

**Die Einzelhandelsberufe**

**Verkäufer/Verkäuferin  
und  
Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel  
2017**

Erläuterungen zur neuen Ausbildungsverordnung  
vom 13.03.2017

**Ansprechpartner im HDE:**

Wilfried Malcher

[Malcher@hde.de](mailto:Malcher@hde.de)

und

Katharina Weinert

[Weinert@hde.de](mailto:Weinert@hde.de)

Telefon: 030/726250-41/47

Impressum:

Handelsverband Deutschland (HDE)

Am Weidendamm 1A

10117 Berlin

[www.einzelhandel.de](http://www.einzelhandel.de)

1. Ausgabe, Berlin, März 2017

## INHALT

1. Der Nutzen einer guten Berufsausbildung .....	4
2. Die Eckpunkte der 2017 modernisierten Einzelhandelsberufe im Überblick.....	6
3. Die Gründe für die Neuordnung der beiden Einzelhandelsberufe .....	7
4. Die Ergebnisse des Ordnungsverfahrens im Einzelnen .....	9
a. Struktur der Ausbildungsordnung, Übergangsregelung .....	10
b. Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel: Die Berufsbilder .....	13
c. Ausbildungsrahmenplan: Sachliche und zeitliche Gliederung der Ausbildung .....	16
c1. Verkäufer/Verkäuferin .....	17
c2: Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel .....	25
d. Prüfungsregelungen und Prüfungsanforderungen.....	30
d1. Zur Prüfung im Beruf Verkäufer/Verkäuferin .....	32
d2: Zur Prüfung im Beruf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel .....	35
e. Warensortimente und Warenkenntnisse: Anforderungen und Gestaltungsspielräume in der Ausbildungsordnung .....	42
f. Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz (KMK) für den Berufsschulunterricht im Überblick.....	47
g. Die Zeugniserläuterungen.....	49
5. Lernarrangements und E-Learning-Module für die Unterstützung der Ausbildung .....	51
6. Weiterführende Hilfen für die Durchführung der Berufsausbildung .....	54

## 1. Der Nutzen einer guten Berufsausbildung

Gut qualifizierte und motivierte Fachkräfte sind für die Leistungsfähigkeit von Einzelhandelsunternehmen unerlässlich. Gute Berufsausbildung ist hierfür die beste Grundlage. Es kommt hinzu, dass gerade im Einzelhandel viele Führungskräfte ihre Karriere mit einer betrieblichen Berufsausbildung beginnen, diese mit beruflicher Praxis, betrieblicher Weiterbildung sowie dem Erwerb eines Fortbildungsabschlusses fortführen und so Kompetenzen erwerben, die vielfach denen aus einem hochschulisch geprägten Bildungsgang mindestens gleichwertig, nicht selten auch überlegen sind.

Viele Handelsunternehmen leisten Vorbildliches in Sachen Berufsausbildung – nicht selten auch schlicht aus guter Tradition heraus. Sie setzen kompetente Ausbilder und Ausbilderinnen ein, die in aller Regel ihre grundlegenden Ausbilderqualifikationen in einer Prüfung nach der Ausbildereignungsverordnung (AEVO) abgelegt haben und sich bedarfsgerecht weiterbilden. Maßgeblich bei der Ausbildung im Arbeitsprozess unterstützt werden diese Ausbilder durch engagierte ausbildende Fachkräfte. Diese Unternehmen wissen, dass eigene Ausbildungsleistungen große Vorteile haben:

- Die Ausbildung in staatlich anerkannten Ausbildungsberufen, wie zum Beispiel den beiden Einzelhandelsberufen Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel, führt zu für den betrieblichen Bedarf gut passenden jungen Fachkräften, die mit den betrieblichen Abläufen, Anforderungen und Gegebenheiten bestens vertraut sind.
- Der Betrieb hat während der Ausbildung beste Gelegenheit, die Auszubildenden richtig kennenzulernen, so dass er die Geeigneten auswählen kann und so das Risiko einer Fehlbesetzung minimiert.
- Junge Mitarbeiter bringen neue Ideen und Sichtweisen ins Unternehmen und bereichern die Belegschaft. Viele Innovationen sind letztlich auf gut ausgebildete junge Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zurückzuführen.
- Es ist kostengünstiger, junge Menschen selbst auszubilden, als extern ausgebildete junge Fachkräfte anzuwerben, einzustellen und einzuarbeiten.
- Die Ausbildungskosten (Vergütungen, Sozialversicherungsbeiträge, Ausbildungspersonal, Lernmaterialien und -medien sowie weitere Sachkosten) sind für den reinen Ausbildungsdurchlauf zwar in den meisten Fällen höher als die produktiven Leistungen, die die Auszubildenden beim Lernen im Arbeitsprozess erbringen. Sie rentieren sich aber recht bald nach Übernahme der Ausgebildeten in ein Beschäftigungsverhältnis, das möglichst in Vollzeit und unbefristet sein sollte.
- Eine gute Ausbildung und bestmögliche Betreuung und Förderung der Auszubildenden verstärken das Zugehörigkeitsgefühl zum Unternehmen, so dass die Fluktuation sinkt.
- Kontinuierliche und gute Ausbildung verbessert das Ansehen des Betriebes in der Region und bei Kunden, so dass zusätzliche Umsatzchancen gegeben sind.
- Personelle Engpässe können durch Ausbildung leichter überbrückt werden.

Angesichts dieser Vorteile ist es nicht verwunderlich, dass der Einzelhandel eine überdurchschnittliche Ausbildungsquote (der Anteil der Auszubildenden an den Beschäftigten liegt bei 6,4 % - in der Wirtschaft insgesamt liegt er bei 5,2 %) und eine überdurchschnittliche Ausbildungsbetriebsquote aufweist (der Anteil der Ausbildungsbetriebe liegt im Einzelhandel mit knapp 23 % deutlich über der Quote von insgesamt 20,3 %).

Rund 150.000 Auszubildende gibt es aktuell im Einzelhandel. Jedes Jahr starten rund 60.000 junge Menschen ihre Ausbildung im Einzelhandel – knapp 50.000 davon in einem der beiden Einzelhandelsberufe Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel, die als Kernberufe des Einzelhandels anzusehen sind. Darüber hinaus bilden viele Handelsunternehmen in weiteren Berufen aus; wichtige Beispiele sind im kaufmännischen und dienstleistenden Bereich Kaufleute für Büromanagement, Fachkräfte für Lagerlogistik und Fachlageristen, IT-Berufe, Buchhändler, Fotomedienfachleute, Drogisten, Kaufleute im Groß- und Außenhandel, Kaufleute im Dialogmarketing, Kaufleute für Marketingkommunikation, Automobilkaufleute, Fachverkäufer im Lebensmittelhandwerk, Kosmetiker, Gestalter für visuelles Marketing, Musikfachhändler, Floristen. Hinzu kommen Ausbildungsberufe aus dem gewerblichen Bereich, wie z. B. Fahrradmonteure, Fachkräfte für Möbel-, Küchen- und Umzugsservice oder Bodenleger.

Für den wachsenden Onlinehandel wird es auf Initiative des Handelsverbandes Deutschland (HDE) ab dem Ausbildungsbeginn zum 01.08.2018 einen neuen Ausbildungsberuf geben – Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce lautet die Berufsbezeichnung. Die Ausbildungsordnung des Bundes für die Betriebe soll ebenso wie der Rahmenlehrplan der KMK für die Berufsschulen im Spätsommer 2017 weitgehend erarbeitet sein. Diese Ausbildungsordnung soll nach der erforderlichen Gremienabstimmung zum Jahreswechsel 2017/2018 im Bundesgesetzblatt verkündet werden.

## 2. Die Eckpunkte der 2017 modernisierten Einzelhandelsberufe im Überblick

Die Modernisierung der beiden Einzelhandelsberufe Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel konnte sich auf ein seit 2004 bewährtes Strukturkonzept stützen. Dieses wurde an die aktuellen und absehbaren Anforderungen an eine qualifizierte Verkaufs- und kaufmännische Tätigkeit im stationären Einzelhandel angepasst, der aufgrund der zunehmenden Digitalisierung des Handels und der anhaltenden Dynamik des E-Commerce zunehmend auch von Multi-Channel-Konzepten geprägt wird.

Daraus ergeben sich folgende Eckpunkte für die Einzelhandelsberufe 2017:

- Beibehaltung der strukturellen Verknüpfung beider Berufe; die Ausbildungsinhalte der ersten beiden Ausbildungsjahre sind in beiden Berufen identisch.
- Es bleibt bei dem Differenzierungsinstrument Wahlqualifikationen im 2. Ausbildungsjahr (Auswahl einer von vier Wahlqualifikationen) und im 3. Ausbildungsjahr (Auswahl von drei Wahlqualifikationen aus dem Angebot von insgesamt acht Wahlqualifikationen, wobei die zweistufige Auswahlregel erhalten bleibt).
- Beibehaltung der seit 2009 erprobten Gestreckten Abschlussprüfung (GAP) bei den Kaufleuten im Einzelhandel und der klassischen Prüfungsstruktur von Zwischen- und Abschlussprüfung im Beruf Verkäufer/Verkäuferin.
- Daher sind weiterhin die schriftlichen Prüfungsbereiche der Verkäuferprüfung identisch mit den Prüfungsbereichen von Teil 1 der GAP für die Kaufleute.
- Vor diesem Hintergrund bleibt es dabei, dass nach der erfolgreichen Verkäuferprüfung im Falle eines Anschlussvertrages im Beruf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel die bereits erbrachten schriftlichen Prüfungsleistungen als Prüfungsleistungen von Teil 1 der GAP bei den Kaufleuten gewertet werden.
- Inhaltliche Neuerungen betreffen insbesondere
  - die Weiterentwicklung der Wahlqualifikation „IT-Anwendungen“ zu „Onlinehandel“,
  - die Konkretisierung der Anforderungen an Warenkenntnisse im Pflichtbereich und in den beratungsorientierten Wahlqualifikationen,
  - die Präzisierung der Mindestanforderungen an Breite und Tiefe eines Warensortiments, das für die Berufsausbildung festgelegt wird,
  - die Aktualisierung und Schärfung der Lernziele und auch von Berufsbildpositionen und
  - die stärkere Berücksichtigung des Modells der vollständigen Handlung in die Lernziele der Berufsbildpositionen.
- Zudem wurden Anpassungen vorgenommen, die der Verbesserung der Transparenz der Ausbildungsordnung dienen. Beispiele sind die Zusammenführung von sachlicher und zeitlicher Gliederung in einer Tabelle sowie die bessere Strukturierung des Verordnungstextes in Paragraphen und die Auflösung von längeren Absätzen und Unterpunkten.

### 3. Die Gründe für die Neuordnung der beiden Einzelhandelsberufe

Die Neuordnung der Einzelhandelsberufe von 2004, die 2007 und 2009 ergänzt wurde durch Einfügung der weiteren Wahlqualifikation „Grundlagen unternehmerischer Selbstständigkeit“ und durch Einführung der Gestreckten Abschlussprüfung für Kaufleute im Einzelhandel, brachte zahlreiche inhaltliche und strukturelle Neuerungen für den Einzelhandel. Die genannten Ergänzungen aus 2007 und 2009 wurden aber lediglich befristet (zunächst bis 2015, später bis 2018) zur Erprobung verordnet. Daher war es sachgerecht, die Neuerungen und vor allem die Erprobungstatbestände hinsichtlich ihrer Wirkungen und Akzeptanz in der Handelspraxis zu evaluieren. Hinzu kommt, dass es angesichts des gravierenden Wandels, den der Einzelhandel seit Anfang dieses Jahrhunderts erlebt – als Stichworte mögen an dieser Stelle E-Commerce, Digitalisierung und demografischer Wandel genügen – ohnehin Sinn macht, nach gut 10 Jahren Laufzeit einer Ausbildungsordnung zu prüfen, an welchen Stellen es Modernisierungs- und Anpassungsbedarf gibt. Schließlich soll nicht unerwähnt bleiben, dass 2005 das Berufsbildungsgesetz (BBiG) novelliert worden ist, wodurch neue Möglichkeiten zur Gestaltung von Ausbildungsberufen geschaffen wurden.

Die Bundesregierung hatte daher Ende 2013 das Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) mit der Evaluation der Einzelhandelsberufe beauftragt. Die Evaluation wurde gemeinsam von BIBB und ConLogos durchgeführt. Ein Projektbeirat, in dem Vertreter der Sozialpartner wirkten, förderte die Durchführung der Arbeiten. Die wesentlichen Ergebnisse der Evaluation<sup>1</sup> können wie folgt zusammengefasst werden:

- Die 2004 etablierte Ausbildungsstruktur (inhaltliche Identität des Verkäuferberufs mit den ersten beiden Ausbildungsjahren des Berufs Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel; Wahlqualifikationen im 2. und im 3. Ausbildungsjahr; Anrechnung von Prüfungsleistungen aus der Verkäuferprüfung bei Fortführung der Berufsausbildung im Beruf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel) hat sich bewährt.
- Die Gestreckte Abschlussprüfung (GAP) hat sich bewährt. Für notwendig wird seitens der Praxis aber die Lösung des Problems angesehen, dass man die Prüfung auch mit ungenügenden Noten in einzelnen Prüfungsbereichen aus Teil 1 der GAP bestehen kann.
- Die Verkoppelung von Teil 1 der GAP mit der schriftlichen Verkäuferprüfung wird begrüßt.
- Der Zuschnitt der Prüfungsbereiche hat sich grundsätzlich bewährt.
- Die Gewichtung des Fallbezogenen Fachgesprächs wird in beiden Berufen akzeptiert – auch weil dort die berufliche Handlungskompetenz unter Beweis gestellt werden kann.

---

<sup>1</sup> Der ausführliche Ergebnisbericht zum Evaluationsprojekt wurde auf [www.bibb.de](http://www.bibb.de) in der Reihe Wissenschaftliche Diskussionspapiere als Nr. 164 veröffentlicht: Rainer Vock, Boreslav Balschun, Silvia Annen: Evaluation der Ausbildung im Einzelhandel – Ergebnisse, Trends, Empfehlungen, 372 Seiten, Bonn 2015.

- Das funktionale System der acht Wahlqualifikationen im 3. Jahr mit der zweistufigen Auswahlregel ist akzeptiert.
- Die Festlegung der Wahlqualifikationen für das 2. und 3. Jahr wird uneinheitlich gehandhabt. Das BIBB schlägt vor, die Wahlqualifikationen erst mit Anmeldung zu Teil 1 der GAP obligatorisch festzulegen.
- Prüferschulungen werden für sehr sinnvoll angesehen, um das Fallbezogene Fachgespräch handlungsorientierter gestalten zu können.
- Verbesserungsbedarf wurde festgestellt bei der Vermittlung von Warenkenntnissen in den Betrieben; zudem sollte Warenkunde stärker in der Verordnung verankert werden.
- Inzwischen hat rund ein Drittel der Prüflinge im Kaufleuteberuf zuvor die Verkäuferprüfung absolviert. Rund 30 % der erfolgreichen Verkäuferprüflinge streben rasch einen Anschlussvertrag im dreijährigen Beruf an; etwa 30 % schließen auch einen Anschlussvertrag ab.
- Der Rückstieg von der Kaufleute- in die Verkäuferausbildung sollte geregelt werden, auch wenn er relativ selten vorkommt.
- Die Zeitspanne zwischen schriftlichen Prüfungsteilen und dem Ende des Berufsschulunterrichts sollte verkürzt werden, was aufgrund der unterschiedlichen Ferientermine in den Bundesländern aber nur schwer umgesetzt werden kann.

