

***Ministerium für Kultus, Jugend und Sport  
Baden-Württemberg***

**Bildungsplan für die Berufsschule**

**Kaufmann für Dialogmarketing/  
Kauffrau für Dialogmarketing  
Servicefachkraft für Dialogmarketing**

**Ausbildungsjahr 1, 2 und 3**

**Baden-  
Württemberg**



**KMK-Beschluss  
vom 8. März 2006**

***Landesinstitut für Schulentwicklung***

## Inhaltsverzeichnis

3	Vorwort
4	Erziehungs- und Bildungsauftrag der Berufsschule
8	Umsetzungshinweise für Baden-Württemberg
10	Berufsbezogene Vorbemerkungen
Anhang	Lernfeldübersicht mit Zeitrichtwerten für die Ausbildungsberufe Servicefachkraft für Dialogmarketing und Kaufmann/-frau für Dialogmarketing
Anhang	Kompetenzbeschreibungen für den Unterricht in der kaufmännischen Berufsschule im Prüfungsbereich "Wirtschafts- und Sozialkunde"

---

## Impressum

Herausgeber:	Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg Postfach 10 34 42, 70029 Stuttgart
Lehrplannerstellung:	Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland, Referat Kommunikation, Presse und Öffentlichkeit, Lennéstraße 6, 53113 Bonn
Veröffentlichung:	Landesinstitut für Schulentwicklung, Fachbereich 4, Heilbronnerstr. 172 70191 Stuttgart, Telefon 0711 6642-4001 Veröffentlichung nur im Internet unter <a href="http://www.ls-bw.de">www.ls-bw.de</a>

## Vorwort

Das duale Ausbildungssystem stellt in seiner Verzahnung von schulischer und betrieblicher Ausbildung mit Blick auf den Arbeitsmarkt, den benötigten qualifizierten Fachkräftenachwuchs und hinsichtlich der Vermittlung beruflicher Handlungskompetenz ein nahezu idealtypisches Ausbildungsmodell dar, von dem die nachwachsende Generation in Deutschland in gleich hohem Maße profitiert wie die Wirtschaft. Mitte der neunziger Jahre geriet die Konzeption der dualen Berufsausbildung in Deutschland hinsichtlich ihrer Aktualität und Zukunftsfähigkeit allerdings zunehmend in die Kritik, ausgelöst durch sich ändernde Arbeitsanforderungen, verursacht aber auch durch das damals zunehmende Auseinanderlaufen von Ausbildungsplatzangebot und demographisch bedingter Nachfrage nach Ausbildungsplätzen. Die Lösungsansätze konzentrierten sich sehr schnell darauf, die differenzierte Struktur des dualen Ausbildungssystems den veränderten Rahmenbedingungen anzupassen. So fand auf Bundesebene seit dieser Zeit ein grundlegender Modernisierungsprozess statt, in den bis zum Jahr 2008 über 250 Berufe einbezogen wurden. Profilagebendes Kernelement dieses Modernisierungsprozesses ist, die ehemals fachbezogene Ausbildungs- und Prüfungsstruktur stärker an den in Betrieben und Unternehmen der Wirtschaft vorhandenen Geschäftsprozessen und Handlungsfeldern zu orientieren. Damit wurde die Erwartung verbunden, einen qualitativen Entwicklungsprozess in Gang zu setzen und gleichzeitig die Ausbildungsbereitschaft der Wirtschaft zu stärken.

Dies blieb nicht ohne Auswirkungen auf die für den Berufsschulunterricht bundesweit maßgebenden KMK-Rahmenlehrpläne, die von den Ländern mit dem Bund und den Sozialpartnern im Kontext der Neuordnung von Ausbildungsordnungen abgestimmt werden. Prägendes Strukturelement sind seit dieser Zeit sogenannte Lernfelder, die neben der Orientierung an berufstypischen Geschäftsprozessen auch auf die von den Sozialpartnern völlig neu konzipierte Form der Abschlussprüfung Rücksicht nehmen. Die früheren Prüfungsfächer in den Ausbildungsordnungen des Bundes wurden durch sogenannte "Prüfungsbereiche" ersetzt, die von Beruf zu Beruf anders konzipiert sind und entsprechend dem jeweiligen Berufsbild die geforderten Kompetenzen zusammenfassen.

