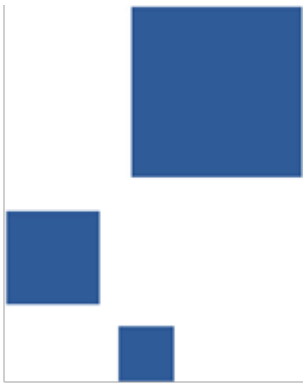
Basisinformationen zum neuen Ausbildungsberuf

Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce

Beginn: ab August 2018



Stand: September 2017

Inhaltsverzeichnis

Warum ein neuer Ausbildungsberuf? 3

Die Eckdaten zum neuen Beruf 4

Wer kann Kaufleute im E-Commerce ausbilden? 4

Welche Inhalte stecken in dem neuen Berufsbild? 5

Wie verteilen sich die 12 Lernfelder der Berufsschule? 7

Wie sieht die gestreckte Abschlussprüfung aus? 8

Die Prüfungsbereiche im Überblick 9

Wo bekomme ich weitere Informationen rund um die Ausbildungsberatung? 10

Warum ein neuer Ausbildungsberuf?

Mit dem Schlagwort „Digitalisierung der Wirtschaft“ verknüpfen sich weitreichende Veränderungen für Produktion, Handel und Dienstleistungen – und damit auch für die berufliche Erstausbildung. Um dieser Entwicklung Rechnung zu tragen, werden bestehende Berufsbilder in erster Linie überarbeitet und um die neuen Anforderungen ergänzt.

Doch in manchen Fällen reicht eine bloße Ergänzung oder Überarbeitung bestehender Berufe nicht aus. Dies gilt beispielsweise für den starken Wachstumsbereich E-Commerce, in dem sich ganz neue Tätigkeitsfelder mit wertschöpfungsstufenüberschreitenden Prozessen und Geschäftsmodellen herausgebildet haben - die bis dato verfügbaren Ausbildungsberufe passen nur bedingt zu den erforderlichen neuen Anforderungen, Inhalten und Arbeitsweisen.

Aus diesem Grund wird die dynamische Expansion des E-Commerce auch über neue berufliche Entwicklungswege in der Aus- und Fortbildung abgebildet. Mit einem maßgeschneiderten dualen Ausbildungsberuf **Kaufmann/-frau im E-Commerce** wird eine neue, auf digitale Geschäftsmodelle ausgerichtete kaufmännische Qualifikation angeboten, die eine solide und breite Basis für den Fachkräftenachwuchs legt.

Bitte beachten Sie:

- Die inhaltliche Erarbeitung des neuen Berufes ist zwar abgeschlossen, nicht jedoch der Erlass durch die verordnungsgebenden Ministerien – hierdurch kann es noch zu geringfügigen Änderungen in der Ausbildungsordnung kommen. **Der Veröffentlichung der Verordnung im Bundesgesetzblatt erfolgt voraussichtlich im ersten Quartal 2018.**
- Eine Eintragung von Ausbildungsverträgen kann erst nach Erlass der Ausbildungsverordnung im Bundesgesetzblatt erfolgen. Der neue Beruf wird nach seinem Erlass zum 1. August 2018 in Kraft treten und kann beginnend ab diesem Datum ausgebildet werden.

Nachfolgend erhalten Sie die wichtigsten Informationen zum neuen Beruf Kaufmann/-frau im E-Commerce als Übersicht.

Die Eckdaten zum neuen Beruf

Titel:	Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce
Ausbildungsdauer:	3 Jahre (36 Monate)
Aufbau des Berufes:	Monoberuf ohne Differenzierungen
Betriebliche Ausbildungsinhalte:	Mindestinhalte lt. Ausbildungsrahmenplan
Schulische Ausbildungsinhalte:	12 Lernfelder lt. Rahmenlehrplan der KMK
Abschlussprüfung:	gestreckte Prüfung (bestehend aus Teil 1 und Teil 2)

Wer kann Kaufleute im E-Commerce ausbilden?

Der neue Beruf wird schwerpunktmäßig im Handel (Einzel-, Groß- und Außenhandel) ausgebildet werden. Aber auch für andere Branchen wie touristische Unternehmen, Dienstleistungsanbieter oder Hersteller, die ihre Angebote online vertreiben, kann der neue Beruf infrage kommen. Ziel ist es, auch Unternehmen für die duale Ausbildung zu gewinnen, die bisher wenig oder gar nicht ausbilden, da bislang ein entsprechender Beruf fehlte. Für Unternehmen, die in der Vergangenheit Studienabbrecher oder junge akademische Quereinsteiger an die betrieblichen Anforderungen heranführen mussten, ist die neue und hochwertige duale Ausbildung eine sehr gute Alternative zum Studium.

Ausbildende Unternehmen können z. B. ausfolgenden Bereichen kommen:

- Einzelhandelsunternehmen
- Großhandelsunternehmen
- Dienstleistungsunternehmen
- Tourismuswirtschaft (Portalbetreiber bzw. -nutzer)
- Logistik- und Mobilitätsdienstleister
- Finanzdienstleister (Banken/Versicherungen)

Tipp:

Nehmen Sie Kontakt mit den Ausbildungsberatern Ihrer IHK auf, um sicher zu stellen, dass alle Mindestinhalte in Ihrem Unternehmen abbildbar sind und eine Ausbildungsberechtigung vorliegt. Ausbilder müssen persönlich und fachlich geeignet sein.

