsstufe 10

**Kundenorientiertes Verkaufen**  
Verkaufsgespräche kundenorientiert führen 65 Std.  
Waren präsentieren 39 Std.  
104 Std.

**Einzelhandelsprozesse**

Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren 65 Std.  
Werben und den Verkauf fördern 39 Std.  
Waren und Dienstleistungen beschaffen, Bestände überwachen und pflegen 52 Std.  
156 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**  
Kunden im Servicebereich Kasse betreuen 65 Std.

Jahrgangsstufe 11

**Kundenorientiertes Verkaufen**  
Kunden über Kamertechnik und Zubehör beraten 78 Std.

**Einzelhandelsprozesse**

Märkte analysieren und Marketingkonzepte erstellen 52 Std.  
Waren und Dienstleistungen beschaffen, Bestände überwachen und pflegen 65 Std.  
117 Std.

<b>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</b> Geschäftsprozesse erfassen und auswerten	52 Std.
<b>Kundengerechte Mediengestaltung</b> Bilder erstellen und Aufnahmeprozesse in der Kundenberatung erläutern	78 Std.
<u>Jahrgangsstufe 12</u>	
<b>Kundenorientiertes Verkaufen</b> Besondere Verkaufssituationen bewältigen	45 Std.
<b>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</b> Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern	72 Std.
<b>Kundengerechte Mediengestaltung</b> Bilder bearbeiten, sichern und archivieren	63 Std.
Bilder wiedergeben und Ausgabeprozesse erläutern	<u>45 Std.</u>
	108 Std.

## 6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Fotomedienfachleute arbeiten in Betrieben der Fotowirtschaft, insbesondere in Einzelhandelsunternehmen, in Fach- und Großlaboren, bei Fotografen, in der Industrie und in Bild-Agenturen. Ihre Aufgabengebiete sind fotobezogene Dienstleistungen, Beratung, Verkauf und Marketing.

Die Lernfelder mit ihren Zielformulierungen orientieren sich an exemplarischen Handlungsfeldern der Berufs- und Arbeitswelt. Sie sind didaktisch-methodisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen. Die Zielformulierungen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses. Sie stellen den Mindestumfang der zu vermittelnden Kompetenzen dar.

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

Zur handlungsorientierten und schüleraktiven Erarbeitung von Kompetenzen in den Fächern „Kundenorientiertes Verkaufen“ und „Kundengerechte Mediengestaltung“ ist die Größe der Lerngruppen so zu bemessen, dass die entsprechenden Lernformen und -techniken angewandt werden können.

Um den Anforderungen einer beratungsintensiven Branche zu entsprechen, verfügen die Fotomedienfachleute über fototechnische und bildgestalterische Kenntnisse und Fertigkeiten. Diese nutzen sie für die Kundenberatung und den Verkauf von Waren und Dienstleistungen in einem Markt, der raschem technologischen Wandel unterworfen ist. Dazu benötigen sie die Fähigkeit, sich in neue Technologien einzuarbeiten, Marktentwicklungen zu erkennen und sich auf Veränderungen im Verbraucherverhalten einzustellen.

Die Zielformulierungen in den kaufmännischen Lernfeldern integrieren in allen Ausbildungsjahren mit einem Gesamtumfang von ca. 80 Unterrichtsstunden den Umgang mit aktuellen Medien, moderner Bürokommunikationstechnologie und berufsbezogener Software zur Informationsbeschaffung und Informationsverarbeitung. Das Fach Englisch ist mit 120 Stunden über drei Jahrgangsstufen angelegt und sollte thematisch in die Lernfelder eingebunden werden.

In den bildbezogenen Lernfeldern ist der Umgang mit den erforderlichen Technologien in den Bereichen Bilderstellung, Bildbearbeitung und Bildwiedergabe durchgängiges Prinzip. Bei der Verwendung des Begriffs „Bild“ ist neben dem Schwerpunkt Foto (Standbild) auch der Bereich Video (bewegte Bilder) zu berücksichtigen.