Die Strukturierung der Lehrpläne nach Lernfeldern greift das didaktische Prinzip der Handlungsorientierung auf und der Berufsschulunterricht wird stärker auf die Erfahrungswelt der Auszubildenden bezogen. Die Planung des Unterrichts geht hierbei nicht von fachsystematisch vollständigen Inhaltskatalogen aus, sondern verfolgt das Ziel, den jungen Menschen während ihrer Ausbildung den Erwerb einer zeitgemäßen beruflichen Handlungskompetenz zu ermöglichen. Die Lehrpläne nach der Lernfeldkonzeption setzen somit die Intention neuer und neugeordneter Ausbildungsberufe im dualen System adressatengerecht um und bereiten die Auszubildenden auf eine sich ständig verändernde Arbeits- und Berufswelt vor. Die gestaltungsoffenen Strukturen der Lehrpläne ermöglichen dabei den Berufsschulen größere Freiräume als dies bei den nach Fächern strukturierten Lehrplänen der Fall ist. Neue Entwicklungen und notwendige Anpassungen können so zeitnah und bedarfsorientiert umgesetzt werden.

Neben den fachbezogenen Bildungsplänen sind die Bildungspläne für den berufsübergreifenden Bereich und darüber hinaus die Normen und Werte, die Grundgesetz, Landesverfassung und Schulgesetz von Baden-Württemberg enthalten, Grundlagen für den Unterricht an den Berufsschulen.

## **Erziehungs- und Bildungsauftrag der Berufsschule**

Im Rahmen der bundesweit geregelten dualen Berufsausbildung haben sich die Länder auf einheitliche Formulierungen zum Erziehungs- und Bildungsauftrag der Berufsschule verständigt. Diese werden vereinbarungsgemäß allen Rahmenlehrplänen voran gestellt und lauten wie folgt:

### **"Teil I: Vorbemerkungen**

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK) beschlossen worden.

Der Rahmenlehrplan ist mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Hauptschulabschluss auf und beschreibt Mindestanforderungen.

Auf der Grundlage der Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans, die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung regeln, werden die Abschlussqualifikation in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie - in Verbindung mit Unterricht in weiteren Fächern - der Abschluss der Berufsschule vermittelt. Damit werden wesentliche Voraussetzungen für eine qualifizierte Beschäftigung sowie für den Eintritt in schulische und berufliche Fort- und Weiterbildungsgänge geschaffen.

Der Rahmenlehrplan enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Bei der Unterrichtsgestaltung sollen jedoch Unterrichtsmethoden, mit denen Handlungskompetenz unmittelbar gefördert wird, besonders berücksichtigt werden. Selbstständiges und verantwortungsbewusstes Denken und Handeln als übergreifendes Ziel der Ausbildung muss Teil des didaktisch-methodischen Gesamtkonzepts sein.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass das im Rahmenlehrplan erzielte Ergebnis der fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleibt.

### **Teil II: Bildungsauftrag der Berufsschule**

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen. Sie hat die Aufgabe, den Schülern und Schülerinnen berufliche und allgemeine Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln.

Die Berufsschule hat eine berufliche Grund- und Fachbildung zum Ziel und erweitert die vorher erworbene allgemeine Bildung. Damit will sie zur Erfüllung der Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung befähigen. Sie richtet sich dabei nach den für die Berufsschule geltenden Regelungen der Schulgesetze der Länder. Insbesondere der berufsbezogene Unterricht orientiert sich außerdem an den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln:

- Rahmenlehrplan der Ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder(KMK)
- Verordnung über die Berufsausbildung (Ausbildungsordnung) des Bundes für die betriebliche Ausbildung.

Nach der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der KMK vom 15.03.1991) hat die Berufsschule zum Ziel,

- "eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln."