Mit diesen Kernergebnissen und der allgemein akzeptierten Notwendigkeit, nach gut 10 Jahren Laufzeit auch eine inhaltliche Modernisierung der Einzelhandelsberufe vorzunehmen, waren die Grundlagen für den Neuordnungsprozess gelegt, der 2015 bis zum Herbst 2016 durchgeführt wurde. HDE und ver.di konnten sich als zuständige Sozialpartner zügig auf ein gemeinsames Konzept verständigen, das Grundlage für dieses Verfahren wurde. Zusammengefasst sah dieses Konzept Folgendes vor:

- Die Beibehaltung der strukturellen Verknüpfung beider Berufe, zunächst sichtbar in den identischen Inhalten der ersten beiden Ausbildungsjahre.
- Die Beibehaltung der GAP bei den Kaufleuten im Einzelhandel; die schriftlichen Teile der Verkäuferprüfung sind identisch mit den schriftlichen Prüfungsbereichen von Teil 1 der GAP für die Kaufleute.
- Die Beibehaltung von Wahlqualifikationen im 2. und im 3. Ausbildungsjahr mit zweistufiger Auswahlregel im 3. Jahr.
- Die Weiterentwicklung der Wahlqualifikation „IT-Anwendungen“ zu „E-Commerce anwenden“.
- Die Einführung einer Umstiegsregelung von der Kaufleute- zur Verkäuferausbildung.
- Die Prüfung, ob stringenteren Vorgaben für Warenkenntnisse (Breite und Tiefe) in der Ausbildungsordnung möglich und sinnvoll sind, ohne Betriebstypen und -größen zu überfordern.
- Das Inkrafttreten zum 01.08.2017, um Betrieben und Berufsschulen hinreichend Zeit zur Umstellung auf die Neuerungen zu ermöglichen.

## 4. Die Ergebnisse des Ordnungsverfahrens im Einzelnen

Im Zuge der schrittweisen Integration des Transparenzinstruments Deutscher Qualifikationsrahmen (DQR) in das Bildungssystem hatte der Hauptausschuss des Bundesinstituts für Berufsbildung im Juni 2014 eine Entsprechung von Kompetenzverständnis des DQR mit dem Verständnis von beruflicher Handlungsfähigkeit nach BBiG/HWO empfohlen, „diese Entsprechung bei der Erstellung von Ordnungsmitteln zu berücksichtigen und so die vier Kompetenzdimensionen des DQR in die Ordnungsarbeit zu integrieren.“ Der Begriff Kompetenz selbst kann vorerst, d. h. bis zu einer entsprechenden Änderung des Berufsbildungsgesetzes (BBiG), aus rechtsförmlichen Gründen nicht in eine Ausbildungsordnung übernommen werden, da das BBiG mit dem Begriff „Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit)“ bis auf Weiteres eine abschließende Definition vorgibt.

Kompetenzdimensionen des DQR			
Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstständigkeit
Tiefe und Breite	Instrumentelle und systemische Fertigkeiten, Beurteilungsfähigkeit	Team-/Führungsfähigkeit, Mitgestaltung und Kommunikation	Eigenständigkeit/ Verantwortung, Reflexivität und Lernkompetenz
Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten			
<b>Berufliche Handlungsfähigkeit nach BBiG/HWO</b>			
Die berufliche Handlungsfähigkeit schließt insbesondere die Befähigung zum selbstständigen Planen, Durchführen und Kontrollieren ein.			

Quelle: [www.bibb.de](http://www.bibb.de)

Mit dieser Empfehlung wird u. a. das Ziel verfolgt, Ausbildungsordnungen und insbesondere die Ausbildungsrahmenpläne stärker kompetenzorientiert zu formulieren und so deutlicher als bisher herauszustellen, dass berufliche Handlungskompetenz das eigentliche Ziel der Berufsausbildung darstellt.

In der Berufspädagogik ist weithin unbestritten, dass mit einer Berufsausbildung, die sich in der Ausbildungspraxis am „Modell der vollständigen Handlung“ orientiert, das Ziel der beruflichen Handlungskompetenz am besten erreicht werden kann. Dieses Modell, das es in unterschiedlichen Differenzierungsvarianten gibt, wurde auch der Gestaltung der Lernziele in den beiden Ausbildungsrahmenplänen zugrunde gelegt. Die folgende Darstellung wurde einem früheren Auftritt des BIBB-Portals für Ausbilderinnen und Ausbilder entnommen ([www.foraus.de](http://www.foraus.de)).



## a. Struktur der Ausbildungsordnung, Übergangsregelung

Die „Verkäufer- und Einzelhandelskaufleuteausbildungsverordnung (VerkEHK-flAusbV)“ vom 13.03.2017 regelt in Abschnitt 1

- die staatliche Anerkennung der beiden Ausbildungsberufe Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel (§ 1),
- die zweijährige Ausbildungsdauer im Beruf Verkäufer/Verkäuferin und die dreijährige Ausbildungsdauer im Beruf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel (§ 2),
- den Gegenstand beider Berufsausbildungen, der mindestens die in den beiden Ausbildungsrahmenplänen (Anlage 1 und 2 zur Verordnung) genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten umfasst (§ 3 Abs. 1 und 2),
- die sog. Flexibilitätsklausel, nach der von der Organisation der Berufsausbildung, wie sie im jeweiligen Ausbildungsrahmenplan vorgegeben ist, abgewichen werden darf, „wenn und soweit betriebspraktische Besonderheiten oder Gründe, die in der Person des oder der Auszubildenden liegen, die Abweichung erfordern“ (§ 3 Abs. 3),
- als grundlegendes Ziel der Berufsausbildung, dass die im jeweiligen Ausbildungsrahmenplan aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten so vermittelt werden sollen, dass „die Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit nach § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes erlangen sollen. Die berufliche Handlungsfähigkeit schließt insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren ein“ (§ 3 Abs. 4).

- Die Struktur des Ausbildungsberufs Verkäufer/Verkäuferin wird in § 4 geklärt. Die Ausbildung gliedert sich in
  - wahlqualifikationsübergreifende, berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten – die bisherigen Pflichtqualifikationen (in Abs. 2),
  - berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in einer Wahlqualifikation nach Absatz 3 – wie bisher auch: Wahlqualifikationen und
  - wahlqualifikationsübergreifende, integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten – die bisherigen integrativen Qualifikationen (Abs. 4).
- Die Struktur des Ausbildungsberufs Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel wird entsprechend in § 5 dargelegt, wobei ergänzend berücksichtigt werden musste, dass dieser Beruf auch im 3. Ausbildungsjahr „berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in Wahlqualifikationen“ enthält, von denen drei auszuwählen sind.
- Eindeutig geregelt ist in der neuen Ausbildungsordnung (siehe § 4 Abs. 3 und § 5 Abs. 3 und 4), dass die festgelegten Wahlqualifikationen im Ausbildungsvertrag auszuweisen sind. In der Vergangenheit ist dies unterschiedlich gehandhabt worden, obwohl im Ausbildungsvertrag sämtliche, mindestens zu vermittelnde Qualifikationen aufzuführen sind, damit für beide Vertragspartner – Betrieb und Auszubildende/r – Klarheit über den Ausbildungsgegenstand herrscht. Zudem kann nur mit einer Festlegung der zu vermittelnden Wahlqualifikationen die zuständige Stelle (IHK) die Eignung der Ausbildungsstätte überprüfen. Auch bei Festlegung der Wahlqualifikationen im Ausbildungsvertrag kann es im Laufe der Ausbildung noch Veränderungen und einen Wechsel der oder auch mehrerer Wahlqualifikationen geben, was über eine Änderung des Ausbildungsvertrages mit entsprechender Information der IHK abgesichert werden muss. Wichtige Voraussetzung für einen Wechsel ist, dass noch genügend Zeit zur Vermittlung der jeweiligen Ausbildungsinhalte bleibt.
- Dass der Ausbildungsbetrieb spätestens zu Beginn der Ausbildung auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans einen Ausbildungsplan „für jeden Auszubildenden und jede Auszubildende“ zu erstellen hat, ist in § 6 geregelt. In den Ausbildungsordnungen von 2004 und 2009 lautet die Formulierung noch „für die Auszubildenden“. Inhaltlich gibt es zwischen beiden Formulierungen keinen Unterschied, so dass die bisherige Praxis beibehalten werden kann.
- Laut § 7 haben die Auszubildenden mit dem Ziel der Sicherung von Ausbildungsqualität und Lernerfolg einen schriftlichen Ausbildungsnachweis – das frühere Berichtsheft - zu führen, wozu ihnen während der Ausbildungszeit Gelegenheit zu geben ist. Zunehmend wird dieser Ausbildungsnachweis, der vom Ausbildenden regelmäßig durchzusehen ist, auch in elektronischer Form als „Onlineberichtsheft“ geführt, was – soweit unter Beachtung des Datenschutzes nicht nur der Ausbilder, sondern auch der Berufsschullehrer Einsicht in die Aufzeichnungen des Auszubildenden nehmen kann – die Kooperation beider Lernorte zugunsten der Ausbildungsqualität und des Ausbildungserfolges verbessern dürfte. Allerdings muss auch das „Onlineberichtsheft“ noch in ausgedruckter und vom Ausbildenden abgezeichneter Form für die mündliche Prüfung vorgelegt werden.

Der Abschnitt 2 der Verordnung befasst sich mit der Zwischenprüfung (§§ 8 – 10) und der Abschlussprüfung (§§ 11 – 18) für den Beruf Verkäufer/Verkäuferin. In Abschnitt 3 der Verordnung werden die Prüfungsbestimmungen für den Beruf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel (§§ 19 – 29) und die Anrechnung von Ausbildungszeiten aus der Verkäuferschaft auf die Kaufleuteausbildung geregelt (§ 30). Die Prüfungsbestimmungen werden in Kapitel 4 d. dieser Broschüre eingehend erläutert.

Der Abschnitt 4 enthält mit § 31 die Schlussvorschriften und regelt, dass diese neue Ausbildungsordnung zum 01.08.2017 in Kraft tritt. Zum gleichen Zeitpunkt werden die Ausbildungsordnung für die Einzelhandelsberufe aus 2004 und die Erprobungsverordnung für die Gestreckte Abschlussprüfung im Beruf Kaufmann/Kauffrau von 2009 außer Kraft gesetzt.

Die Verordnung enthält keine Übergangsregelung für eine Umstellung eines aufgrund der Ausbildungsordnungen aus 2004 bzw. 2009 bestehenden Ausbildungsvertrages auf die neue Ausbildungsordnung. Dies hat vor allem folgende Auswirkungen:

- Bestehende Ausbildungsverträge müssen auf Basis der bisherigen Ausbildungsordnung über den 01.08.2017 hinaus fortgeführt werden. Es gibt keine Möglichkeit zum Wechsel z. B. aus dem 2. Ausbildungsjahr nach Verordnung von 2009 in das 3. Ausbildungsjahr nach der Verordnung von 2017.
- Mit erfolgreichen Verkäuferprüflingen der Sommerprüfung 2017 kann unmittelbar nach Bestehen der Prüfung mit Wirksamwerden vor dem 01.08.2017 ein Anschlussvertrag im Beruf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel nur nach der Ausbildungsverordnung von 2009 abgeschlossen werden, da die neue Ausbildungsordnung noch nicht in Kraft ist. In diesem Fall kommt es gemäß § 9 Abs. 2 der Verordnung von 2009 dazu, dass die in der Verkäuferprüfung erbrachten Prüfungsleistungen in den Prüfungsbereichen Verkauf und Marketing, Warenwirtschaft und Rechnungswesen sowie Wirtschafts- und Sozialkunde als Teil 1 der Abschlussprüfung im Beruf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel gelten. Die Prüfungsleistungen (erzielte Punkte) werden unmittelbar übernommen; sie werden für die Gesamtnote aber nach dem Prozentschlüssel für die Kaufleuteprüfung neu gewichtet.
- Nach bestandener Verkäuferprüfung (Ausbildungsordnung von 2004) und Beginn eines Anschlussvertrages im Beruf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel (Ausbildungsordnung von 2017) ab dem 01.08.2017 kann es nicht zu einer Anrechnung der schriftlichen Prüfungsleistungen aus der Verkäuferprüfung als Teil 1 der Kaufleuteprüfung kommen, da das BBiG für Ausbildungsberufe keine Anrechnung von Prüfungsleistungen vorsieht. Die in § 30 Abs. 2 der Verordnung von 2017 vorgesehene Gleichstellung von Prüfungsleistungen bezieht sich ausschließlich auf Prüfungsleistungen, die nach der Verordnung von 2017 erbracht wurden. Dies spiegelt sich auch in der Bezeichnung der Prüfungsbereiche wider.
- Neue Ausbildungsverträge, die ab dem 01.08.2017 wirksam werden, dürfen in beiden Ausbildungsberufen nur noch nach der neuen Ausbildungsordnung 2017 abgeschlossen werden.

## **b. Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel: Die Berufsbilder**

Die beiden Berufsbilder wurden inhaltlich, nicht aber strukturell modernisiert und weiterentwickelt. Dabei wurde auf handlungs- bzw. kompetenzorientiertere Formulierungen ebenso geachtet, wie auf die Berücksichtigung des Modells der vollständigen Handlung. Die Inhalte der Verkäuferausbildung sind identisch mit den Ausbildungsinhalten der ersten beiden Jahre in der Kaufleuteausbildung.

Das Berufsbild im Beruf Verkäufer/Verkäuferin enthält folgende Positionen:

- Wahlqualifikationsübergreifende, berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
  - Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes
  - Warenpräsentation und Werbemaßnahmen
  - Preiskalkulation
  - Warenbestandskontrolle
  - Warenannahme und -lagerung
  - Verkaufen von Waren
  - Servicebereich Kasse
  
- Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in einer Wahlqualifikation, die eine Bruttoausbildungszeit von 12 Wochen umfasst. Von den vier Wahlqualifikationen wird eine ausgewählt und im Ausbildungsvertrag festgehalten
  - Sicherstellung der Warenpräsenz
  - Beratung von Kunden
  - Kassensystemdaten und Kundenservice
  - Werbung und Verkaufsförderung
  
- Wahlqualifikationsübergreifende, integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
  - Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften
  - Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes
  - Information und Kommunikation
  - Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
  - Umweltschutz



Das Berufsbild für den Beruf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel enthält folgende Positionen:

- Wahlqualifikationsübergreifende, berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
  - Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes
  - Warenpräsentation und Werbemaßnahmen
  - Preiskalkulation
  - Warenbestandskontrolle
  - Warenannahme und -lagerung
  - Verkaufen von Waren
  - Servicebereich Kasse
  - Einzelhandelsprozesse
  
- Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in einer Wahlqualifikation, die eine Bruttoausbildungszeit von 12 Wochen umfasst. Von den folgenden vier Wahlqualifikationen wird eine ausgewählt und im Ausbildungsvertrag für den Zeitraum vor Teil 1 der Gestreckten Abschlussprüfung festgehalten:
  - Sicherstellung der Warenpräsenz
  - Beratung von Kunden
  - Kassensystemdaten und Kundenservice
  - Werbung und Verkaufsförderung

- Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in drei Wahlqualifikationen, die eine Bruttoausbildungszeit von je 13 Wochen umfasst. Von den folgenden acht Wahlqualifikationen werden drei – darunter mindestens eine der drei zuerst genannten - ausgewählt und im Ausbildungsvertrag für den Zeitraum nach Teil 1 der Gestreckten Abschlussprüfung festgehalten
  - Beratung von Kunden in komplexen Situationen
  - Beschaffung von Waren
  - Warenbestandssteuerung
  - Kaufmännische Steuerung und Kontrolle
  - Marketingmaßnahmen
  - Onlinehandel
  - Mitarbeiterführung und -entwicklung und
  - Vorbereitung unternehmerischer Selbstständigkeit
  
- Wahlqualifikationsübergreifende, integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
  - Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften
  - Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes
  - Information und Kommunikation
  - Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
  - Umweltschutz

Bereits an den Überschriften wird die inhaltliche Weiterentwicklung einer Wahlqualifikation in der Kaufleuteausbildung deutlich: Aus „IT-Anwendungen“ wurde „Onlinehandel“. Auf die ursprünglich geplante Bezeichnung „E-Commerce anwenden“ wurde letztlich verzichtet, um theoretisch denkbare Verwechslungen mit dem vom Handelsverband Deutschland (HDE) initiierten neuen Ausbildungsberuf „Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce“ zu vermeiden. Während dieser neue Beruf, der voraussichtlich ab dem 01.08.2018 ausgebildet werden kann, auf alle kaufmännischen Bereiche des E-Commerce ausgerichtet wird – also auf den Vertrieb von Waren und Dienstleistungen über das Internet in den Bereichen B2C-E-Commerce und B2B-E-Commerce – konzentriert sich die Wahlqualifikation bei den Kaufleuten im Einzelhandel auf den Vertrieb von Waren an Endverbraucher über das Internet und wendet sich insbesondere an Handelsunternehmen, die Mitarbeiter sowohl im stationären als auch im Onlinegeschäft einsetzen.