Die Ansprechpartner Ihrer IHK unterstützen Sie gerne bei Fragen rund um die duale Ausbildung.

Welche Inhalte stecken in dem neuen Berufsbild?

Folgende Inhalte (mit Bsp. unterlegt) gehören zum Tätigkeitsprofil der Kaufleute im E-Commerce:

Vertriebskanäle des E-Commerce beurteilen, auswählen und einsetzen

z. B.: Online-Vertriebskanäle auswählen, Prozessabläufe analysieren, Nutzerverhalten auswerten, Wettbewerbsrecht, Urheberrecht und Datenschutz beachten, Kooperation mit Dienstleistern

Waren- oder Dienstleistungssortimente für den E-Commerce konzipieren, online bewirtschaften und weiterentwickeln

z. B.: Produktdaten beschaffen, Produkte kategorisieren und einstellen, Angebotsregeln festlegen, Bezahlsysteme auswählen, Testmethoden anwenden und auswerten.

Projektorientierte Arbeitsweisen im E-Commerce anwenden

z. B.: Projekte planen, umsetzen und auswerten, IuK-Strukturen nutzen, Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren, englischsprachige Infos auswerten, in agilen Strukturen arbeiten.

Kundenkommunikation gestalten

z. B.: situationsgerecht und zielorientiert kommunizieren, Kommunikationskanäle beurteilen und auswählen, Kundenanliegen aufnehmen und bearbeiten, Datenschutz beachten.

Kennzahlenbasierte Instrumente der kaufmännischen Steuerung im E-Commerce einsetzen

z. B.: KLR-Ergebnisse analysieren, Sortimentskennzahlen ermitteln und bewerten, Statistiken auswerten, Kundenwertanalysen durchführen, Kennzahlenanalyse bei Reklamationen durchführen.

Maßnahmen des Onlinemarketings vorbereiten und durchführen

z. B.: zielgruppen- und produktgruppengerechte Maßnahmen entwickeln, Online-Instrumente nutzen und Werbung ausspielen, Customer Journey planen und optimieren, Wettbewerber beobachten.

Online-Waren- und Dienstleistungsverträge anbahnen

z. B.: Kundendaten und Zahlungsdaten benutzerfreundlich erheben, Zahlungsausfälle vermeiden, Bezahlverfahren bereitstellen, Kunden die Auftragsdaten übersichtlich darstellen.

Online-Waren- und Dienstleistungsverträge abwickeln

z. B.: Kunden über das Zustandekommen des Vertrags informieren, bei Störungen Maßnahmen für die Vertragserfüllung ergreifen, Rückabwicklungsprozesse organisieren

Das Tätigkeitsprofil skizziert beispielhaft die von Kaufleuten im E-Commerce zu erlernenden **betrieblichen Mindestinhalte**. Jede aufgeführte Überschrift ist mit noch weiteren und detaillierteren Lernzielen unterlegt. Das Thema „rechtliche Bestimmungen" wird wegen seiner Bedeutsamkeit an mehreren Stellen des Berufsbildes auf Lernzielebene aufgegriffen. Während der dreijährigen Ausbildungsdauer sind darüber hinaus – wie auch in anderen kaufmännischen Berufen üblich – weitere, integrative Standardpositionen zu vermitteln (u. a. sozialrechtliche Vorschriften, Sicherheit und Gesundheitsschutz sowie Umweltschutz). Das Einholen von Informationen und das Erteilen von Auskünften u. a. in englischer Sprache zählt ebenfalls dazu. In der gesamten Ausbildung sollen die angehenden Fachkräfte ferner dafür sensibilisiert werden, dass sie die wirtschaftlichen, technischen sowie rechtlichen Entwicklungen verfolgen und Auswirkungen auf Systeme und Prozesse des Online-Vertriebs ableiten können.

Wichtig:
Alle oben dargestellten Inhalte sind stichwort- und beispielhaft. Jedes Ausbildungsunternehmen kann auch darüberhinausgehende Kompetenzen vermitteln. Das vollständige und korrekt formulierte Berufsbild entnehmen Sie bitte der Ausbildungsordnung, sobald diese vorliegt (ca. ab Januar 2018).

Die aufgeführten betrieblichen Inhalte werden in Form von **12 schulischen Lernfeldern** seitens der Berufsschule ergänzt. Die Lernfelder sind im Rahmenplan der Kultusministerkonferenz (KMK) formuliert und orientieren sich an den betrieblichen Inhalten. Sie sind mit Zeitrichtwerten und detaillierten Kompetenzbeschreibungen unterlegt. Einen Überblick hierzu erhalten Sie auf der folgenden Seite.

Wie verteilen sich die 12 Lernfelder der Berufsschule?