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und Gesellschaft gerecht zu werden
- Einblicke in unterschiedliche Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit vermitteln, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen
- im Rahmen ihrer Möglichkeiten Behinderte und Benachteiligte umfassend stützen und fördern
- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemeinen Unterricht und soweit es im Rahmen des berufsbezogenen Unterrichts möglich ist auf Kernprobleme unserer Zeit wie zum Beispiel

- Arbeit und Arbeitslosigkeit,
- friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung kultureller Identität,
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlage sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte

eingehen.

Die aufgeführten Ziele sind auf die Entwicklung von **Handlungskompetenz** gerichtet. Diese wird hier verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verant-

wortlich zu verhalten. Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Humankompetenz und Sozialkompetenz.

**Fachkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

**Humankompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

**Sozialkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit Anderen rational und verantwortungsbewusst auseinander zu setzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Bestandteil sowohl von Fachkompetenz als auch von Humankompetenz als auch von Sozialkompetenz sind Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz.

**Methodenkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

**Kommunikative Kompetenz** meint die Bereitschaft und Befähigung, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

**Lernkompetenz** ist die Bereitschaft und Befähigung, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit Anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

### Teil III: Didaktische Grundsätze

Die Zielsetzung der Berufsausbildung erfordert es, den Unterricht an einer auf die Aufgaben der Berufsschule zugeschnittenen Pädagogik auszurichten, die Handlungsorientierung betont und junge Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule vollzieht sich grundsätzlich in Beziehung auf konkretes, berufliches Handeln sowie in vielfältigen gedanklichen Operationen, auch gedanklichem Nachvollziehen von Handlungen Anderer. Dieses Lernen ist vor allem an die Reflexion der Vollzüge des Handelns (des Handlungsplans, des Ablaufs, der Ergebnisse) gebunden. Mit dieser gedanklichen Durchdringung beruflicher Arbeit werden die Voraussetzungen für das Lernen in und aus der Arbeit geschaffen. Dies bedeutet für den Rahmenlehrplan, dass das Ziel und die Auswahl der Inhalte berufsbezogen erfolgen.

Auf der Grundlage lerntheoretischer und didaktischer Erkenntnisse werden in einem pragmatischen Ansatz für die Gestaltung handlungsorientierten Unterrichts folgende Orientierungspunkte genannt:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind (Lernen für Handeln).
- Den Ausgangspunkt des Lernens bilden Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder aber gedanklich nachvollzogen (Lernen durch Handeln).
- Handlungen müssen von den Lernenden möglichst selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, gegebenenfalls korrigiert und schließlich bewertet werden.
- Handlungen sollten ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit fördern, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte einbeziehen.
- Handlungen müssen in die Erfahrungen der Lernenden integriert und in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen reflektiert werden.
- Handlungen sollen auch soziale Prozesse, zum Beispiel der Interessenerklärung oder der Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung einbeziehen.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschränkt. Es lässt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen.

Das Unterrichtsangebot der Berufsschule richtet sich an Jugendliche und Erwachsene, die sich nach Vorbildung, kulturellem Hintergrund und Erfahrungen aus den Ausbildungsbetrieben unterscheiden. Die Berufsschule kann ihren Bildungsauftrag nur erfüllen, wenn sie diese Unterschiede beachtet und Schüler und Schülerinnen - auch benachteiligte oder besonders begabte - ihren individuellen Möglichkeiten entsprechend fördert."

## Umsetzungshinweise für Baden-Württemberg

Die für die Umsetzung dieses Lehrplans erforderlichen rechtlichen Rahmenbedingungen sind in der „*Verordnung des Kultusministeriums über die Ausbildung und Prüfung an den Berufsschulen (Berufschulordnung)*“ in der jeweils gültigen Fassung geregelt. Zu den dort in der Stundentafel ausgewiesenen Unterrichtsbereichen „Berufsfachliche Kompetenz“ und „Projektkompetenz“ gelten folgende allgemeine Hinweise:

### **Berufsfachliche Kompetenz**

Die Lernfelder im Bereich der Berufsfachlichen Kompetenz orientieren sich in Aufbau und Zielsetzung an typischen beruflichen Handlungssituationen. Die Schülerinnen und Schüler erwerben eine berufliche Handlungskompetenz, die Fachkompetenz, Methodenkompetenz und Sozialkompetenz mit der Fähigkeit und Bereitschaft zum lebenslangen Lernen verbindet. Ziel ist es, die Schülerinnen und Schüler zu befähigen, sich eigenständig Wissen anzueignen, Probleme zu lösen, neue Situationen zu bewältigen sowie ihren Erfahrungsbereich mit zu gestalten. Diese Zielsetzung lässt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen, wobei u. a. Lernarrangements mit methodischen Formen wie Projekt, Planspiel, Fallstudie oder Rollenspiel eine immer größere Bedeutung erlangen. Lern- und Leistungskontrollen sollen die im Unterricht angestrebten Ziele möglichst umfassend abdecken. Sie dürfen sich nicht auf das Abprüfen erworbener Kenntnisse beschränken, sondern sollen handlungsorientierte Aufgabenstellungen enthalten.

Der Erwerb der Kompetenzen (Kompetenzbereiche I-III)<sup>1</sup> für den **Prüfungsbereich "Wirtschafts- und Sozialkunde"** erfolgt im Bereich Berufsfachliche Kompetenz. Der für den Kompetenzerwerb in den Lernfeldern insgesamt zur Verfügung stehende zeitliche Rahmen beträgt in Baden-Württemberg laut Stundentafel der Berufsschule 320 Unterrichtsstunden je Schuljahr. Im 2. und 3. Schuljahr stehen jeweils 40 Unterrichtsstunden für den Kompetenzerwerb im Prüfungsbereich "Wirtschafts- und Sozialkunde" zur Verfügung (vgl. Anhang Lernfeldübersicht mit Zeitrichtwerten für die Ausbildungsberufe Servicefachkraft für Dialogmarketing und Kaufmann/-frau für Dialogmarketing).<sup>2</sup> Für die Lernfelder des 1. Schuljahrs sind im Ausbildungsberuf Kaufmann für Dialogmarketing/Kauffrau für Dialogmarketing und Servicefachkraft für Dialogmarketing 320 Unterrichtsstunden ausgewiesen. Aus diesem Grund müssen die Kompetenzbeschreibungen mit den bereits im Lernfeldlehrplan enthaltenen Zielen abgeglichen werden und der Kompetenzerwerb der im Lernfeldlehrplan nicht enthaltenen Kompetenzen erfolgt im Rahmen des berufsbezogenen Lernfeldunterrichts.

### **Projektkompetenz**

Die Projektkompetenz geht über die Fachkompetenz hinaus und bildet vorrangig deren Vernetzung mit der Methoden-, Personal- und Sozialkompetenz ab. Die überfachlichen Kompetenzen zeigen sich z. B. in der Entwicklung von Lösungsstrategien, der Informationsverarbeitung, den Techniken der kognitiven Auseinandersetzung mit dem Projektauftrag sowie deren Präsentation. In diesem Zusammenhang erkennen die Schülerinnen und Schüler ihre vorhandenen Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten. Zum Erreichen dieses Ziels bedarf es der gemeinsamen Planung, Durchführung und Kontrolle durch die Lehrkräfte.

### **Ziele und Inhalte**

Die Ziele beschreiben die Handlungskompetenz, die am Ende des schulischen Lernprozesses in einem Lernfeld erwartet wird. Formulierungen im Präsens und in der Aktivform betonen das Handeln der Schülerinnen und Schüler.

---

<sup>1</sup> Für 2-jährige Ausbildungsberufe Kompetenzbereiche I und II.

<sup>2</sup> Bei 2-jährigen Ausbildungsberufen stehen im 2. Schuljahr 40 Unterrichtsstunden zur Verfügung.