### **c. Ausbildungsrahmenplan: Sachliche und zeitliche Gliederung der Ausbildung**

Die beiden Ausbildungsrahmenpläne der neuen Ausbildungsordnung wurden gegenüber der bisherigen Ausbildungsordnung neu gestaltet:

- Die sachliche und die zeitliche Gliederung wurden in einer Tabelle zusammengeführt, was die Transparenz und Handhabbarkeit der Ausbildungsordnung verbessert.
- Die zeitliche Gliederung differenziert nicht mehr nach Ausbildungsjahren, sondern in die Zeiträume „vor und nach der Zwischenprüfung“ bzw. „1. bis 12. Monat und 13. bis 24. Monat“ (Verkäufer/Verkäuferin) bzw. die Zeiträume „bis Teil 1 der Gestreckten Abschlussprüfung bzw. danach“ bzw. „1. bis 24. Monat und 25. bis 36. Monat“ (Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel). Zudem sind die zeitlichen Richtwerte in Wochen und nicht mehr in Monaten angegeben. Die empfohlenen Zeitangaben sind als Bruttowerte zu verstehen und gehen von 52 Ausbildungswochen pro Jahr aus. Tatsächlich steht den Betrieben also u. a. wegen des Berufsschulunterrichts und des Urlaubs weniger Zeit zur Vermittlung der Ausbildungsinhalte zur Verfügung.
- Die Lernziele beschreiben nicht mehr nur „zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse“, sondern „Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit)“, wie das Berufsbildungsgesetz seit 2005 vorschreibt. Daher sind die Lernziele auch deutlich handlungsorientierter oder auch kompetenzorientierter formuliert. Kognitive oder wissensorientierte Lernziele wurden nicht in die Ausbildungsrahmenpläne aufgenommen. Dies bedeutet aber nicht etwa, dass (berufliches) Wissen weniger bedeutsam ist; dieses Wissen ist vielmehr Voraussetzung dafür, dass berufliche Handlungsfähigkeit praktiziert und nachgewiesen werden kann. Die Lernziele beschreiben grundsätzlich die „Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit)“, die die Auszubildenden am Ende der Ausbildung erworben haben sollen.

Die folgende Darstellung der beiden Ausbildungsrahmenpläne weicht ein Stück weit vom amtlichen Text ab. Denn sie strukturiert die Lernziele bzw. Ausbildungsinhalte weitgehend nach den Prüfungszeitpunkten – bei den Verkäufern vor bzw. nach der Zwischenprüfung sowie bei den Kaufleuten vor bzw. nach Teil 1 der Gestreckten Abschlussprüfung.

## c1. Verkäufer/Verkäuferin

Im **Verkäuferberuf** sollen gemäß Anlage 1 zur Ausbildungsordnung bis zur Zwischenprüfung, die zu Beginn des 2. Ausbildungsjahres durchgeführt werden soll, folgende Ausbildungsinhalte vermittelt werden:

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit)	zeitliche Richtwerte in Wochen im	
		1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kunden über das betriebliche Warensortiment Orientierung geben</li> <li>b) den Warenbereich, in dem ausgebildet wird, in Warengruppen mit unterschiedlichen Artikeln und Sorten strukturieren und in das betriebliche Warensortiment einordnen</li> <li>c) Informationsquellen zum Erwerb von Kenntnissen über Waren nutzen</li> <li>d) Kunden über Eigenschaften und Möglichkeiten der Verwendung von Waren aus dem Warenbereich, in dem ausgebildet wird, unter Berücksichtigung von Aspekten der Nachhaltigkeit informieren</li> <li>e) Kunden über das Dienstleistungsangebot des Betriebes informieren</li> <li>f) Warenkennzeichnungen, Fachbegriffe und handelsübliche Bezeichnungen, auch fremdsprachige, für Waren und Dienstleistungen anwenden</li> </ul>	12	
Verkaufen von Waren (§ 4 Absatz 2 Nummer 6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) auf Kunden mit Vorrang vor anderen Arbeiten freundlich und hilfsbereit eingehen, verbale und nonverbale Kommunikationsformen einsetzen und auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren</li> <li>b) die Wünsche von Kunden in Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen unter Einsatz von Frage- und Gesprächsführungstechniken ermitteln, Angebote unterbreiten und auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren</li> <li>c) in Kundengesprächen Kenntnisse über Waren anwenden</li> <li>d) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel sowie Serviceleistungen anbieten und die Kaufentscheidung fördern</li> <li>e) Waren kunden- und dienstleistungsorientiert unter Berücksichtigung der Betriebs- und Verkaufsform sowie unter Einhaltung von Rechtsvorschriften verkaufen und damit zur Kundenbindung beitragen</li> <li>f) auf Beschwerden, Reklamationen und Umtauschwünsche angemessen reagieren, bei deren Bearbeitung betriebliche Regelungen berücksichtigen und bei der sachgerechten Lösung von Konflikten mitwirken</li> <li>g) das eigene Verkaufsverhalten reflektieren, bewerten und verbessern</li> </ul>	12	

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit)	zeitliche Richtwerte in Wochen im	
		1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
Servicebereich Kasse (§ 4 Absatz 2 Nummer 7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Kasse unter Beachtung der betrieblichen Kassieranweisungen vorbereiten und bedienen</li> <li>b) den Kassenbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten beurteilen und das eigene Verhalten danach ausrichten</li> <li>c) bare und unbare Zahlungen abwickeln, dabei Preisnachlässe berücksichtigen und Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von Zahlungsmitteln beachten</li> <li>d) Kaufbelege erstellen sowie Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln</li> <li>e) bei der Kassiertätigkeit serviceorientiert mit Kunden kommunizieren, Stresssituationen an der Kasse bewältigen</li> <li>f) die Kassenabrechnung durchführen, den Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten und Ursachen für Kassendifferenzen ermitteln</li> </ul>	10	
Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 4 Absatz 4 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) wesentliche Inhalte und Bestandteile des Ausbildungsvertrages darstellen, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben</li> <li>b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen</li> <li>c) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten</li> <li>d) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären</li> <li>e) Chancen und Anforderungen des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen und die eigenen Kompetenzen weiterentwickeln</li> <li>f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden und beruflich relevante Informationsquellen nutzen</li> <li>g) berufliche Aufstiegs- und Weiterbildungsmöglichkeiten darstellen</li> </ul>	6	
Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 4 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Funktion des Einzelhandels für die Gesamtwirtschaft und die Gesellschaft erläutern</li> <li>b) die Rechtsform und den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebs mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten sowie die Zusammenhänge zwischen den Geschäftsprozessen erläutern</li> <li>c) Einflüsse des Standortes, der Betriebs- und Verkaufsform, der Vertriebswege, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie der Verkaufsraumgestaltung auf die Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt einschätzen</li> </ul>	6	

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit)	zeitliche Richtwerte in Wochen im	
		1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
Information und Kommunikation (§ 4 Absatz 4 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die betriebliche Zusammenarbeit respektvoll, wertschätzend und vertrauensvoll im Team mitgestalten</li> <li>b) die Notwendigkeit der betrieblichen Personaleinsatzplanung begründen und zu ihrer Umsetzung beitragen</li> <li>c) angemessenes Feedback geben und annehmen</li> <li>d) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen</li> <li>e) Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen</li> <li>f) Daten mit betriebsüblichen Verfahren erfassen, sichern und pflegen, Datenschutz und Datensicherheit beachten</li> </ul>	6	

Die folgenden Ausbildungsinhalte sollen während der gesamten Ausbildungsdauer möglichst im Zusammenhang mit anderen stärker berufsfachlichen Lernzielen vermittelt werden:

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit)	zeitliche Richtwerte in Wochen im	
		1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Absatz 4 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen</li> <li>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>		
Umweltschutz (§ 4 Absatz 4 Nummer 5)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>		während der gesamten Ausbildungszeit zu vermitteln

Nach der Zwischenprüfung bzw. im 2. Ausbildungsjahr stehen folgende Ausbildungsinhalte und Lernziele zur Vermittlung an:

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit)	zeitliche Richtwerte in Wochen im	
		1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
Warenpräsentation und Werbemaßnahmen (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Konzepte für eine ansprechende Warenpräsentation erarbeiten und umsetzen, dabei Betriebs-, Verkaufs- und Lagerform, Sortiment und Zielgruppen, allgemeine Regeln der Warenpräsentation und der Warenplatzierung sowie verkaufpsychologische Erkenntnisse berücksichtigen</li> <li>b) Angebotsplätze nach absatzfördernden Gesichtspunkten auswählen und Waren unter Einsatz betriebsüblicher Dekorationsmittel platzieren und verkaufsfördernd präsentieren</li> <li>c) Preisänderungen im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben vornehmen</li> <li>d) Werbemittel und Werbeträger unter Berücksichtigung des rechtlichen Rahmens und der betrieblichen Vorgaben einsetzen</li> <li>e) Kunden über Werbeaktionen informieren</li> <li>f) Konkurrenzbeobachtungen planen, durchführen und auswerten, Verbesserungen für den eigenen Betrieb vorschlagen</li> <li>g) Vorschläge für Verbesserungen bei der Warenpräsentation erarbeiten, begründen und umsetzen</li> </ul>		14
Preiskalkulation (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Berechnungen für Bezugs- und Preiskalkulationen durchführen</li> <li>b) im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die Preisauszeichnung vornehmen</li> <li>c) Möglichkeiten der Preisgestaltung bei der Kalkulation berücksichtigen</li> <li>d) Vorschläge für Preisänderungen entwickeln und die Folgen von Preisänderungen für Absatz, Umsatz und Ertrag beurteilen</li> </ul>		6

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit)	zeitliche Richtwerte in Wochen im	
		1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
Warenbestandskontrolle (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Warenbewegungen artikelgenau und zeitnah im Warenwirtschaftssystem erfassen, dabei Informationssysteme nutzen und Sicherheitsanforderungen einhalten</li> <li>b) bei der Steuerung des Bestandes und des Absatzes durch Nutzung des Warenwirtschaftssystems mitwirken</li> <li>c) Belege prüfen und bei Unstimmigkeiten entsprechende Schritte einleiten</li> <li>d) Warenbestände auf Menge und Qualität kontrollieren</li> <li>e) bei der Vorbereitung und Durchführung von Inventuren mitwirken, dabei die rechtlichen Bestimmungen beachten und Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen</li> <li>f) Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen ergreifen</li> <li>g) betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen, insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl, einleiten</li> </ul>		10
Warenannahme und -lagerung (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Warenmenge kontrollieren und Verpackung auf Transportschäden überprüfen sowie bei Bedarf betriebsübliche Maßnahmen einleiten</li> <li>b) Warenbelege und Frachtpapiere unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben kontrollieren</li> <li>c) Waren sachgerecht lagern und pflegen</li> <li>d) Hilfsmittel zur Warenbewegung unter Beachtung ergonomischer Anforderungen einsetzen und pflegen</li> <li>e) Lagergrundsätze beachten, Lagerbestandskontrollen durchführen</li> <li>f) Lagerkennziffern beurteilen und Optimierungsmöglichkeiten ableiten</li> <li>g) im Lager und beim Umgang mit Verpackungen ökonomische und ökologische Anforderungen berücksichtigen, insbesondere Energie sparsam einsetzen</li> </ul>		10

Ergänzt werden diese Ausbildungsinhalte und Lernziele durch eine der folgenden vier Wahlqualifikationen, für die in der Verordnung jeweils ein Vermittlungszeitraum von 12 Wochen empfohlen wird. Sinnvollerweise wird die ausgewählte und im Ausbildungsvertrag festgehaltene Wahlqualifikation in der betrieblichen Ausbildungspraxis nicht in einem Seminarblock, sondern bedarfs- und anlassbezogen in betriebspraktischen Etappen vermittelt, die ggfs. durch andere Ausbildungsformen (z. B. Workshops, E-Learning, überbetriebliche Unterweisung, betrieblicher Unterricht) ergänzt und vertieft werden.

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit)	zeitliche Richtwerte in Wochen im	
		1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
Sicherstellung der Warenpräsenz (§ 4 Absatz 3 Satz 1 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) eingehende Waren unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften und betrieblichen Vorgaben kontrollieren, mit dem betrieblichen Informationssystem erfassen sowie bei Abweichungen betriebsübliche Maßnahmen einleiten</li> <li>b) bei der Warenannahme erkennbare Mängel unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bei der Warenannahme dokumentieren</li> <li>c) Reklamationen, insbesondere Bruch, Verderb und Schwund, aufnehmen und geeignete Maßnahmen mit internen und externen Lieferanten abstimmen und umsetzen</li> <li>d) optimale Bestände ermitteln, Auswirkungen von zu hohen und zu niedrigen Beständen analysieren und Vorschläge zur Bestandsoptimierung ableiten</li> <li>e) den Warenfluss unter Nutzung des Warenwirtschaftssystems steuern und kontrollieren</li> <li>f) die Verfügbarkeit des Warenangebots unter Berücksichtigung saisonaler, nachfrage-, aktions- und frequenzbedingter Einflussfaktoren sowie unter Berücksichtigung regionaler Besonderheiten kontrollieren und im Bedarfsfall geeignete Maßnahmen einleiten</li> <li>g) Maßnahmen des Qualitätsmanagements bei der Lagerhaltung umsetzen</li> </ul>		12

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit)	zeitliche Richtwerte in Wochen im	
		1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
Beratung von Kunden (§ 4 Absatz 3 Satz 1 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Verkaufs- und Beratungsgespräche erfolgsorientiert führen und dabei vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden</li> <li>b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende sowie über nachhaltigkeitsbezogene Merkmale und über Verwendungsmöglichkeiten der Artikel und Sorten informieren</li> <li>c) Unterschiede zwischen Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen</li> <li>d) die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen</li> <li>e) Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargumente nutzen</li> <li>f) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen</li> <li>g) Kundentypologien und Verhaltensmuster unterscheiden und das Wissen darüber verkaufsfördernd in individuellen Verkaufs- und Beratungsgesprächen einsetzen</li> <li>h) Konfliktursachen feststellen, emotional geprägte Situationen sowie Stresssituationen im Verkauf bewältigen und Handlungsstrategien für den Umgang mit schwierigen Kunden anwenden</li> <li>i) Sonderfälle beim Verkauf bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Vorschriften anwenden</li> <li>j) die Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung erläutern und dabei besonders das Erfordernis von Teamarbeit berücksichtigen</li> <li>k) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten</li> </ul>		12

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit)	zeitliche Richtwerte in Wochen im	
		1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
Kassensystemdaten und Kundenservice (§ 4 Absatz 3 Satz 1 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen</li> <li>b) Kunden beim Kassiervorgang Serviceleistungen anbieten</li> <li>c) Kassiervorgänge systemgerecht durchführen und dabei die Bedeutung der Kasse für die Steuerung des Daten- und Warenflusses berücksichtigen</li> <li>d) Kassenberichte insbesondere im Hinblick auf Artikel, Zahlungsmittel, Personaleinsatz und verkaufsfördernde Maßnahmen auswerten</li> <li>e) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten</li> <li>f) auf der Grundlage der Kassenabrechnung den Geldtransport vorbereiten und die Verfügbarkeit von Wechselgeld sicherstellen</li> <li>g) bei Störungen des Kassensystems Maßnahmen zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit einleiten</li> </ul>		12
Werbung und Verkaufsförderung (§ 4 Absatz 3 Satz 1 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Zusammenhänge zwischen Werbemitteln und Werbeträgern beurteilen</li> <li>b) Werbekosten und Werbeerfolg beurteilen</li> <li>c) Werbemittel und Werbeträger ziel- und kostenorientiert auswählen und einsetzen</li> <li>d) Auswirkungen preispolitischer Maßnahmen bewerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten</li> <li>e) Maßnahmen der visuellen Verkaufsförderung umsetzen und Kundenerwartungen berücksichtigen</li> <li>f) bei der Warenpräsentation die unterschiedlichen Sinne ansprechen und verkaufpsychologische Aspekte berücksichtigen</li> <li>g) Maßnahmen des Kundenservices zur Förderung des Verkaufserfolges nutzen</li> <li>h) Aktionen zur Förderung der Kundenbindung planen, umsetzen und auswerten</li> <li>i) Werbeerfolgskontrollen durchführen und Verbesserungsvorschläge ableiten</li> </ul>		12

## c2: Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

Die Ausbildungsinhalte des Verkäuferberufs sind vollständig identisch mit den Ausbildungsinhalten der ersten beiden Ausbildungsjahre des Berufs Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel. In der Ausbildung der **Kaufleute im Einzelhandel** sollen demnach die bislang für den Beruf Verkäufer/Verkäuferin genannten Ausbildungsinhalte (einschließlich einer der vier Wahlqualifikationen) in den ersten beiden Ausbildungsjahren vor Teil 1 der Gestreckten Abschlussprüfung vermittelt werden. Eine Zwischenprüfung gibt es im Beruf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel jedoch nicht.