Die Lernfelder des ersten Ausbildungsjahres sind mit dem Lehrplan des Ausbildungsberufs Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel überwiegend identisch und können gemeinsam beschult werden.

Eine Trennung erfolgt im zweiten und dritten Ausbildungsjahr, in denen auch spezielle warenbezogene Kompetenzen gefördert werden. Neben die kaufmännischen Lernfelder treten die bildbezogenen Lernfelder, in denen die gerätebezogene Kundenberatung und die Bilderstellung im Mittelpunkt stehen.

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

Die angegebenen Zeitrichtwerte in den nachfolgenden Lernfeldern sowie die Fächerbezeichnungen beziehen sich auf den Einzeltagesunterricht und müssen bei Blockbeschulung entsprechend der vorgegebenen Übersicht über die Fächer und Lernfelder (Blockunterricht) angepasst werden.

## LEHRPLANRICHTLINIEN

### KUNDENORIENTIERTES VERKAUFEN

Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>80 Std.</b>
<b>Verkaufsgespräche kundenorientiert führen</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Waren-, Kommunikations- und Verkaufskennnissen Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und des Unternehmens. Sie beherrschen wichtige Elemente der Kommunikations- und Verkaufstechnik sowie Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse über Waren. Sie wenden diese in Rollenspielen an, zeigen dabei sowohl verbal wie non-verbal kundenorientiertes Verhalten. Bei Bedarf geben sie situationsgerecht einfache Auskünfte in einer fremden Sprache. Beim Verkaufsgespräch nutzen sie ihre Warenkenntnisse, um geeignete Verkaufsargumente zu entwickeln. Sie beziehen in das Verkaufsgespräch auch Serviceleistungen des Unternehmens ein und reagieren angemessen auf Kundeneinwände. Sie unterbreiten Alternativvorschläge mit dem Ziel, die Kaufentscheidung zu fördern und zu einem erfolgreichen Kaufabschluss zu bringen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erstellen Kriterienkataloge zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen. Sie bewerten Kommunikations- und Verkaufssituationen und geben angemessene Rückmeldungen. Als Hilfsmittel verwenden sie unter anderem Audio- und Videotechnik.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Warenvorlage	
Beratendes Verkaufen	
Preis-Leistungs-Beziehung	
Ergänzungsangebote	
Fremdsprachliche Fachausdrücke	
Typische fremdsprachliche Redewendungen	

## KUNDENORIENTIERTES VERKAUFEN

### Jahrgangsstufe 10

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

**EINZELHANDELSPROZESSE****Jahrgangsstufe 10**

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

## EINZELHANDELSPROZESSE

### Jahrgangsstufe 10

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



**EINZELHANDELSPROZESSE****Jahrgangsstufe 10**

<b>Lernfeld</b>	<b>120 Std.</b>
<b>Waren und Dienstleistungen beschaffen, Bestände überwachen und pflegen</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Auf der Grundlage warenwirtschaftlicher Daten planen und realisieren die Schülerinnen und Schüler den Beschaffungsprozess.</p> <p>Dazu ermitteln sie unterschiedliche Bezugsquellen sowie die Konditionen und Preise möglicher Lieferanten. Bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen sie quantitative und qualitative Aspekte. Hierfür nutzen sie auch informationstechnische Systeme. Die gewonnenen Daten werten sie aus und präsentieren ihre Ergebnisse als Entscheidungsgrundlage. Sie bereiten Kaufverträge vor und schließen sie ab. Sie führen die Beschaffung der Waren und Dienstleistungen sowie der branchenspezifischen Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe durch und berücksichtigen dabei ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler prüfen den Wareneingang. Sie erkennen Pflichtverletzungen bei der Lieferung, dokumentieren diese und fordern die volle Vertragserfüllung ein. Sie überwachen die rechtzeitige Annahme und den Zahlungsverkehr und kommunizieren problemlösungsorientiert mit Lieferanten.</p> <p>Sie sorgen für eine sachgerechte Lagerung und beachten dabei Lagergrundsätze und sicherheitsrelevante Vorschriften. Die Schülerinnen und Schüler analysieren Kennziffern, führen Lagerbestandsrechnungen durch, bewerten diese und zeigen Optimierungsmöglichkeiten auf.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Mengen-, Zeit- und Preisplanung	
Anfrage, Angebot	
Bezugskalkulation	
Angebotsvergleich	
Bestellung	
Kaufvertragsstörungen	
Warenwirtschaftssystem	
Lagerkennziffern	

## KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

### Jahrgangsstufe 10

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

## KUNDENORIENTIERES VERKAUFEN

### Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>60 Std.</b>
<b>Kunden überameratechnik und Zubehör beraten</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler beraten die Schülerinnen und Schüler über die Leistungsmerkmale und Nutzungsmöglichkeiten von Aufnahmegeräten und Zubehör. Hierfür informieren sie sich selbstständig unter Nutzung verschiedener Arten von Medien auch über aktuelle technologische Entwicklungen beiameratechnik, Objektiven und Zubehör.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler unterscheiden und handhaben Aufnahmegeräte, Objektive und Zubehör. Dabei berücksichtigen sie sowohl den Einfluss der Belichtungsparameter auf die Bildgestaltung als auch die Auswirkungen weiterer Aufnahmeparameter und kameraspezifischer Kenngrößen auf das Bildergebnis.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren mit den Kunden verbindlich und problemlösungsorientiert. Sie bieten den Kunden geeignete Produkte an und erläutern ihnen deren Handhabung und Verwendungsmöglichkeiten aufgrund der technischen Kameradaten.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Schärfentiefe	
Darstellung von Bewegung im Bild	
Auflösung	
Weißabgleich, Farbtemperatur	

## EINZELHANDELSPROZESSE

### Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>40 Std.</b>
<b>Märkte analysieren und Marketingkonzepte erstellen</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler begreifen die Kundenbedürfnisse als Ausgangspunkt unternehmerischen Handelns und entwickeln Strategien zur Gestaltung der Kundenbeziehungen. Sie erschließen Marketing als eine zentrale Aufgabe des Unternehmens, um eine Marktposition zu gewinnen, zu halten oder auszubauen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler setzen informationstechnische Systeme zur Sammlung und Auswertung von Marktinformationen und Kundendaten ein. Sie beurteilen das eigene Unternehmen hinsichtlich seiner Stärken und Schwächen unter Berücksichtigung des dynamischen Wettbewerbs und des technologischen Wandels und entwickeln daraus mögliche Strategien zur Schaffung und Erhaltung einer unverwechselbaren Marktposition. Sie leiten aus der jeweiligen Strategie operationalisierbare Ziele ab.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler stellen die Marketingkonzepte ihrer Ausbildungsbetriebe vor und analysieren deren Umsetzung. Sie entwickeln weitere Konzepte unter Einsatz geeigneter absatzpolitischer Instrumente. Dabei berücksichtigen sie wirtschaftliche und rechtliche Rahmenbedingungen. Für diese Konzepte entwickeln sie Zeit- und Arbeitspläne, legen Verantwortlichkeiten fest und dokumentieren die Arbeitsfortschritte unter Beachtung der Anforderungen eines Qualitätsmanagements. Sie präsentieren und reflektieren ihre Arbeitsergebnisse.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die Informationsbedürfnisse der Kunden und konzipieren Kundens Schulungen als Kundenbindungsinstrument. Sie bewerten anhand ausgewählter Beispiele elektronische Dienste als Handelsplattform und als Kundenbindungsinstrument und leiten daraus Konzeptionen für einen Internetauftritt ab.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Marktforschungsmethoden	
Kundenbeziehungsmanagement	
Corporate Identity	
Instrumente des Marketing-Mix	
E-Business	

## KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

### Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>40 Std.</b>
<b>Geschäftsprozesse erfassen und auswerten</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen den Informations-, Geld- und Wertefluss sowohl innerhalb des Unternehmens als auch zwischen dem Unternehmen und den Kunden oder Lieferanten und nehmen Auswertungen vor.</p> <p>Sie erstellen und bearbeiten Belege, die die Geschäftsprozesse dokumentieren und buchen bestands- und erfolgswirksame Geschäftsvorgänge unter Beachtung relevanter Rechtsvorschriften.</p> <p>Sie führen die Inventur durch, erstellen das Inventar und bereiten die Bilanz vor. Mit Hilfe dieser Aufzeichnungen stellen sie die Vermögens- und Finanzlage des Unternehmens dar und ermitteln den Unternehmenserfolg.</p> <p>Für die Erfassung und Auswertung der Geschäftsprozesse nutzen sie kaufmännische Rechenverfahren und die Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnik basierend auf einem Warenwirtschaftssystem.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Wareneinsatz	
Rohgewinn	

## KUNDENGERECHTE MEDIENGESTALTUNG

### Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>60 Std.</b>
<b>Bilder erstellen und Aufnahmeprozesse in der Kundenberatung erläutern</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Bildgestaltungsvorstellungen der Kunden. Sie beraten Kunden hinsichtlich Umsetzung und technischer Machbarkeit ihrer Zielvorstellungen, zeigen Lösungsmöglichkeiten auf und bieten geeignete Hard- und Softwareprodukte an.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler fertigen kundenbezogen unterschiedliche Bildkonzeptionen an und beraten den Kunden bei der Auswahl. Sie ermitteln die zur Auftragsbearbeitung erforderliche Hard- und Software und setzen diese ein.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler positionieren Personen und Objekte, legen den Aufnahmestandpunkt fest, wählen das Objektiv und setzen das Licht. Sie steuern die notwendigen Aufnahmeparameter und belichten. Bei Personenaufnahmen kommunizieren sie situationsadäquat und zielgerichtet. Die Schülerinnen und Schüler wählen aus verschiedenen Aufnahmevarianten geeignete Ergebnisse aus.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler weisen Kunden in die bildgestaltungsbezogene Handhabung von Aufnahmegeräten ein.</p> <p>Sie berücksichtigen bei Aufnahme und Beratung ökonomische und rechtliche Aspekte.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Blitzlicht, Dauerlicht	
Belichtungsmessung	
Motivkontrast	
Belichtungs- und Dynamikumfang	
Histogramm	
Aufnahmefarbraum	

## KUNDENORIENTIERTES VERKAUFEN

### Jahrgangsstufe 12

<b>Lernfeld</b>	<b>40 Std.</b>
<b>Besondere Verkaufssituationen bewältigen</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erkennen besondere Verkaufssituationen. Ausgehend von der Unternehmensphilosophie handeln sie bei Sonderfällen im Verkauf situations- und sachgerecht sowie adressatenorientiert. Dabei nutzen sie ihre Fachkenntnisse auch zur verständlichen Darstellung komplexer technischer Zusammenhänge. Sie reagieren angemessen durch verbale und nonverbale Kommunikation auf verschiedene Kundengruppen und deren individuelle Verhaltensweisen. Dabei setzen sie gegebenenfalls Fremdsprachenkenntnisse ein.</p> <p>Insbesondere bei Umtausch und Reklamation handeln die Schülerinnen und Schüler im Interesse des Unternehmens und der Kunden und beachten dabei rechtliche und betriebliche Regelungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Techniken zur Vermeidung und Bewältigung von Stresssituationen. Sie erkennen mögliche Konflikte und tragen durch situationsadäquates Verhalten zu deren Lösung bei.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Geschenk- und Besorgungskauf	
Gewährleistung, Garantie, Produkthaftung	
Kulanz	
Hochbetrieb	
Ladenschluss	
Ladendiebstahl	
Konfliktlösungsstrategien	

## KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

### Jahrgangsstufe 12

<b>Lernfeld</b>	<b>60 Std.</b>
<b>Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler nutzen gewonnene Daten aus der Erfolgsrechnung als Grundlage für ökonomische Entscheidungen. Dazu kontrollieren sie die erhobenen Daten, berechnen Kennziffern und werten diese im Zeit- und Betriebsvergleich aus.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren Geschäftsprozesse eines Betriebes der Foto- und Medienbranche unter Berücksichtigung quantitativer und qualitativer Faktoren. Sie bereiten Entscheidungen zur Anlagenwirtschaft vor und beurteilen die Ertragslage des Unternehmens.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erklären die Bedeutung und den Zusammenhang von Kosten und Leistungen im betrieblichen Leistungsprozess. Sie analysieren die Kostenstruktur und zeigen Kriterien für die Bildung von Kostenstellen auf. Sie erläutern Maßnahmen zur Kostensenkung, unterscheiden die Voll- und Teilkostenrechnung und wenden die Deckungsbeitragsrechnung und die Handelskalkulation an, um Preise festzulegen und das Waren- und Dienstleistungsangebot zu optimieren. Sie ermitteln den kurzfristigen Betriebserfolg und unterbreiten den Entscheidungsträgern Vorschläge zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit.</p> <p>Zur Erarbeitung und Darstellung der Ergebnisse nutzen sie Informations- und Kommunikationstechniken.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Umsatzkennziffern	
Umsatzsteuer	
Abschreibungen	
Einzel- und Gemeinkosten	
Variable und fixe Kosten	
Kostenarten, Verteilungsrechnen	
Mischkalkulation	
Rentabilitätskennziffern	



## KUNDENGERECHTE MEDIENGESTALTUNG

### Jahrgangsstufe 12

<b>Lernfeld</b>	<b>60 Std.</b>
<b>Bilder bearbeiten, sichern und archivieren</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler beurteilen analoge Bildvorlagen sowie digitale Bilddaten und optimieren diese zielgerichtet für verschiedene Ausgabeprozesse und Datenträger. Dabei wenden sie adäquate Medien und Techniken zur Bildbearbeitung, Bildübertragung, Bildsicherung und Bildarchivierung an. Hierfür setzen sie geeignete Farbmodi, Farbräume und Dateiformate ein und nutzen kalibrierte und profilierte Hard- und Software.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beraten Kunden über Qualitätsparameter hinsichtlich Bildbearbeitung, -sicherung und -archivierung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen digitale Bildmanipulationen und -kombinationen sowie Text-Bild-Integration unter Berücksichtigung rechtlicher Aspekte kundenorientiert aus.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler pflegen und archivieren analoge Bildvorlagen und digitale Bilddaten.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Speichermedien	
Archivierungsverfahren und -kriterien	
Netzwerk	
Bildrechte bezüglich der Bildbearbeitung, -sicherung und -archivierung	

## KUNDENGERECHTE MEDIENGESTALTUNG

### Jahrgangsstufe 12

<b>Lernfeld</b>	<b>40 Std.</b>
<b>Bilder wiedergeben und Ausgabeprozesse erläutern</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen und analysieren die Auftragsdaten zur Bildwiedergabe und übermitteln diese zur Weiterverarbeitung. Sie wählen die Produktionstechniken aus und setzen die erforderliche Hard- und Software zur Bildwiedergabe ein.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erläutern Kunden Nutzungsmöglichkeiten sowie Leistungs- und Qualitätsmerkmale von Bildwiedergabesystemen.</p> <p>Sie beraten Kunden bezüglich Einzelbild- und Mehrbildpräsentationen sowie Bild-Text-Kombination und der erforderlichen Hard- und Software. Sie fertigen kundenorientierte Bildpräsentationen an. Dabei berücksichtigen sie ökonomische, ökologische und rechtliche Aspekte.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler pflegen und warten die zur Bildausgabe und -präsentation verwendeten Mittel.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Negativ- und Positivprozesse	
Bedruckstoffe	
analoge und digitale Bildpräsentationen	
Bildrecht bezüglich Bildwiedergabe	

## **ANHANG**

### **Mitglieder der Lehrplankommission:**

Daniela Huber  
Siegfried Kerschbaum  
Caroline Stahl

Staatl. BS II Rosenheim  
Berufliche Schule, Direktorat 6 Nürnberg  
ISB, München