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce		**Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden**		
Nr.	Lernfelder	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
1	Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten	80		
2	Online-Sortimente gestalten und die Beschaffung unterstützen	80		
3	Verträge im Online-Vertrieb anbahnen und bearbeiten	120		
4	Werteströme erfassen, auswerten und beurteilen	40		
5	Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen bearbeiten		40	
6	Servicekommunikation kundenorientiert gestalten		60	
7	Online-Marketing-Maßnahmen umsetzen und bewerten		120	
8	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern		60	
9	Online-Vertriebskanäle auswählen			100
10	Den Online-Vertrieb kennzahlengestützt optimieren			80
11	Gesamtwirtschaftliche Einflüsse bei unternehmerischen Entscheidungen berücksichtigen			40
12	Berufsbezogene Projekte durchführen und bewerten			60
Summen: insgesamt 880 Stunden		**320**	**280**	**280**

Wie sieht die gestreckte Abschlussprüfung aus?

Die sogenannte **gestreckte Abschlussprüfung** besteht aus Teil 1 und Teil 2. Beide Teile bilden als Abschlussprüfung eine Einheit – auch wenn die Prüfungsleistungen an unterschiedlichen Terminen erbracht werden. **Teil 1** findet bereits zur Mitte der Ausbildung statt – an Stelle der sonst oftmals üblichen Zwischenprüfung. **Teil 2** wird zum Ende der Ausbildung geprüft.

Teil 1:

Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung

- Nach 18 Monaten auf Basis der Inhalte der ersten 15 Monate
- Gewichtung: 25%
- Prüfungszeit 90 Minuten

Der Prüfling soll nachweisen, dass er das Waren- oder Dienstleistungssortiment im Online-Vertrieb kunden- und serviceorientiert mitgestalten und bewirtschaften, die Beschaffung von Waren oder Dienstleistungen für den Online-Vertrieb unterstützen, Vertragsanbahnungen im Online-Vertrieb gestalten und Vertragsabschlüsse herbeiführen sowie rechtliche Regelungen einhalten kann.

Teil 2:

Geschäftsprozesse im E-Commerce:

- Prüfungszeit 120 Minuten schriftlich
- komplexe Arbeitsaufträge zur handlungsorientierten Bearbeitung

Kundenkommunikation im E-Commerce

- Prüfungszeit 60 Minuten schriftlich
- komplexe Arbeitsaufträge zur handlungsorientierten Bearbeitung

Wirtschafts- und Sozialkunde:

- Prüfungszeit 60 Minuten schriftlich
- fallbezogene Aufgaben zu allgemeinen wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt

Fachgespräch zu projektbezogenen Prozessen im E-Commerce:

- Fallbezogenes Fachgespräch, Prüfungszeit 20 Minuten
- Zur Vorbereitung auf das Fachgespräch führt der Prüfling eine praxisbezogene Aufgabe im Ausbildungsbetrieb durch und dokumentiert diese mit einem Report (plus Anlage).
- Für die praxisbezogene Aufgabe kommen folgende Gebiete in Betracht:
  - Auswählen und Einsetzen eines Online-Vertriebskanals
  - Optimieren von Nutzungsprozessen im E-Commerce
  - Entwickeln und Umsetzen von Online-Marketing
  - Nutzen der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle
- Bewertet wird nur das Fachgespräch, dass basierend auf dem Report über die praxisbezogene Aufgabe vom Prüfungsausschuss geführt wird. Der Prüfling soll darin u. a. nachweisen, dass er projektorientierte Arbeitsweisen anwenden und berufstypische Aufgabenstellungen planen, durchführen und auswerten kann.

Die Prüfungsbereiche im Überblick

	Prüfungsbereich	**Dauer**	**Prüfungsinstrument**	**Gewichtung**
Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung	Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung	90 Min.	Schriftliche Prüfung	25 %
Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung	Geschäftsprozesse im E-Commerce	120 Min.	Schriftliche Prüfung	30 %
	Kundenkommunikation im E-Commerce	60 Min.	Schriftliche Prüfung	15 %
	Wirtschafts- und Sozialkunde	60 Min.	Schriftliche Prüfung	10 %
	Fachgespräch zu projektbezogenen Prozessen	20 Min.	Fallbezogenes Fachgespräch	20%

Bestehensregelung:

Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Prüfungsleistungen wie folgt bewertet worden sind:

1. im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
2. im Ergebnis von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
3. in mindestens drei Prüfungsbereichen von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“ und
4. in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 mit „ungenügend“.

Mündliche Ergänzungsprüfung: Auf Antrag des Prüflings kann die Prüfung in einem der schriftlichen Prüfungsbereiche von Teil 2 durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzt werden, wenn der Prüfungsbereich schlechter als mit „ausreichend“ bewertet worden ist und die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.

Wo bekomme ich weitere Informationen rund um die Ausbildungsberatung?

Bei weiteren Fragen rund um den neuen Beruf sowie zu den Ausbildungsvoraussetzungen steht Ihnen Ihre IHK als Ansprechpartner gerne zur Verfügung!

Ihr Ansprechpartner

Industrie- und Handelskammer

https://www.ihk.de/