Für den Zeitraum nach Teil 1 der GAP bis zum Ende der Ausbildung bzw. bis zum Zeitpunkt von Teil 2 der Gestreckten Abschlussprüfung sieht die Anlage 2 der Ausbildungsordnung im sog. Pflichtbereich „Einzelhandelsprozesse“ zunächst folgende Lernziele bzw. Ausbildungsinhalte vor:

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit)	zeitliche Richtwerte in Wochen im	
		1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
Einzelhandelsprozesse (§ 5 Absatz 2 Nummer 8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Organisation, Leistungen und Aufgaben entlang der Wertschöpfungskette des Ausbildungsbetriebs darstellen</li> <li>b) Einkauf, Sortimentsgestaltung, logistische Prozesse und Verkauf als Kernprozesse des Einzelhandels in die Wertschöpfungskette einordnen, Wechselwirkungen begründen, Zusammenhänge und Schnittstellen beurteilen, Schwachstellen und Fehlerquellen herausarbeiten und Verbesserungen zur Prozessgestaltung vorschlagen</li> <li>c) Optimierungsmöglichkeiten an den Schnittstellen zu Lieferanten und Herstellern aus Sicht des Verkaufs begründen und Vorschläge zu ihrer Umsetzung erarbeiten</li> <li>d) Arbeitsabläufe im Verkauf mit dem Ziel der Kundenorientierung und unter Berücksichtigung der Wechselwirkungen mit anderen Einzelhandelsprozessen gestalten</li> <li>e) die unterstützenden Prozesse Rechnungswesen, Personalwirtschaft, Marketing, IT-Anwendungen und warenwirtschaftliche Analysen im eigenen Arbeitsbereich nutzen und Vorschläge zur Optimierung der Zusammenarbeit machen</li> <li>f) das betriebliche Controlling als Informations- und Steuerungsinstrument unterstützen und Ergebnisse des Controllings nutzen</li> <li>g) qualitätssichernde Maßnahmen entwickeln und durchführen</li> <li>h) zur Umsetzung betrieblicher Nachhaltigkeitsziele beitragen</li> </ul>		13

Diese Ausbildungsinhalte, die für alle Auszubildenden gelten, werden ergänzt um drei Wahlqualifikationen. Für die Auswahl dieser drei Wahlqualifikationen ist wie bisher eine zweistufige Auswahlregel vorgegeben: Es muss mindestens eine der Wahlqualifikationen aus dem zuerst aufgeführten Block (Beratung von Kunden in komplexen Situationen; Beschaffung von Waren; Warenbestandssteuerung) festgelegt werden. Die weiteren zwei Wahlqualifikationen können aus allen übrigen Wahlqualifikationen ausgewählt werden, die für das 3. Ausbildungsjahr in der Ausbildungsordnung aufgeführt sind.

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit)	zeitliche Richtwerte in Wochen im	
		1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
Beratung von Kunden in komplexen Situationen (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) im Beratungsgespräch vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden, dabei Leistungsversprechen des Unternehmens gegenüber Kunden vertreten</li> <li>b) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen</li> <li>c) im Beratungsgespräch Kommunikationstechniken zur Förderung der Kundenzufriedenheit einsetzen</li> <li>d) Selbst- und Fremdbild reflektieren und bei der Kommunikation berücksichtigen</li> <li>e) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie über Verwendungsmöglichkeiten der Waren informieren</li> <li>f) Merkmale von Herstellermarken und Handelsmarken im Beratungsgespräch herausstellen</li> <li>g) die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln von Waren im Beratungsgespräch herausstellen</li> <li>h) die Gesundheits- und Umweltverträglichkeit sowie die Nachhaltigkeit von Waren beurteilen und Kunden hierüber informieren</li> <li>i) Einwänden von Kunden überzeugend begegnen und den Verkaufsabschluss fördern</li> <li>j) Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargument nutzen</li> <li>k) Informationsquellen zur Aneignung warenbezogener Kenntnisse nutzen</li> <li>l) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Möglichkeiten der Entsorgung von Waren informieren</li> <li>m) Umtausch, Beschwerde und Reklamation auch in schwierigen Situationen unter Anwendung rechtlicher und betrieblicher Regelungen lösen und dabei sowohl die Interessen des Unternehmens vertreten als auch kundenorientiert handeln</li> <li>n) Ursachen von Konflikten in Verkaufssituationen analysieren und Schlussfolgerungen für künftige Verkaufsgespräche ableiten</li> <li>o) Stress auslösende Faktoren identifizieren und Strategien zur Stressbewältigung anwenden</li> </ul>		13

Beschaffung von Waren (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) den Warenbedarf für das Ausbildungssortiment unter Berücksichtigung von Kennziffern aus dem Warenwirtschaftssystem sowie unter Berücksichtigung künftiger verkaufsrelevanter Ereignisse ermitteln</li> <li>b) Waren unter Berücksichtigung von Bestellverfahren und Liefermodalitäten disponieren</li> <li>c) die Einhaltung von Vertrags- und Zahlungsbedingungen aus Beschaffungsverträgen kontrollieren und bei Abweichungen geeignete Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Maßnahmen zur Sicherstellung der Vollständigkeit der Waren ergreifen und bewerten</li> <li>e) Vorschläge zur Gestaltung des Warensortiments nach Auswertung warenwirtschaftlicher Daten erarbeiten, dabei insbesondere Umsatz, Handelsspanne, Qualität, Trends, Zielgruppen, Standort, Nachhaltigkeit und die Wettbewerbssituation beachten,</li> <li>f) an der Herausnahme und Neuaufnahme von Waren mitwirken</li> </ul>		13
Warenbestandssteuerung (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bestandsstatistiken erstellen, führen und auswerten</li> <li>b) Bestands- und Umsatzkennziffern analysieren und entsprechende Statistiken nutzen</li> <li>c) Maßnahmen zur Umsatzsteigerung, Ertragsverbesserung und Bestandsoptimierung ableiten sowie Umsetzungsvorschläge entwickeln und umsetzen</li> <li>d) Warenbestände unter Berücksichtigung der Bestellvorschläge des Warenwirtschaftssystems erfolgsorientiert steuern</li> <li>e) Ursachen für Inventurdifferenzen feststellen, Vorschläge für Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen entwickeln und bei deren Umsetzung mitwirken</li> </ul>		13

Aus dem folgenden Block mit den fünf Wahlqualifikationen Kaufmännische Steuerung und Kontrolle, Marketingmaßnahmen, Onlinehandel, Mitarbeiterführung und -entwicklung sowie Vorbereitung unternehmerischer Selbstständigkeit können maximal zwei Wahlqualifikationen ausgewählt und im Ausbildungsvertrag festgehalten werden. Der Betrieb kann aber auch entscheiden, eine zweite oder auch dritte Wahlqualifikation aus dem ersten Block für die Ausbildung festzulegen. Maßgebendes Auswahlkriterium für den Betrieb sollten vor allem die absehbaren Einsatzmöglichkeiten im Betrieb bei der Übernahme in ein Beschäftigungsverhältnis sein, also der betriebliche Bedarf. Es ist weiterhin ebenfalls möglich, für die Auszubildenden im Betrieb unterschiedliche Kombinationen von Wahlqualifikationen festzulegen und im Ausbildungsvertrag zu vereinbaren.

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit)	zeitliche Richtwerte in Wochen im	
		1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ergebnisse der Kosten- und Leistungsrechnung analysieren und Schlussfolgerungen ableiten</li> <li>b) Ergebnisse der betrieblichen Erfolgsrechnung analysieren und Verbesserungsmöglichkeiten insbesondere unter Berücksichtigung des Rohertrages entwickeln</li> <li>c) Statistiken erstellen und auswerten</li> <li>d) betriebliche Kennzahlen ermitteln und bewerten sowie Schlussfolgerungen ableiten, Maßnahmen vorschlagen sowie an deren Umsetzung mitwirken</li> <li>e) Auswirkungen unterschiedlicher Faktoren, insbesondere von Preisgestaltung, Beständen sowie Kosten, auf Kalkulation und Ertrag beurteilen</li> <li>f) Maßnahmen zur Verbesserung betrieblicher Arbeitsprozesse vorschlagen und an deren Umsetzung mitwirken</li> </ul>		13
Marketingmaßnahmen (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Marktsituation am Standort unter besonderer Berücksichtigung von wirtschaftlichen und regionalen Gesichtspunkten analysieren und beurteilen</li> <li>b) den Marktauftritt von Mitbewerbern im stationären Handel und im Onlinehandel bewerten und unter Berücksichtigung wettbewerbsrechtlicher Vorgaben Vorschläge für Marketingmaßnahmen erarbeiten und begründen</li> <li>c) Instrumente der Marktbeobachtung einsetzen, Ergebnisse der Marktforschung zum Kaufverhalten auswerten und Vorschläge für den Einsatz von Marketinginstrumenten ableiten und begründen</li> <li>d) Informations- und Kaufverhalten von Zielgruppen unterscheiden, Konsequenzen ableiten, Maßnahmen vorschlagen und an der Umsetzung mitwirken</li> <li>e) verkaufsfördernde Maßnahmen unter Berücksichtigung von verkaufsstarken und verkaufsschwachen Zonen und unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben entwickeln und umsetzen</li> <li>f) Platzierungen im Verkaufsraum planen, umsetzen und deren Auswirkungen beurteilen</li> <li>g) Produktinformationen für die Verkaufsförderung kundenorientiert einsetzen</li> <li>h) Erfolgskontrollen vorbereiten, durchführen und auswerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten</li> </ul>		13
Onlinehandel (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) bei der Betreuung eines Onlineshops Rechtsvorschriften einhalten</li> <li>b) Wechselwirkungen zwischen Onlinehandel und stationärem Verkauf berücksichtigen</li> <li>c) den Produktkatalog im Onlineshop pflegen</li> <li>d) Instrumente des Onlinemarketings einsetzen und die Suchmaschinenplatzierung bewerten</li> <li>e) Kunden beim Onlinekauf beraten</li> <li>f) Feedback von Kunden im Onlinehandel auswerten und daraus Verbesserungsvorschläge für die Multi-Channel-Strategie des Betriebes ableiten</li> <li>g) Kennziffern für den Onlineshop ermitteln und auswerten</li> </ul>		13

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit)	zeitliche Richtwerte in Wochen im	
		1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
	<ul style="list-style-type: none"> <li>h) Maßnahmen zur Verbesserung von Sortimentsstrukturen, Logistikprozessen und Marketingmaßnahmen im Rahmen einer Multi-Channel-Strategie vorschlagen</li> <li>i) mit IT-Dienstleistern den Onlinehandel weiterentwickeln sowie Maßnahmen zur Behebung von Störungen einleiten</li> </ul>		
Mitarbeiterführung und -entwicklung (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Maßnahmenpläne zur Personalentwicklung aus betrieblichen Zielen ableiten, Zielerreichung überprüfen und Anpassungen vornehmen</li> <li>b) die Bedeutung von Motivation und Selbstverantwortung bei der Mitarbeiterführung berücksichtigen,</li> <li>c) Gespräche mit Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen sowie Teambesprechungen ergebnisorientiert führen und reflektieren</li> <li>d) die Wirkungen verbaler und nonverbaler Kommunikation sowie die Unterschiede zwischen Selbstbild und Fremdbild reflektieren und in der Mitarbeiterführung nutzen</li> <li>e) Möglichkeiten der Konfliktlösung mit dem Ziel anwenden, Motivation, Arbeitsklima und Arbeitsleistung zu verbessern</li> <li>f) Methoden des Selbst- und Zeitmanagements einsetzen</li> <li>g) Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bei ihrer Tätigkeit konstruktiv unterstützen und die Zusammenarbeit im Team fördern</li> <li>h) aus Personaleinsatz und Personalbedarfsplanung sowie aus Mitarbeiterpotenzial und Qualifikationsbedarf Maßnahmen der Personalentwicklung ableiten und umsetzen</li> <li>i) Personaleinsatzplanung erstellen</li> <li>j) arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften bei Personalplanung und Personaleinsatz anwenden</li> </ul>		13
Vorbereitung unternehmerischer Selbstständigkeit (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Chancen und Risiken für ein Handelsunternehmen einschätzen, ein Unternehmenskonzept unter Berücksichtigung von Innovationen entwickeln</li> <li>b) Marktforschungsdaten und Standortanalysen auswerten und für das Unternehmenskonzept nutzen</li> <li>c) persönliche und fachliche Kompetenzen für eine unternehmerische Selbstständigkeit kritisch reflektieren</li> <li>d) eine geeignete Rechtsform für das Unternehmen auswählen und einen Businessplan erstellen, präsentieren und begründen</li> <li>e) Personalbedarf ermitteln und Rekrutierungsmöglichkeiten auswählen</li> <li>f) die Unternehmensfinanzierung unter Berücksichtigung von Finanzierungsquellen und Fördermöglichkeiten planen</li> <li>g) erforderliche Versicherungen und Steuerpflichten bei der Planung berücksichtigen</li> <li>h) Kennziffern der Unternehmensbewertung nutzen, daraus Maßnahmen ableiten und dabei Nachhaltigkeit berücksichtigen</li> </ul>		13

Die Lernziele und Ausbildungsinhalte sind bewusst technik- und gestaltungsoffen formuliert, um eine gewisse Geltungsdauer der Ausbildungsordnung zu ermöglichen und den vielfältigen betrieblichen Gegebenheiten gerecht zu werden. Zudem greift eine technik- und gestaltungsoffene Ausbildungsordnung betriebliche Innovationen und Veränderungsprozesse besser auf als eine Verordnung, die eher starre Vorgaben enthält.

#### d. Prüfungsregelungen und Prüfungsanforderungen

Mit dieser Neuordnung der Einzelhandelsberufe wird die Gestreckte Abschlussprüfung bei den Kaufleuten im Einzelhandel ab dem 01.08.2017 in Dauerrecht überführt. Die 2009 eingeleitete Erprobungsphase für diese Prüfungsstruktur, die im Bereich der kaufmännischen Ausbildungsberufe in 2009 Neuland bedeutete, ist damit beendet.

Die Einzelhandelsberufe bekommen jetzt auf Dauer die Prüfungsstruktur, die ein durchlässiges System von einem zweijährigen und einem dreijährigen Ausbildungsberuf befördert und erfordert. Überflüssiger Prüfungsaufwand, insbesondere die Wiederholung der schriftlichen Prüfungsbereiche mit mindestens ausreichender Bewertung aus der Verkäuferprüfung im Rahmen der Kaufleuteprüfung, wird vermieden. Mangelhafte Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich aus Teil 1 der Gestreckten Abschlussprüfung gehen aber unmittelbar in das Abschlusszeugnis und die Gesamtbewertung ein, wenn die Gesamtprüfung bestanden ist; sie können nur dann korrigiert werden, wenn die Kaufleuteprüfung nicht bestanden wurde und wiederholt wird; in diesem Fall können in der Wiederholungsprüfung alle mit schlechter als ausreichend bewerteten Prüfungsbereiche erneut geprüft werden (siehe § 29 Abs. 2 der Musterprüfungsordnung).

Im Verkäuferberuf bleibt es bei der klassischen Prüfungsstruktur aus Zwischenprüfung in der Mitte der Ausbildungszeit, die der Feststellung des Ausbildungsstandes dient und nicht für die Abschlussprüfung gewertet wird, und der Abschlussprüfung, die gegen Ende der Ausbildungszeit durchgeführt wird. Der Grund für den Verzicht auf eine Gestreckte Abschlussprüfung ist vor allem darin zu sehen, dass weithin die Meinung vorherrscht, dass es nach einem Ausbildungsjahr kaum möglich ist, Qualifikationen abschließend zu prüfen, die im weiteren Ausbildungsverlauf nicht mehr wesentlich weiterentwickelt werden.

Die Prüfungsinstrumente (schriftliche Prüfungsbereiche und Fallbezogenes Fachgespräch im Rahmen des mündlichen Prüfungsbereichs) und die Prüfungsstruktur ändern sich durch diese Neuordnung nicht.

Die Empfehlung des BIBB-Hauptausschusses „zur Struktur und Gestaltung von Ausbildungsordnungen – Prüfungsanforderungen“ vom 12.12.2013 (Fundstelle im Internet: [www.bibb.de/de/32327.htm](http://www.bibb.de/de/32327.htm)) gibt für die für die beiden Einzelhandelsberufe ge-

wählten Prüfungsinstrumente folgende grundsätzlichen Definitionen, die berufsbezogen in der jeweiligen Ausbildungsordnung umzusetzen sind:

- **„Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben:** Die schriftlich zu bearbeitenden Aufgaben sind praxisbezogen oder berufstypisch. Bei der Bearbeitung entstehen Ergebnisse, wie z. B. Lösungen zu einzelnen Fragen, Geschäftsbriefe, Stücklisten, Schaltpläne, Projektdokumentationen oder Bedienungsanleitungen. Werden eigene Prüfungsanforderungen formuliert, erhalten die Schriftlich zu bearbeitenden Aufgaben eine eigene Gewichtung. Bewertet werden
  - fachliches Wissen,
  - Verständnis für Hintergründe und Zusammenhänge und/oder
  - methodisches Vorgehen und Lösungswege.Zusätzlich kann auch (z.B. wenn ein Geschäftsbrief zu erstellen ist) die Beachtung formaler Aspekte wie Gliederung, Aufbau und Stil bewertet werden.“

Laut Verordnungstext für die Einzelhandelsberufe sollen die Prüfungsaufgaben praxisbezogen sein, was aber bei sachgerechter Anwendung der Empfehlung des BIBB-Hauptausschuss zu Prüfungsanforderungen und bei Aufgreifen der inhaltlichen Anforderungen der Prüfungsbereiche als ein Muss zu lesen ist.

- **„Fallbezogenes Fachgespräch:** Das Fallbezogene Fachgespräch wird ausgehend von einer vom Prüfling durchgeführten oder vom Prüfungsausschuss vorgegebenen Aufgabe geführt. Dabei kann dem Prüfling die Möglichkeit gegeben werden, sich anhand von Unterlagen vorzubereiten und diese während des Gesprächs zu nutzen. Es werden Fachfragen, fachliche Sachverhalte und Vorgehensweisen sowie Probleme und Lösungen erörtert. Es sind eigene Prüfungsanforderungen zu formulieren. Das Fallbezogene Fachgespräch erhält daher eine eigene Gewichtung. Bewertet werden
  - Verständnis für Hintergründe und Zusammenhänge,
  - methodisches Vorgehen und Lösungswege und/oder
  - kommunikative Fähigkeiten.“

Änderungen gibt es aber bei den Prüfungsanforderungen. Auch bei den Prüfungszeiten gibt es eine Neuerung. Denn seit einigen Jahren werden die Zeitangaben für die schriftlichen Prüfungsbereiche nicht mehr als Maximalwert, der in der Prüfungspraxis seitens der Prüfungsorganisationen häufig unterschritten wurde, was aber stets zuvor transparent gemacht worden war, sondern als konkrete Zahl angegeben. Dies stärkt die Verbindlichkeit der Vorgaben aus der Ausbildungsordnung und dient der Klarheit für alle Beteiligten.

## **d1. Zur Prüfung im Beruf Verkäufer/Verkäuferin**

### **Zwischenprüfung**

#### **(Abschnitt 2, 1. Unterabschnitt der Ausbildungsordnung):**

Die Zwischenprüfung, die zu Beginn des zweiten Ausbildungsjahres stattfindet, dient der Ermittlung des erreichten Ausbildungsstandes und soll den Beteiligten – Auszubildenden, Ausbildenden und Ausbildern sowie Berufsschullehrern – fundierte Rückmeldung über das etwa in der Mitte der Ausbildungszeit erreichte Leistungsniveau und etwaige Defizite geben, damit im weiteren Ausbildungsprozess bis zur Abschlussprüfung gegengesteuert werden kann. Die Teilnahme an der Zwischenprüfung ist eine der Voraussetzungen für die Zulassung zur Abschlussprüfung. Ihr Ergebnis hat keine rechtlichen Konsequenzen für die Fortführung des Ausbildungsverhältnisses und geht nicht in die Abschlussnoten ein.

Die Zwischenprüfung, die sich inhaltlich auf die Inhalte der ersten zwölf Ausbildungsmonate einschließlich des entsprechenden, im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoffes erstreckt, findet im Prüfungsbereich Verkaufsprozesse statt. Praxisbezogene Aufgaben sollen schriftlich bearbeitet werden. Der Prüfling soll in 90 Minuten (bisher: höchstens 120 Minuten) Prüfungszeit nachweisen, dass er in der Lage ist,

- über das Waren- und Dienstleistungsangebot des Betriebes zu informieren,
- Waren zu verkaufen und kundenorientiert im Servicebereich Kasse zu handeln und
- Vorschriften zur Sicherheit und zum Gesundheitsschutz bei der Arbeit sowie zum Umweltschutz einzuhalten.

Auf Verlangen des Ausbildenden werden die Ergebnisse der Zwischenprüfung nicht nur dem Auszubildenden, sondern auch ihm mitgeteilt.

### **Abschlussprüfung**

#### **(Abschnitt 2, 2. Unterabschnitt der Ausbildungsordnung):**

Zur Abschlussprüfung im Beruf Verkäufer/Verkäuferin ist gemäß § 43 BBiG zuzulassen,

- wer die Ausbildungszeit zurückgelegt hat oder dessen Ausbildungszeit nicht später als zwei Monate nach dem Prüfungstermin endet,
- wer an vorgeschriebenen Zwischenprüfungen teilgenommen sowie vorgeschriebene schriftliche Ausbildungsnachweise geführt hat und
- wessen Berufsausbildungsverhältnis in das Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse eingetragen ist oder aus einem Grund nicht eingetragen wurde, den weder die Auszubildenden noch deren gesetzliche Vertreter zu vertreten haben.

Gemäß § 38 BBiG ist durch die Abschlussprüfung festzustellen, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat. Der Prüfling soll „nachweisen, dass er

die erforderlichen beruflichen Fertigkeiten beherrscht, die notwendigen beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und mit dem im Berufsschulunterricht zu vermittelnden, für die Berufsausbildung wesentlichen Lehrstoff vertraut ist.“ Hierfür ist die Ausbildungsordnung zugrunde zu legen.

Für die Abschlussprüfung wurden vier Prüfungsbereiche definiert.

**Schriftlich** zu prüfen sind die drei Prüfungsbereiche, wobei die veränderten Überschriften auf die inhaltlichen Anpassungen zurückzuführen sind,

- Verkauf und Werbemaßnahmen,
- Warenwirtschaft und Kalkulation und
- Wirtschafts- und Sozialkunde.

Folgende Vorgaben enthält die Ausbildungsordnung:

- Im Prüfungsbereich **Verkauf und Werbemaßnahmen** (bisher: Verkauf und Marketing) soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,
  1. Werbemaßnahmen einzusetzen,
  2. Beratungs- und Verkaufsgespräche unter Anwendung von Waren- und Kommunikationskenntnissen zu führen sowie Waren kunden- und dienstleistungsorientiert zu verkaufen,
  3. Beschwerden und Reklamationen zu bearbeiten sowie Formen der Konfliktlösung anzuwenden und
  4. verkaufsrelevante Rechtsvorschriften anzuwenden.

Die Prüfungsaufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten. Die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten (bisher: höchstens 120 Minuten).

- Im Prüfungsbereich **Warenwirtschaft und Kalkulation** (bisher: Warenwirtschaft und Rechnungswesen) soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,
  1. den Eingang und die Lagerung von Waren zu kontrollieren und zu erfassen,
  2. Warenwirtschaftsdaten für die Steuerung und Kontrolle des Warenflusses sowie für die Preiskalkulation zu nutzen und daraus Handlungsvorschläge abzuleiten und
  3. verkaufsbezogene Rechenvorgänge durchzuführen.

Die Prüfungsaufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten. Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

- Im Prüfungsbereich **Wirtschafts- und Sozialkunde** soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen. Die Prüfungsaufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten. Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

**Mündlich** zu prüfen ist der Prüfungsbereich Fachgespräch in der Wahlqualifikation. Diese etwas ungewöhnliche, weil inhaltlich neutrale Bezeichnung für einen Prüfungsbereich wurde gewählt, um einen Bezug zum zentralen Prüfungsgegenstand – eine von vier inhaltlich unterschiedlichen Wahlqualifikationen – und zur Prüfungsform herzustellen.

Im Prüfungsbereich **Fachgespräch in der Wahlqualifikation** soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen, Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern, Problemlösungen zu entwickeln und zu begründen sowie dabei Warenkenntnisse zu nutzen und
2. kunden- und serviceorientiert zu handeln und dabei wirtschaftliche und ökologische Zusammenhänge zu berücksichtigen sowie Rechtsvorschriften anzuwenden.

Der Prüfungsausschuss führt mit dem Prüfling ein Fallbezogenes Fachgespräch durch. Folgendes Vorgehen gibt die Ausbildungsordnung vor:

Der Prüfungsausschuss stellt dem Prüfling zwei praxisbezogene Aufgaben, aus denen der Prüfling eine Aufgabe auswählt. Grundlage für beide Prüfungsaufgaben ist die im Ausbildungsvertrag ausgewiesene Wahlqualifikation. Der Prüfling soll die ausgewählte Aufgabe bearbeiten und einen Lösungsweg entwickeln. Für diese Vorbereitung auf das Fallbezogene Fachgespräch ist ihm eine Vorbereitungszeit von 15 Minuten einzuräumen. Zu Beginn des Fallbezogenen Fachgesprächs erhält der Prüfling die Möglichkeit, seinen Lösungsweg darzustellen. Daraus entwickelt sich das Fachgespräch. Weiterer Inhalt des Fallbezogenen Fachgesprächs ist der im Betrieb vermittelte und im Ausbildungsnachweis dokumentierte Warenbereich. Warenbezogene Qualifikationen können also auch Gegenstand des Fachgesprächs sein; warenbezogene Fragestellungen des Prüfungsausschusses müssen aber geeignet sein, die weiter oben dargestellten beruflichen Anforderungen nachzuweisen. Das Fallbezogene Fachgespräch soll höchstens 20 Minuten dauern.

### **Bestehensregelung und Gewichtung:**

Die Bewertungen der einzelnen Prüfungsbereiche werden wie folgt gewichtet:

1. Verkauf und Werbemaßnahmen mit 25 Prozent,
2. Warenwirtschaft und Kalkulation mit 15 Prozent,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde mit 10 Prozent sowie
4. Fachgespräch in der Wahlqualifikation mit 50 Prozent.

Die Verkäuferprüfung ist bestanden, wenn

- das Gesamtergebnis mindestens ausreichend ist (mindestens 50 Punkte),
- der Prüfungsbereich Fachgespräch in der Wahlqualifikation ebenfalls mit mindestens ausreichend bewertet wurde,
- mindestens zwei weitere Prüfungsbereiche mit ausreichend bewertet wurden und
- kein Prüfungsbereich mit ungenügend bewertet wurde.

Eine mangelhafte Prüfungsnote in einem der schriftlichen Prüfungsbereiche verhindert nicht das Bestehen der Prüfung, wenn sie durch entsprechend gute andere Prüfungsleistungen ausgeglichen wird. In einem der schriftlichen Prüfungsbereiche wird zudem auf Antrag des Prüflings eine mündliche Ergänzungsprüfung durchgeführt, wenn der Prüfungsbereich mit schlechter als ausreichend bewertet wurde und die mündliche Ergänzungsprüfung den Ausschlag für das Bestehen geben kann. Beide Voraussetzungen müssen erfüllt sein. Bei einer mündlichen Ergänzungsprüfung werden das Ergebnis aus dem schriftlichen Prüfungsbereich und das aus dem mündlichen Bereich im Verhältnis 2 : 1 gewichtet. Das Ziel einer Notenverbesserung und damit eines besseren Abschlusszeugnisses allein reichen nicht aus, um eine mündliche Ergänzungsprüfung beantragen zu können.

## **d2: Zur Prüfung im Beruf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel**

### **(Abschnitt 3 der Ausbildungsordnung)**

Die Prüfung der Kaufleute im Einzelhandel erfolgt weiterhin in Form der Gestreckten Abschlussprüfung. Diese Prüfungsform war seit 2009 erprobt worden. Der ausführliche Praxistest, u. a. dokumentiert im Abschlussbericht des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) über die Evaluation der Ausbildung im Einzelhandel<sup>2</sup>, hat bestätigt, dass dies die geeignete Prüfungsform für diesen Beruf ist. Ein weiterer Vorteil ergibt sich für erfolgreiche Verkäuferprüflinge, die sich im Rahmen eines einjährigen Anschlussvertrages auf die Kaufleuteprüfung vorbereiten: Sie bekommen ihre Leistungen aus den schriftlichen Prüfungsbereichen der Verkäuferprüfung als Teil 1 der Gestreckten Abschlussprüfung angerechnet. Falls ein sog. Anschlussvertrag über das 3. Ausbildungsjahr im Beruf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel geschlossen wird, ist es gemäß § 20 BBiG erforderlich, eine mindestens einmonatige Probezeit zu vereinbaren. Zudem entfällt im Rahmen der vollständigen Kaufleuteausbildung die für manche lästige, aus berufspädagogischen Gründen aber gleichwohl wichtige Zwischenprüfung. Die erste „richtige“ Prüfungserfahrung erleben Kaufleute im Einzelhandel mit Teil 1 der Gestreckten Abschlussprüfung, deren Ergebnisse unmittelbar in das Prüfungsergebnis und -zeugnis einfließen und somit bestehensrelevant sind.

Teil 1 der Gestreckten Abschlussprüfung wird gegen Ende des zweiten Ausbildungsjahres gemeinsam mit den schriftlichen Prüfungsbereichen der Verkäuferprüfung abgelegt. Die Entscheidung über die Zulassung zur Gestreckten Abschlussprüfung erfolgt gemäß § 44 BBiG in zwei Schritten:

---

<sup>2</sup> Rainer Vock, Boreslav Balschun, Silvia Annen: Evaluation der Ausbildung im Einzelhandel – Ergebnisse, Trends und Empfehlungen, Wissenschaftliche Diskussionspapiere des BIBB Heft 164, Bonn 2015 (ausschließlich auf [www.bibb.de](http://www.bibb.de) veröffentlicht)

- Zum ersten Teil der GAP ist zuzulassen, wer die in der Ausbildungsordnung vorgeschriebene, erforderliche Ausbildungszeit zurückgelegt hat, vorgeschriebene schriftliche Ausbildungsnachweise geführt hat und wessen Berufsausbildungsverhältnis in das Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse eingetragen ist oder aus einem Grund nicht eingetragen wurde, den weder die Auszubildenden noch deren gesetzliche Vertreter zu vertreten haben. Die Teilnahme an einer Zwischenprüfung ist nur erforderlich, wenn die Ausbildungsordnung eine solche bei der GAP auch vorsieht. Bislang wurde die GAP noch nicht in Kombination mit einer Zwischenprüfung verordnet – auch nicht bei den Kaufleuten im Einzelhandel.
- Zum zweiten Teil der GAP ist zuzulassen, wer ergänzend an Teil 1 der GAP teilgenommen hat. Dies gilt nicht, wenn Auszubildende aus Gründen, die sie nicht zu vertreten haben, an Teil 1 der GAP nicht teilgenommen haben. In diesem Fall ist der erste Teil der GAP zusammen mit dem zweiten Teil abzulegen. Ein Anwendungsfall sind zum Beispiel verkürzte Ausbildungsverträge im Rahmen von Abiturientenprogrammen des Handels, bei denen nach 18 Monaten beide Teile der GAP an einem Prüfungstermin abgelegt werden, selbstverständlich aber nach den Regeln der GAP gewertet werden.

Die drei schriftlichen Prüfungsbereiche von Teil 1 der GAP im Beruf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel und von der Abschlussprüfung im Beruf Verkäufer/Verkäuferin sind absolut identisch. Sie haben

- die gleichen Titel,
- die gleichen inhaltlichen Anforderungen,
- die identische Zeitdauer.

Die Ergebnisse der einzelnen Prüfungsleistungen aus Teil 1 werden dem Auszubildenden und auf Verlangen auch dem Ausbildenden schriftlich mitgeteilt (§ 37 Abs. 1 BBiG und § 26 Abs. 4 und 5 der Musterprüfungsordnung für die Durchführung von Abschluss- und Umschulungsprüfungen, beschlossen vom Hauptausschuss des BIBB am 8. März 2007; siehe [www.bibb.de](http://www.bibb.de)). Diese Ergebnisse fließen unmittelbar in die Gesamtnote ein und werden auf dem Prüfungszeugnis wiedergegeben. Mangelhaft oder gar ungenügend bewertete Leistungen können vorerst nicht wiederholt werden. Denn § 37 Abs. 1 BBiG legt fest, dass der erste Teil einer Gestreckten Abschlussprüfung nicht eigenständig wiederholbar ist. Diese Wiederholung ist erst dann möglich, wenn die Kaufleuteprüfung nach Ablegen von Teil 2 nicht bestanden worden ist.

Für die Abschlussprüfung der Kaufleute im Einzelhandel sind in der Ausbildungsordnung insgesamt vier schriftliche und ein mündlicher Prüfungsbereich festgelegt worden:

- In **Teil 1 der Gestreckten Prüfung** werden die Prüfungsbereiche
  - Verkauf und Werbemaßnahmen,
  - Warenwirtschaft und Kalkulation sowie
  - Wirtschafts- und Sozialkunde

schriftlich geprüft. Die Anforderungen sowie die Aufgabenstellungen sind identisch mit denen aus der zeitgleich stattfindenden Abschlussprüfung im Beruf Verkäufer/Verkäuferin. Insofern wird hier auf die unter 4.d1) gemachten Erläuterungen und Hinweise verwiesen. Die für das 2. Ausbildungsjahr festgelegte Wahlqualifikation ist nicht Gegenstand eines Fallbezogenen Fachgesprächs wie im Beruf Verkäufer/Verkäuferin. Das Prüfungsinstrument Fallbezogenes Fachgespräch wird in Teil 2 der Gestreckten Prüfung eingesetzt.

- In **Teil 2 der Gestreckten Prüfung** gibt es zwei Prüfungsbereiche:
  - Schriftlich zu prüfen ist der Prüfungsbereich Geschäftsprozesse im Einzelhandel.
  - Mündlich zu prüfen ist der Prüfungsbereich Fachgespräch in der Wahlqualifikation.

Im Prüfungsbereich **Geschäftsprozesse im Einzelhandel** (bisher: Einzelhandelsprozesse) soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. komplexe Arbeitsaufträge handlungsorientiert zu bearbeiten sowie
2. fachliche, wirtschaftliche und soziale Zusammenhänge zu analysieren, Lösungen für Problem- bzw. Aufgabenstellungen zu entwickeln und dabei Instrumente der betriebswirtschaftlichen Steuerung und Kontrolle, der Personalwirtschaft und des Marketings zu nutzen.

Bei der Aufgabenstellung sollen mindestens zwei der folgenden Gebiete zugrunde gelegt werden, anhand derer die genannten Kompetenzen nachgewiesen werden können:

1. Einkauf,
2. Sortimentsgestaltung,
3. logistische Prozesse oder
4. Verkauf

Die Prüfungsaufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten. Die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

Teil 2 der Gestreckten Abschlussprüfung enthält keinen eigenständigen Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde, wie dies zumeist in Abschlussprüfungen üblich ist. Die Prüfung von wirtschafts- und sozialkundlichen Inhalten ist aber für Kaufleute im Einzelhandel nicht mit Teil 1 der Gestreckten Prüfung abgeschlossen. Vielmehr können im Rahmen der schriftlichen Prüfung des Prüfungsbereiches Geschäftsprozesse im Einzelhandel u. a. auch Aufgaben gestellt werden, die geeignet sind zu überprüfen, inwieweit der Prüfling nicht nur in der Lage ist, fachliche, sondern auch wirtschaftliche und soziale Zusammenhänge zu analysieren, Lösungen zu entwickeln und dabei Instrumente der betriebswirtschaftlichen Steuerung und Kontrolle, der Personalwirtschaft und des Marketing zu nutzen (siehe oben). Diese gegenüber der Verordnung von 2004 erfolgte Erweiterung wurde mit

der 2009 erlassenen Verordnung zur Erprobung der Gestreckten Abschlussprüfung eingeführt. Damit sollten vor allem zwei Ziele erreicht werden:

- Das Vermeiden einer Doppelprüfung für erfolgreiche Verkäuferprüflinge mit Anschlussvertrag im dreijährigen Kaufleuteberuf und
- Aufnahme von auch in diesem Feld im 3. Ausbildungsjahr noch erworbenen Qualifikationen in die Prüfung und zwar im engen Zusammenhang mit berufsfachlichen Aufgabenstellungen.

Im Prüfungsbereich **Fachgespräch in der Wahlqualifikation** soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen, Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern, Problemlösungen zu entwickeln und zu begründen sowie dabei Warenkenntnisse zu nutzen und
2. kunden- und serviceorientiert zu handeln und dabei wirtschaftliche und ökologische Zusammenhänge zu berücksichtigen sowie Rechtsvorschriften anzuwenden.

Der Prüfungsausschuss soll mit dem Prüfling ein Fallbezogenes Fachgespräch führen. Die Ausbildungsordnung gibt folgendes Vorgehen vor:

Der Prüfungsausschuss stellt dem Prüfling zwei praxisbezogene Aufgaben, aus denen der Prüfling eine Aufgabe auswählt. Grundlage für die Prüfungsaufgaben ist eine der drei für die Zeit nach Teil 1 der Gestreckten Prüfung im Ausbildungsvertrag ausgewiesenen Wahlqualifikationen. Der Prüfling soll die ausgewählte Aufgabe bearbeiten und einen Lösungsweg entwickeln. Für diese Vorbereitung ist ihm eine Vorbereitungszeit von 15 Minuten einzuräumen. Zu Beginn des Fallbezogenen Fachgesprächs erhält der Prüfling die Möglichkeit, den eigenen Lösungsweg darzustellen. Daraus entwickelt sich das Fachgespräch. Weiterer Inhalt dieses Gesprächs ist der im Betrieb vermittelte und im Ausbildungsnachweis dokumentierte Warenbereich. Warenbezogene Qualifikationen können also auch Gegenstand des Fachgesprächs sein; warenbezogene Fragestellungen des Prüfungsausschusses müssen aber geeignet sein, die weiter oben dargestellten beruflichen Anforderungen nachzuweisen. Das Fallbezogene Fachgespräch soll höchstens 20 Minuten dauern.

### **Bestehensregelung und Gewichtung:**

Die Bewertungen der einzelnen Prüfungsbereiche werden wie folgt gewichtet:

1. Verkauf und Werbemaßnahmen mit 15 Prozent,
2. Warenwirtschaft und Kalkulation mit 10 Prozent,
3. Geschäftsprozesse im Einzelhandel mit 25 Prozent,
4. Fachgespräch in der Wahlqualifikation mit 40 Prozent und
5. Wirtschafts- und Sozialkunde mit 10 Prozent.

Die Abschlussprüfung für die Kaufleute im Einzelhandel ist bestanden, wenn die Prüfungsleistungen wie folgt bewertet worden sind:

- Im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
- im Prüfungsbereich Geschäftsprozesse im Einzelhandel mit mindestens „ausreichend“ und
- im Prüfungsbereich Fachgespräch in der Wahlqualifikation mit mindestens „ausreichend“.

Im schriftlichen Prüfungsbereich Geschäftsprozesse im Einzelhandel wird zudem auf Antrag des Prüflings eine mündliche Ergänzungsprüfung durchgeführt, wenn dieser Prüfungsbereich mit schlechter als ausreichend bewertet wurde und die mündliche Ergänzungsprüfung den Ausschlag für das Bestehen der Gesamtpfprüfung geben kann. Beide Voraussetzungen müssen erfüllt sein. Bei einer mündlichen Ergänzungsprüfung werden das Ergebnis aus dem schriftlichen Prüfungsbereich und das aus dem mündlichen Bereich im Verhältnis 2 : 1 gewichtet. Das Ziel einer Notenverbesserung und damit eines besseren Abschlusszeugnisses allein reichen nicht aus, um eine mündliche Ergänzungsprüfung beantragen zu können.

Da die Bestehensregelung bei der Gestreckten Abschlussprüfung (GAP) etwas komplexer ist, sollen hier einige wenige Beispiele durchaus mögliche Konstellationen erläutern. Bewusst wurden Situationen gewählt, die in der Praxis vermutlich eher selten vorkommen, aber das Spektrum der möglichen Resultate aufzeigen.

#### **Beispiel 1:**

Dieser Fall zeigt, dass eine GAP auch trotz extrem schlechter Leistungen in Teil 1 noch bestanden werden kann, wenn sehr gute Prüfungsergebnisse in Teil 2 dafür sorgen, dass sowohl das Gesamtergebnis von Teil 1 und 2 ausreichend ist und die Prüfungsergebnisse in Teil 2 jeweils mindestens ausreichend ausfallen. Die Ergebnisse aus Teil 1 können nicht korrigiert werden, da die Prüfung insgesamt bestanden wurde.

## Bestehensregelung GAP Beispiel 1

	Prüfungsbereich	Punkte	Gewichtung (in %)	Gewichtete Punkte	Bestanden?
Teil 1	Verkauf und Werbemaßnahmen	10	15	1,5	
	Warenwirtschaft und Kalkulation	10	10	1,0	
	Wirtschafts- und Sozialkunde	10	10	1,0	
Teil 2	Geschäftsprozesse im Einzelhandel	70	25	17,5	
	Fachgespräch in der Wahlqualifikation	80	40	32	
Gesamtergebnis			100	53	Ja

### Beispiel 2:

Der folgende Fall zeigt, dass gerade noch ausreichende Prüfungsergebnisse in Teil 2 nicht zum Bestehen der Gesamtprüfung ausreichen, wenn durch ein mangelhaftes Prüfungsergebnis aus Teil 1 das Gesamtergebnis aus Teil 1 und 2 mangelhaft ausfällt. Der erste Teil der GAP ist gemäß § 37 Abs. BBiG nicht eigenständig wiederholbar. Prüfungsleistungen aus Teil 1 können daher auch nicht durch eine mündliche Ergänzungsprüfung, die ausschließlich für Prüfungsbereiche aus Teil 2 der GAP zugelassen ist, korrigiert werden. Erst im Rahmen der Wiederholungsprüfung nach Nicht-Bestehen der GAP gemäß § 37 Abs. 1 Satz 2 können nicht mindestens ausreichende Prüfungsleistungen aus Teil 1 durch eine erneute Prüfung korrigiert werden.

## Bestehensregelung GAP Beispiel 2

	Prüfungsbereich	Punkte	Gewichtung (in %)	Gewichtete Punkte	Bestanden?
Teil 1	Verkauf und Werbemaßnahmen	40	15	6	
	Warenwirtschaft und Kalkulation	50	10	5	
	Wirtschafts- und Sozialkunde	50	10	5	
Teil 2	Geschäftsprozesse im Einzelhandel	50	25	12,5	
	Fachgespräch in der Wahlqualifikation	50	40	20	
Gesamtergebnis			100	48,5	Nein

### Beispiel 3:

Dieser Fall des Nichtbestehens beruht darauf, dass trotz bester Prüfungsleistungen in den meisten Prüfungsbereichen die Prüfung nicht bestanden wird, wenn in einem sog. „Sperrfach“ von Teil 2 der GAP auch nach der mündlichen Ergänzungsprüfung eine nicht mindestens ausreichende Prüfungsleistung erzielt wird.

## Bestehensregelung GAP Beispiel 3

	Prüfungsbereich	Punkte	Gewichtung (in %)	Gewichtete Punkte	Bestanden?
Teil 1	Verkauf und Werbemaßnahmen	94	15	14	
	Warenwirtschaft und Kalkulation	100	10	10	
	Wirtschafts- und Sozialkunde	90	10	9	
Teil 2	Geschäftsprozesse im Einzelhandel	40	25	10	
	Fachgespräch in der Wahlqualifikation	100	40	40	
Gesamtergebnis			100	83	Nein

## **e. Warensortimente und Warenkenntnisse: Anforderungen und Gestaltungsspielräume in der Ausbildungsordnung**

Die Ausbildungsordnung für die Einzelhandelsberufe brachte in 2004 zahlreiche grundlegende Neuerungen. Dazu zählte auch die weitgehende Flexibilisierung der Anforderungen an die für die betriebliche Ausbildung erforderlichen Warensortimente. Ziel war es damals, den Wandel der Warensortimente und die vielfach in der betrieblichen Praxis anzutreffenden neuen Mischungen von Sortimenten aufzugreifen und nicht zu einem Hemmnis für die Ausbildung werden zu lassen.

Um dies zu verdeutlichen, soll noch einmal dargestellt werden, wie die Anforderungen an Breite und Tiefe von Warensortimenten in der Ausbildungsordnung für die Kaufleute im Einzelhandel von 1987 geregelt waren.

- Die Ausbildungsordnung enthielt zunächst eine Liste der 20 Fachbereiche
  - Bürowirtschaft,
  - Diät- und Reformwaren,
  - Elektrogeräte,
  - Foto, Kino, Video,
  - Hausrat, Glas, Porzellan,
  - Heimwerkerbedarf und Werkzeuge,
  - Kosmetik, Körperpflege,
  - Kraftfahrzeuge, Teile und Zubehör,
  - Lebensmittel,
  - Lederwaren,
  - Medizintechnischer und Sanitätsfachhandel,
  - Pflanzen und Gartenbedarf,
  - Rundfunk, Fernsehen, Video,
  - Schuhe,
  - Spielwaren,
  - Sportartikel,
  - Textil/Bekleidung,
  - Uhren, Schmuck, Juwelen, Gold- und Silberwaren,
  - Wohnbedarf und
  - Zoofachhandel.
- Einer dieser Fachbereiche musste der Ausbildung zugrunde gelegt werden. Ergänzt wurde diese Liste um eine Öffnungsklausel für andere Fachbereiche bzw. Sortimente, die nach Breite und Tiefe den in der Verordnung genannten Fachbereichen gleichwertig sein mussten. Über diese Gleichwertigkeit hatten letztlich auf Antrag der Betriebe die zuständigen Stellen zu entscheiden.
- Als Anlage zur Verordnung gab es nicht nur den üblichen Ausbildungsrahmenplan, sondern in der Anlage „Grundlegende Besonderheiten der Fachbereiche“ auch grundlegende Lernziele für die einzelnen Fachbereiche, die die beratungsbezogenen Lernziele aus dem Ausbildungsrahmenplan fachbereichsbezogen ergänzten.

- Und in der weiteren, knapp 100 Seiten umfassenden Unterlage „Empfehlung zur Ausbildung der warengruppenspezifischen Besonderheiten der in der Ausbildungsordnung Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel aufgeführten Fachbereiche (gemeinsame Empfehlung)“, die ein Jahr nach der Verordnung im Bundesanzeiger veröffentlicht wurde, wurden die warenbezogenen Lernziele und Anforderungen weiter konkretisiert: Die damaligen Sozialpartnerorganisationen – für die Arbeitgeber die Hauptgemeinschaft des Deutschen Einzelhandels (HDE) und für die Arbeitnehmer die Gewerkschaften HBV und DAG – sowie der DIHT (jetzt: DIHK) und das BIBB hatten die Empfehlung zu den warengruppenspezifischen Besonderheiten der Fachbereiche erarbeitet. In dieser Empfehlung wurden die 20 Fachbereiche jeweils in Warengruppen strukturiert. Die Betriebe sollten eine Auswahl aus den aufgeführten Warengruppen treffen. Für die einzelnen Warengruppen wurden Lernziele – in unterschiedlicher Konkretisierung – formuliert. Diese Empfehlung diente damit zusammen mit der Ausbildungsordnung den Betrieben als Grundlage für warenbezogene Ausbildung und den zuständigen Stellen als Orientierungshilfe für die Frage, ob ein Betrieb in einem bestimmten Warenbereich ausbilden kann.

Mit diesem Instrumentarium sollten damals zum einen überprüfbare Standards für die warenbezogene Ausbildung gesetzt werden. Zum anderen war man der Ansicht, ein für die laufenden Veränderungen im Handel hinreichend flexibles Instrumentarium geschaffen zu haben. Die Praxis hat dann jedoch gezeigt, dass zwar das erste Ziel durchaus erreicht wurde, während es mit der Zukunftsoffenheit doch sehr deutlich haperte. Als wesentliche Probleme wurden festgestellt:

- Es war faktisch nicht oder nur mit sehr viel Aufwand möglich und durchsetzbar, Warengruppen aus unterschiedlichen Fachbereichen miteinander zu einem neuen Fachbereich zu kombinieren.
- Neue Fachbereiche durchzusetzen, erforderte für Betriebe einen erheblichen Aufwand (Strukturierung in Warengruppen, Formulierung geeigneter Lernziele, Überzeugung der zuständigen Stellen zu Gleichwertigkeit nach Breite und Tiefe). Als Musterbeispiel darf hier auf den aus heutiger Sicht fast schon antiquiert anmutenden Fachbereich „Multimedia“ verwiesen werden, den ein Warenhausunternehmen schaffen wollte – und es erst nach längerem Informations- und Überzeugungsaufwand auch schaffte.
- Die Lernziele in der Anlage zur Verordnung und in der Empfehlung waren zum Teil sehr warentechnologisch formuliert. Dies erwies sich sowohl in beratungsorientierten Handelsunternehmen als Hemmnis, da es in der Kundenberatung zunehmend um den Gebrauchs- und Verwendungsnutzen ging. Auch Umweltaspekte gewannen an Bedeutung. Und für selbstbedienungsorientierte Handelsunternehmen wurde diese Ausrichtung schlicht zu einem Ausbildungshemmnis, das häufig nur durch aufwändige „Warenkundes Schulungen“ überwunden werden konnte.
- Die laufende Einführung neuer Warengruppen und Waren hätte eine laufende Aktualisierung der oben genannten Unterlagen erfordert. Aufgrund der permanenten Produktinnovationen im Handel sind diese Unterlagen aber rasch veraltet.

Die Ausbildungsordnung 2004 brachte einen ziemlich radikalen Bruch mit diesen detaillierten Vorgaben aus der Verordnung von 1987. So wurde auf eine Liste mit Fachbereichen verzichtet; es gab und gibt auch nur relativ wenige warenbezogene Lernziele, die allerdings umfassend für alle Warensortimente anzuwenden waren und sind, in denen ein Betrieb ausbildet. Berücksichtigt wurde zudem, dass beratungs- und selbstbedienungsorientierte Handelsbetriebe in den beiden Einzelhandelsberufen ausbilden können sollen. Letztlich wurde den Ausbildungsbetrieben ein deutlich größerer Spielraum für die Gestaltung der ausbildungsrelevanten Waren zugestanden. Zum Teil wurde dieser Ansatz kritisiert mit der Behauptung, Warenkenntnisse hätten keine wirkliche Bedeutung mehr für die Ausbildung der Verkäufer/Verkäuferinnen und Kaufleute im Einzelhandel. Ein nur etwas genauerer Blick in die Ausbildungsordnung von 2004 zeigt aber eindeutig, dass diese Behauptung nicht mit der Ausbildungsordnung begründet werden kann, dass es sich vielmehr um eine Fehlinterpretation der Ausbildungsordnung handelt.

Da dieser bedarfs- und praxisgerechte Ansatz im Wesentlichen mit der aktuellen Neuordnung für die Zeit ab dem 01.08.2017 fortgeführt wird, soll dieser etwas ausführlicher erläutert werden.

Zunächst soll darauf verwiesen werden, dass die Struktur der beiden Ausbildungsberufe – Pflichtbereiche und Wahlqualifikationen – auch für die Anforderungen an Warenkenntnisse und -sortimente genutzt wird, um den unterschiedlichen Betriebsformen des Einzelhandels eine qualitativ gute Ausbildung zu ermöglichen, die den jeweiligen Anforderungen gerecht wird.

Für alle Betriebsformen – vom Discounter bis zum beratungsintensiven Fachgeschäft – und Auszubildenden sind verpflichtend folgende Lernziele vorgegeben, die explizit den Erwerb oder die Anwendung von Warenkenntnissen beinhalten:

- Aus Position 1 „Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes“:
  - Kunden über das betriebliche Warensortiment Orientierung geben.
  - Den Warenbereich, in dem ausgebildet wird, in Warengruppen mit unterschiedlichen Artikeln und Sorten strukturieren und in das betriebliche Warensortiment einordnen.
  - Informationsquellen zum Erwerb von Kenntnissen über Waren nutzen.
  - Kunden über Eigenschaften und Möglichkeiten der Verwendung von Waren aus dem Warenbereich, in dem ausgebildet wird, unter Berücksichtigung von Aspekten der Nachhaltigkeit informieren.
  - Warenkennzeichnungen, Fachbegriffe und handelsübliche Bezeichnungen, auch fremdsprachige, für Waren und Dienstleistungen anwenden.
- Aus Position 6 „Verkaufen von Waren“:
  - Die Wünsche von Kunden in Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen unter Einsatz von Frage- und Gesprächsführungstechniken ermitteln, Angebote unterbreiten und auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren.
  - In Kundengesprächen Kenntnisse über Waren anwenden.

- Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel sowie Serviceleistungen anbieten und die Kaufentscheidung fördern.
- Waren kunden- und dienstleistungsorientiert unter Berücksichtigung der Betriebs- und Verkaufsform sowie unter Einhaltung von Rechtsvorschriften verkaufen und damit zur Kundenbindung beitragen.

Damit ein Betrieb diese Lernziele vermitteln kann, muss er am besten bereits vor Beginn der Ausbildung festlegen, in welchem Warenbereich die Ausbildung durchgeführt werden soll. So kann die zuständige Stelle ggfs. bei Eintragung des Ausbildungsvertrages prüfen, ob der Betrieb die geforderten Lernziele auch vermitteln kann. Nicht zu den Aufgaben der zuständigen Stellen gehört hingegen die Frage, ob das für die Ausbildung vom Betrieb festgelegte Warensortiment nach Breite und Tiefe geeignet ist; dies ist ausschließlich Aufgabe des ausbildenden Betriebes. Der Betrieb muss hingegen darlegen, dass der von ihm ausgewählte Warenbereich in Warengruppen mit unterschiedlichen Artikeln und Sorten strukturiert wird. Diese Konkretisierung war in der Ausbildungsordnung von 2004 noch nicht enthalten. Sie soll sicherstellen, dass ein Warenbereich hinreichend breit und tief angelegt ist.

Der Betrieb legt ferner auch fest, wie er den Warenbereich und die Warengruppen bezeichnet. Denn nur der Betrieb kann letztlich auch entscheiden, welcher Warenbereich aus seinem Sortiment für Ausbildungszwecke geeignet ist und für welchen Warenbereich auf absehbare Zeit Qualifikations- und Beschäftigungsbedarf besteht. Die Zeiten jedenfalls, zu denen eine zuständige Stelle einem ausbildungswilligen Betrieb aufgab, eine bestimmte Warengruppe in das Sortiment aufzunehmen, um überhaupt ausbilden zu können – das hat es zu Zeiten der Ausbildungsordnung für die Kaufleute im Einzelhandel von 1987 durchaus gegeben –, sind seit 2004 vorbei.

Weitergehende Anforderungen an Warenkenntnisse und an Beratungskompetenz formuliert die Ausbildungsordnung in den Positionen für die beiden Wahlqualifikationen

- Beratung von Kunden (2. Ausbildungsjahr für die Verkäufer/Verkäuferinnen und für die Kaufleute im Einzelhandel) sowie
- Beratung von Kunden in komplexen Situationen (3. Ausbildungsjahr für die Kaufleute im Einzelhandel).

Die Wahlqualifikation „Beratung von Kunden“ enthält zum Beispiel folgende Lernziele, die über das Pflichtprogramm hinausgehen:

- Verkaufs- und Beratungsgespräche erfolgsorientiert führen und dabei vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden.
- Kunden über qualitäts- und preisbestimmende sowie über nachhaltigkeitsbezogene Merkmale und über Verwendungsmöglichkeiten der Artikel und Sorten informieren.

- Unterschiede zwischen Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen.
- Die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen.
- Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargument nutzen.
- Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen.
- Kundentypologien und Verhaltensmuster unterscheiden und das Wissen darüber verkaufsfördernd in individuellen Verkaufs- und Beratungsgesprächen einsetzen.

Die Wahlqualifikation „Beratung von Kunden in komplexen Situationen“ erweitert die Anforderungen aus „Beratung von Kunden“, insbesondere um situative Anforderungen, vertiefte Anforderungen an die Beratungskompetenz und um warenbezogene Anforderungen, zum Beispiel Kunden über die Gesundheits- und Umweltverträglichkeit sowie die Nachhaltigkeit von Waren informieren:

- Im Beratungsgespräch vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden, dabei Leistungsversprechen des Unternehmens gegenüber Kunden vertreten.
- Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen.
- Im Beratungsgespräch Kommunikationstechniken zur Förderung der Kundenzufriedenheit einsetzen.
- Selbst- und Fremdbild reflektieren und bei der Kommunikation berücksichtigen.
- Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie über Verwendungsmöglichkeiten der Waren informieren.
- Merkmale von Herstellermarken und Handelsmarken im Beratungsgespräch herausstellen.
- Die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln von Waren im Beratungsgespräch herausstellen.
- Die Gesundheits- und Umweltverträglichkeit sowie die Nachhaltigkeit von Waren beurteilen und Kunden hierüber informieren.
- Einwänden von Kunden überzeugend begegnen und den Verkaufsabschluss fördern.
- Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargument nutzen.
- Informationsquellen zur Aneignung warenbezogener Kenntnisse nutzen.

Warenkenntnisse haben also nach wie vor herausragende Bedeutung für die Ausbildung von Verkäufern/Verkäuferinnen und Kaufleuten im Einzelhandel. Die Ausbildungsordnung von 2017 schreibt den seit 2004 bewährten Ansatz fort, der

- Qualitätsstandards, insbesondere im Bereich der Beratungs- und Kommunikationskompetenzen sowie der Fähigkeit zum selbstgesteuerten Lernen, setzt und zugleich
- den unterschiedlichen Betriebsformen des Handels gerecht wird sowie den ausbildenden Betrieben Gestaltungsspielräume eröffnet.

### **f. Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz (KMK) für den Berufsschulunterricht im Überblick**

Der Rahmenlehrplan von 2004 wurde angesichts der sehr abstrakt und damit sehr langlebig formulierten Inhalte bzw. Kompetenzen seitens der Kultusministerkonferenz (KMK) nur in Teilen aktualisiert:

- In den berufsbezogenen Vorbemerkungen wurden Hinweise auf Wechselwirkungen zwischen stationärem Onlinehandel sowie der Nutzung von Warenwirtschaftssystemen aufgenommen – ein deutlicher Hinweis auf den aktuell sehr nachhaltigen Wandel im Einzelhandel.
- Im Lernfeld 10 (besondere Verkaufssituationen bewältigen) ist der Hinweis neu, dass Verkaufen auch mit technischen Hilfsmitteln geleistet werden kann. Somit kann zum Beispiel auch im Berufsschulunterricht geübt werden, wie im Beratungsgespräch ein Tablet richtig und verkaufsfördernd eingesetzt werden kann.
- Das Lernfeld 12 (mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden) wird inhaltlich angereichert um Multi-Channel, Wettbewerb mit Onlinehandel und Onlinemarketing. Daher wird der Zeitumfang um 20 Unterrichtsstunden auf 80 Stunden ausgeweitet.
- Das Lernfeld 14 (ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln) wird hingegen um 20 Unterrichtsstunden reduziert; auch im Ausbildungsrahmenplan sind die inhaltlichen Anforderungen zu diesem Handlungsbereich etwas zurückgenommen worden, was auch in der neuen Bezeichnung dieses Lernfeldes ausgedrückt wird.

## Die Lernfelder des Rahmenlehrplans der KMK

Lernfelder		Zeitrictwerte in Stunden		
Nr.		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
1	Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	80		
2	Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	80		
3	Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	80		
4	Waren präsentieren	40		
5	Werben und den Verkauf fördern	40		
6	Waren beschaffen		60	
7	Waren annehmen, lagern und pflegen		60	
8	Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren		60	
9	Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen		40	
10	Besondere Verkaufssituationen bewältigen		60	
11	Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern			80
12	Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden			80
13	Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen			60
14	Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln			60
<b>Summen (insgesamt 880 Stunden)</b>		<b>320</b>	<b>280</b>	<b>280</b>

Quelle: [www.kmk.org](http://www.kmk.org)

Laut KMK ist es Aufgabe der Berufsschulen, die Lernsituationen laufend an die aktuellen Anforderungen und Gegebenheiten im Einzelhandel anzupassen und so den abstrakt gehaltenen Rahmenlehrplan mit konkreten und aktuellen Lerninhalten zu füllen. Diese Aufgabenteilung zwischen Rahmenlehrplan und konkretem Berufsschulcurriculum werde auch im Rahmen der Lehrerfortbildung regelmäßig thematisiert. Daher dürfte es auch zu regelmäßigen Aktualisierungen im Berufsschulunterricht kommen, die die Veränderungen in den Anforderungen der Berufe und im Einzelhandel aufgreifen.

Handelsunternehmen und Handelsverbände können (und leisten dies bereits auch häufig) die Berufsschulen sehr wirksam unterstützen bei der Aktualisierung des konkreten Unterrichts. Gemeinsame Erfahrungsaustauschgruppen, Betriebsbesichtigungen für Berufsschullehrer, gemeinsame Informationsveranstaltungen über aktuelle und zu erwartende Herausforderungen und Veränderungen im Einzelhandel, prakti-

sche Einblicke für Berufsschullehrer in konkrete Veränderungen, die durch die zunehmende Digitalisierung der Arbeits- und Geschäftsprozesse im Einzelhandel bewirkt werden, sind hilfreiche Beispiele.

## g. Die Zeugniserläuterungen

Zur Förderung der internationalen Mobilität von Fachkräften und zur Verbesserung der Transparenz über die mit einem Ausbildungsabschluss erworbenen Kompetenzen werden im Rahmen der Ordnungsverfahren auch sog. Zeugniserläuterungen erarbeitet. Dieses europäische Transparenzinstrument entsteht zunächst in deutscher Sprache und wird anschließend in die französische und englische Sprache übersetzt.

Die Zeugniserläuterung für den Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin – ins Englische übersetzt mit „Sales assistant for retail services (m/f)“ – sieht (Stand: Juni 2016) folgendes „Profil der beruflichen Handlungsfähigkeit“ vor:

- Anbieten und Verkaufen von Waren
- Informieren und Beraten der Kunden, auch in einer Fremdsprache
- Einsetzen von Warenkenntnissen
- Platzieren und Präsentieren der Waren im Verkaufsraum
- Mitwirken bei Werbemaßnahmen
- Bedienen und Abrechnen der Kasse und Abwickeln des Zahlungsverkehrs
- Kontrollieren und Pflegen von Warenbeständen, Mitwirken bei der Warenannahme und -kontrolle
- Auszeichnen und Lagern der Waren
- Nutzen warenwirtschaftlicher Kennziffern
- Team-, kunden- und prozessorientiertes Arbeiten
- Anwenden von Informations- und Kommunikationstechniken
- Berücksichtigen von Aspekten der Nachhaltigkeit

Verkäufer und Verkäuferinnen verfügen über vertiefte Qualifikationen in einem der Bereiche: Sicherstellung der Warenpräsenz, Beratung von Kunden, Kassensystemdaten und Kundenservice sowie Werbung und Verkaufsförderung.

Als berufliche Tätigkeitsfelder werden benannt: Handelsunternehmen unterschiedlicher Größen, Betriebsformen und Sortimente. Im Mittelpunkt ihres kaufmännischen Aufgabenfeldes steht die Verkaufstätigkeit.

Die Zeugniserläuterung für den Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel – ins Englische übersetzt mit „Management assistant for retail services (m/f)“ – sieht (Stand: Juni 2016) folgendes „Profil der beruflichen Handlungsfähigkeit“ vor:

- Anbieten und Verkaufen von Waren und Dienstleistungen

- Informieren und Beraten der Kunden unter Einsatz von Warenkenntnissen, auch in einer Fremdsprache
- Bedienen und Abrechnen der Kasse sowie Abwickeln des Zahlungsverkehrs
- Mitwirken bei der Sortimentsgestaltung, Ermitteln des Warenbedarfs, Beschaffen von Waren
- Platzieren und Präsentieren der Waren im Verkaufsraum
- Mitwirken bei Werbemaßnahmen
- Kontrollieren und Pflegen von Warenbeständen, Mitwirken bei der Warenannahme und -kontrolle
- Mitwirken bei logistischen Prozessen in Unternehmen, Auszeichnen und Lagern der Waren
- Mitwirken beim Umsetzen einer Multi-Channel-Strategie
- Auswerten von Kennziffern und Statistiken für die Erfolgskontrolle
- Mitwirken bei der Planung und Organisation von Arbeitsprozessen
- Planen des Personaleinsatzes im eigenen Arbeitsbereich
- Team-, kunden- und prozessorientiertes Arbeiten
- Anwenden von Informations- und Kommunikationstechniken
- Berücksichtigen von Aspekten der Nachhaltigkeit

Zudem verfügen Kaufleute im Einzelhandel über vertiefte Qualifikationen in einem der Bereiche: Sicherstellung der Warenpräsenz, Beratung von Kunden, Kassensystemdaten und Kundenservice sowie Werbung und Verkaufsförderung. Darüber hinaus verfügen sie über vertiefte Qualifikationen in drei der Bereiche: Beratung von Kunden in komplexen Situationen, Beschaffung von Waren, Warenbestandssteuerung, kaufmännische Steuerung und Kontrolle, Marketingmaßnahmen, E-Commerce, Mitarbeiterführung und -entwicklung sowie Vorbereitung unternehmerischer Selbstständigkeit.

Als berufliche Tätigkeitsfelder werden benannt: Handelsunternehmen unterschiedlicher Größen, Betriebsformen und Sortimente sowie die unternehmerische Selbstständigkeit. Die Verkaufstätigkeit bildet einen der Schwerpunkte ihres kaufmännischen Aufgabenfeldes. Darüber hinaus steuern sie den Waren- und Datenfluss in beratungs- und selbstbedienungsorientierten Betrieben.

Die Zeugnis erläuterungen werden u. a. vom Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) auf [www.bibb.de](http://www.bibb.de) im Rahmen der Berichterstattung des BIBB über Entwicklungen und Neuerungen bei Ausbildungsordnungen veröffentlicht.

## 5. Lernarrangements und E-Learning-Module für die Unterstützung der Ausbildung

Lernen in der betrieblich-beruflichen Ausbildung geschieht zunehmend nicht nur am Arbeitsplatz oder in Seminaren, sondern auch mit Unterstützung digitaler Lernprogramme. Digitale Technologien prägen zunehmend weite Teile der Arbeitswelt im Handel; also liegt es nahe, sie auch zu Lernzwecken zu nutzen. Das nach einer Phase der Stagnation und Ernüchterung wieder wachsende Interesse an E-Learning-Produkten und der in nicht wenigen Handelsunternehmen stark ausgebauten Bereich der „Wissensplattformen“ zeigen, dass E-Learning – zumeist in der Form des Blended-Learning – wieder im Kommen ist.

Während große Handelsunternehmen zumeist eigene E-Learning-Portale etabliert haben, in die auch von Dritten entwickelte Lernprogramme integriert werden, stellt sich für mittelständische Handelsunternehmen bei dem durchaus vielfältigen und auch recht unübersichtlichen Angebot oft die Frage, welche E-Learning-Angebote wie in der betriebliche Bildungsarbeit genutzt werden können.

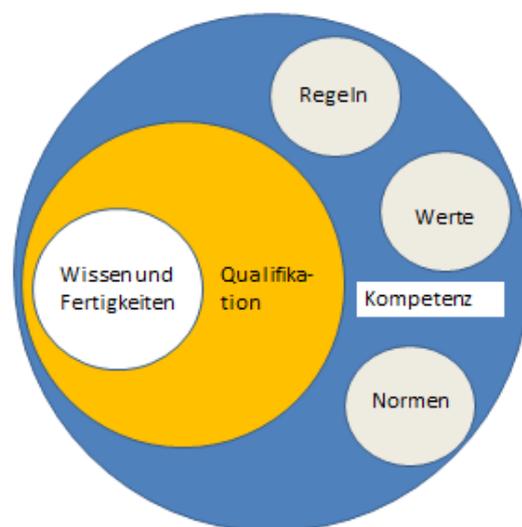
Die Zentralstelle für Berufsbildung im Handel (zbb) – [www.zbb.de](http://www.zbb.de) – hat für die von ihr entwickelten digitalen Lernmedien einen didaktisch-methodischen Ansatz gewählt, der nicht primär der schnellen Wissensvermittlung, zum Beispiel als Crashkurs zur Prüfungsvorbereitung, dient.

Die zbb stellt vielmehr bei ihren Lernprodukten die Entwicklung beruflicher Handlungsfähigkeit durch nachhaltiges Lernen in den Vordergrund: Komplexe betriebliche Handlungssituationen simulieren typische Herausforderungen der in einem virtuellen Einkaufszentrum ansässigen Handelsunternehmen, die sowohl unterschiedliche Vertriebstypen als auch verschiedene Sortimentsbereiche repräsentieren. Die Lernenden sollen unter Anleitung des Lernprogramms und des Bildungspersonals diese Aufgabenstellungen lösen und dadurch ihre Kompetenzen, also ihre berufliche Handlungsfähigkeit entwickeln. Das selbstgesteuerte und handlungsorientierte Lernen wird durch ein didaktisches Konzept gefördert, das die Lernenden zu einer aktiven und intensiven Auseinandersetzung mit betrieblichen Handlungssituationen und beruflichen Sachverhalten herausfordert.

Im Vordergrund der zwei „Flexible Learning Projekte“ sowie im Vorläuferprojekt „Lernarrangements für die Ausbildung in den Einzelhandelsberufen“ steht die Vermittlung von Handlungskompetenz und nicht die Vermittlung oder Auffrischung von Wissen. Wissen ist natürlich eine der Voraussetzungen, um berufliche Handlungskompetenz zu entwickeln. Daher erwerben die Lernenden durch Nutzung der digitalen zbb-Lernprogramme auch beruflich relevantes Wissen. Neben Wissen gibt es aber weitere Faktoren zur Entwicklung beruflicher Handlungskompetenz: Fertigkeiten, Werte, Normen und Regeln kommen zum Beispiel hinzu.

Nach Erpenbeck handelt es sich bei Kompetenzen um Handlungsdispositionen, die es ermöglichen, in komplexen und offenen Situationen willentlich frei und intentional selbstorganisiert handeln zu können.

Folgendes Kompetenzverständnis liegt dem didaktisch-methodischen Konzept der zbb zugrunde: „Kompetenzen sind Fähigkeiten zum selbstorganisierten, kreativen Handeln in (zukunfts-)offenen Problem- und Entscheidungssituationen, in komplexen, oft chaotischen Systemen (Selbstorganisationsdispositionen)“. Daraus abgeleitet wurden die Grund- oder Basiskompetenzen Personale Kompetenz, Sozialkommunikative Kompetenz, Fach- und Methodenkompetenz sowie Aktivitäts- und Handlungskompetenz.



Kompetenzen, Qualifikationen, Wissen (in Anlehnung an Erpenbeck)

Dieses Kompetenzverständnis stellte besondere Herausforderungen an die Konzeption und Gestaltung der E-Learning-Programme. Eine weitere Herausforderung ergab sich aus dem Anspruch des Flexible-Learning-Konzepts, dass die E-Learning-Programme in den unterschiedlichsten Einsatz- und Lernorten in flexibel gestaltbaren Lernszenarien genutzt werden können:

- In der betrieblichen Aus- und Weiterbildung der Unternehmen, z. B. für Auszubildende, Nachwuchskräfte, Fachkräfte, angehende Führungskräfte und neue Mitarbeiter,
- in Berufsschulen beim die betriebliche Ausbildung ergänzenden Unterricht,
- in Bildungseinrichtungen, die handelsbezogene Weiterbildung umsetzen,
- beim selbstorganisierten Lernen – zuhause, unterwegs, in der arbeitsfreien Zeit,
- im Rahmen eines Bachelorstudiums mit Handelsbezug sowie
- bei der Qualifikationsstufen übergreifenden Förderung leistungsstarker oder auch leistungsschwächerer Lernender.

Für diese Qualifizierungsstufen des Handels stehen E-Learning-Programme (<http://www.myflexnet.de/elearning>) bereit:

- Berufsvorbereitung
- die zwei Ausbildungsjahre des Verkäuferberufs
- die drei Ausbildungsjahre im Beruf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel
- Aufstiegsfortbildung in den Fortbildungsberufen Fachwirt/Fachwirtin für Vertrieb im Einzelhandel und Handelsfachwirt/Handelsfachwirtin
- Bachelorstudium Handelsmanagement

Inhaltlich befassen sich die E-Learning-Module mit vier betrieblichen Handlungsbe-  
reichen, wobei die unterschiedlichen Anforderungsniveaus der Qualifizierungsstufen  
berücksichtigt wurden:

- Marketing (Marktforschung, Werbung, Kundenbindung)
- Warenwirtschaft (Bestandsmanagement, Waren- und Datenfluss)
- Service und Kommunikation (Kasse/Zahlungsverkehr, Kommunikation, Servicepo-  
litik)
- Steuerung und Kontrolle (Rechnungswesen, Unternehmensführung/Controlling)

Für die Inhaltsbereiche wurden darüber hinaus Kompetenztrainer erarbeitet, die die  
in den einzelnen Lernmodulen enthaltenen Prüffragen zusammenführen. Für die  
Fortbildungs- und Studiums-Module wurden auch englischsprachige Versionen ent-  
wickelt.

Die E-Learning-Module bestehen jeweils aus mehreren betrieblichen Handlungs-  
situationen. Dies sind komplexe Aufgaben- oder Problemstellungen, die aus mehre-  
ren Teilaufgaben bestehen. Hierfür wurden berufstypische Herausforderungen aus-  
gewählt, die die im virtuellen Einkaufszentrum vertretenen Betriebstypen (z. B. Fach-  
geschäft, Boutique, Supermarkt) zu bewältigen haben und die sich in den Ausbil-  
dungs- und Fortbildungsordnungen sowie den Hochschul-Modulen wieder finden. Für  
jede der über 140 betrieblichen Handlungssituationen wird die Ausgangssituation  
dargestellt und es werden die Aufgabenstellungen beschrieben. Eine Zusammenfas-  
sung weist noch einmal auf die wesentlichen Lerninhalte und Kompetenzanforderun-  
gen hin.

In die Lernmodule selbst sind diverse didaktische Hilfen eingebaut. So gibt es aus-  
führliche inhaltliche und methodische Feedbacks und nicht den einfachen Hinweis  
auf richtig oder falsch. Die Aufgaben können unbegrenzt wiederholt werden. Bei ge-  
eigneten Aufgabentypen sorgt ein Zufallsgenerator für eine stets neue Mischung von  
Antwortoptionen. Ein umfassendes Glossar lädt zum Nachlesen und zur Wissensver-  
tiefung ein. Zu den einzelnen Aufgaben gibt es ferner noch weitere sachdienliche  
Informationen und schließlich natürlich auch die richtigen Lösungen.

Um dem Anspruch zu genügen, einen flexiblen Einsatz der E-Learning-Programme in  
unterschiedlichen Lernszenarien zu ermöglichen, gibt es die Programme auch in un-  
terschiedlichen technischen Versionen – Offline als CD-ROM sowie Online als

SCORM-Ilias-Modul, als SCORM-Moodle-Modul und als HTML-Modul. Als weitere Unterstützung für den Praxiseinsatz im Handel bietet die zbb einen Leitfaden zur Erstellung von Lernszenarios, eine Zusammenstellung unterschiedlicher Instrumente zur Kompetenzerfassung und ein Qualifizierungskonzept für das Bildungspersonal in Betrieben, Bildungseinrichtungen, Berufsschulen und Hochschulen an.

Auch die nach der Neuordnung der Einzelhandelsberufe von 2004 entwickelten Lernarrangements, die die Inhalte der Ausbildungsordnung für die Berufe Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel im Pflichtbereich und in den Wahlqualifikationen weitgehend abdecken, sind aufgrund ihrer jüngst erfolgten Modernisierung, die zum 01.08.2017 wirksam wird und in diesen Erläuterungen beschrieben werden, weiterhin im Rahmen der betrieblichen Ausbildung gut einsetzbar.

Die Lernarrangements nehmen nicht Berufsbildpositionen und konkrete Lernziele aus der jeweiligen Ausbildungsordnung, sondern betriebliche Handlungssituationen zum Ausgangspunkt für die Entwicklung und Gestaltung der Lernsituationen und -prozesse. Diese Lernprogramme sind damit grundsätzlich unabhängig von der konkreten Ausgestaltung einer Ausbildungsordnung für die Unterstützung und Förderung der Berufsausbildung einsetzbar.

## **6. Weiterführende Hilfen für die Durchführung der Berufsausbildung**

Die Planung, Durchführung und Auswertung einer guten betrieblichen Berufsausbildung erfordert gute Ausbilder und Ausbilderinnen, engagierte und motivierte ausbildende Fachkräfte und eine hohe Akzeptanz bei der Unternehmensleitung und Förderung durch die Unternehmensleitung. Dabei ist offensichtlich, dass zum Beispiel durch Vorbereitung auf eine Prüfung nach der Ausbilder-Eignungs-Verordnung (AEVO) zwar sehr wichtige und hilfreiche Kompetenzen erworben werden. Genauso offensichtlich ist aber auch, dass die AEVO-Prüfung zwar eine wichtige Grundlage für eine erfolgreiche Ausbildertätigkeit bietet, jedoch durch gezielte Weiterbildung ergänzt und erweitert werden muss.

Die Themenvielfalt ist ähnlich umfangreich wie das Weiterbildungsangebot. Als Weiterbildungsthemen werden immer wieder genannt: berufspädagogische Kompetenzen, Methoden-Know-how, rechtliche Fragen, Zielgruppenspezifika, Einsatz von Förderinstrumenten, Prüfungsvorbereitung, Einsatz von E-Learning in der Ausbildung, IT- und Medienkompetenz, Führungsfähigkeiten, Teamarbeit.

Zu den guten Anbietern von Weiterbildungsaktivitäten für das betriebliche Ausbildungspersonal zählen zum Beispiel die Bildungszentren und Fachschulen der Handelsverbände ([www.einzelhandel.de](http://www.einzelhandel.de)). Aber auch andere Bildungseinrichtungen sind in diesem wichtigen Feld aktiv.

Speziell hinweisen wollen wir hier aber noch auf drei Internetseiten, die für die betriebliche Ausbildung interessante und hilfreiche Informationen und Weiterbildungsaktivitäten bieten.

a) [www.foraus.de](http://www.foraus.de)

Das Portal des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) für Ausbilder und Ausbilderinnen gibt zahlreiche praktische und grundlegende berufspädagogische Arbeitshilfen. Geboten werden u. a.

- Lernbausteine zu Themen wie praxisorientiert ausbilden, digitale Medien in der Berufsausbildung, Auswahl von Auszubildenden und Sozialkompetenz, Lehr- und Lernmethoden in der Ausbildung,
- Vorschläge zur Gestaltung der Ausbildung in kleinen und mittleren Betrieben mit einem Schwerpunkt auf den Einzelhandel,
- systematisch Ausbilden in Arbeitsprozessen,
- fast alles zur Ausbilder-Eignungs-Verordnung (AEVO),
- Diskussionsforen, u. a. zum Ausbildungsrecht und
- aktuelle Informationen zu erneuerten Berufen, Veranstaltungen und Veröffentlichungen.

b) [www.zbb.de](http://www.zbb.de)

Die Zentralstelle für Berufsbildung im Handel (zbb) bietet zahlreiche digitale Lernprogramme an, deren Nutzung die berufliche Ausbildung im Einzelhandel wirksam verbessern kann und erfolgreicher gestalten lässt.

c) [www.u-form.de](http://www.u-form.de)

Der U-Form-Verlag bietet für die verschiedenen dualen Ausbildungsberufe u. a. Materialien zur Prüfungsvorbereitung, Originalaufgabensätze aus vergangenen Prüfungen.