Angemessenes Abstraktionsniveau soll u. a. die Offenheit für künftige technologische und organisatorische Veränderungen sicherstellen. Die Inhalte gehen aus den Zielangaben hervor. Nur soweit sich die Inhalte nicht aus den Zielen ergeben, werden sie gesondert im Lehrplan aufgeführt. Sie konkretisieren die Ziele und beschreiben den Mindestumfang, der zur Erfüllung des Ausbildungsziels im Lernfeld erforderlich ist.

**Zeitrichtwerte**

Zeitangaben sind Richtwerte für die Anzahl der Unterrichtsstunden. Sie geben den Lehrerinnen und Lehrern einen Anhaltspunkt, wie umfangreich die Lehrplaninhalte behandelt werden sollen. Die Zeitrichtwerte sind Bruttowerte, sie sind unabhängig von der Länge des jeweiligen Schuljahres und enthalten auch die Zeit für Leistungsfeststellungen sowie zur Vertiefung bzw. für Wiederholung.

**Reihenfolge**

Bei der zeitlichen Anordnung der Lernfelder ist im Rahmen der didaktischen Jahresplanung der Zeitpunkt der Zwischenprüfung bzw. von Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung zu beachten.

## Berufsbezogene Vorbemerkungen

Neben den allgemeinen Vorbemerkungen sind für jeden Ausbildungsberuf in den Rahmenlehrplänen berufsbezogenen Vorbemerkungen formuliert. Für den vorliegenden Ausbildungsberuf lauten diese wie folgt:

"Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Dialogmarketing/zur Kauffrau für Dialogmarketing und zur Servicefachkraft für Dialogmarketing ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Dialogmarketing/zur Kauffrau für Dialogmarketing vom 23.05.2006 (BGBl. I S. 1228) und mit der Verordnung über die Berufsausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing (BGBl. I S. 1238) abgestimmt.

Die Kaufleute für Dialogmarketing und Servicefachkräfte für Dialogmarketing sind in Call-Centern, in Servicecentern von Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen und in anderen dialogorientierten Organisationseinheiten tätig.

Die Zielformulierungen und Inhalte der Lernfelder des Rahmenlehrplans sind didaktisch-methodisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen. Die Zielformulierungen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses. Ergänzt durch die Inhalte umfassen sie den Mindestumfang der zu vermittelnden Kompetenzen. Sie integrieren auch den Umgang mit aktuellen Medien, moderner Bürokommunikation und berufsbezogener Software zur Informationsbeschaffung und Informationsverarbeitung. Hierfür ist ein Gesamtumfang von mindestens 80 Unterrichtsstunden im Rahmenlehrplan berücksichtigt.

Die Anordnung der Lernfelder folgt der Idee der Teilung in zwei Ausbildungsberufe, wobei die Ausbildung der Servicefachkraft für Dialogmarketing im dritten Ausbildungsjahr zum Kaufmann für Dialogmarketing/zur Kauffrau für Dialogmarketing fortgeführt werden kann. In den Lernfeldern der ersten beiden Ausbildungsjahre werden allgemeine Grundlagen der Ausbildung, des Dialogmarketings und der Kundenkommunikation vermittelt. Die Lernfelder des dritten Ausbildungsjahres thematisieren weitergehende betriebliche Handlungssituationen, die dem Ausbildungsprofil des Kaufmanns für Dialogmarketing/der Kauffrau für Dialogmarketing entsprechen.

Der Erwerb der im Rahmen des Bildungsauftrags geforderten Kompetenzen ist durch die Bearbeitung handlungsorientierter Aufgabenstellungen in allen Ausbildungsjahren für beide Berufe zu sichern.

Eine ganzheitliche Sichtweise auf komplexe Probleme und die Erarbeitung zukunftsverträglicher Lösungen ist daher als durchgängiges Unterrichtsprinzip zu berücksichtigen.

Die Vermittlung von fremdsprachlichen Qualifikationen gemäß den Ausbildungsordnungen zur Entwicklung entsprechender Kommunikationsfähigkeit ist mit 40 Stunden in die Lernfelder integriert. Darüber hinaus können 80 Stunden berufsspezifische Fremdsprachenvermittlung als freiwillige Ergänzung der Länder angeboten werden.

Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz haben für die Servicefachkräfte und die Kaufleute für Dialogmarketing eine besondere Bedeutung; deshalb ist während der gesamten Berufsausbildung ein Problembewusstsein dafür zu entwickeln. Insbesondere sind

- Grundsätze und Maßnahmen zur Vermeidung von Gesundheitsschäden und zur Vorbeugung von Berufskrankheiten zu beachten,
- Notwendigkeiten und Möglichkeiten einer von humanen und ergonomischen Gesichtspunkten bestimmten Arbeits- und Arbeitsplatzgestaltung zu berücksichtigen.“

**Anhang: Lernfeldübersicht mit Zeitrichtwerten für den Ausbildungsberuf  
Servicefachkraft für Dialogmarketing  
Kaufmann/-frau für Dialogmarketing**

Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
Nr.				
1	Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten	60		
2	Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen	60		
3	Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren	80		
4	Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten	40		
5	Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden	80		
6	Bestimmungsfaktoren der Kundennachfrage gestalten		40	
7	Den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projektes zum Unternehmenserfolg bewerten		60	
8	Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen		80	
9	Projekte im Dialogmarketing vorbereiten, durchführen und dokumentieren		100	
10	Personaleinsatz planen und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter führen			80
11	Geschäftsprozesse im Dialogmarketing erfolgsorientiert steuern			80
12	Die Qualität der Auftragsdurchführung überwachen und optimieren			40
13	Dienstleistungen der Dialogmarketing-Branche vermarkten			80
<b>Summen (insgesamt 880 Stunden)</b>		<b>320</b>	<b>280</b>	<b>280</b>

Länderspezifische Ergänzung für Baden-Württemberg				
Kompetenzbeschreibungen für den Unterricht in der kaufmännischen Berufsschule im Prüfungsbereich "Wirtschafts- und Sozialkunde"		-	40	40
<b>Summen (insgesamt 960 Stunden)</b>		<b>320</b>	<b>320</b>	<b>320</b>

**Lernfeld 1: Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler präsentieren den Ausbildungsbetrieb. Sie stellen den organisatorischen Aufbau und die für den Ausbildungsberuf wesentlichen Arbeitsprozesse dar. Sie erläutern dessen Rechtsform und grenzen diese von anderen ab. Sie setzen sich mit dem Unternehmensleitbild, der ökonomischen und ökologischen Zielsetzung sowie der gesamtwirtschaftlichen Verantwortung des Unternehmens auseinander.

Die Schülerinnen und Schüler kennen die Aufgaben, Rechte und Pflichten der Beteiligten im dualen System der beruflichen Ausbildung und reflektieren diese kritisch. Unter Berücksichtigung von Arbeitszeitregelungen beurteilen sie die Bedeutung von Tarifverträgen und die Rolle der Sozialpartner. Sie sind mit den besonderen Anforderungen hinsichtlich der Sicherheit und Gesundheit ihres Arbeitsplatzes vertraut. Die Schülerinnen und Schüler gestalten unter Beachtung von Arbeits- und Umweltschutzbestimmungen, Unfallverhütungsvorschriften sowie unter Einbeziehung von Mitbestimmungsrechten ihren Arbeitsplatz. Sie nehmen Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte im Unternehmen wahr.

Die Schülerinnen und Schüler haben einen Überblick über das System der sozialen Sicherung und ergreifen Maßnahmen zur privaten Vorsorge. Zur Informationsgewinnung bedienen sie sich informationstechnischer Systeme. Sie bearbeiten Aufgabenstellungen selbstständig und im Team und wenden Problem lösende Methoden an.

**Inhalte:**

Lerntechniken und Arbeitsmethoden

Rechtsformen (KG, GmbH)

Entgeltabrechnung

Jugendarbeitsschutz-, Mutterschutz-, Schwerbehindertengesetz

**Lernfeld 2: Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler erkunden unter Verwendung aktueller Medien die Entwicklung des Dialogmarketing. Sie definieren den Begriff Dialogmarketing und grenzen ihn von traditionellen Marketinginstrumenten der Kommunikations- und Distributionspolitik ab.

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die Leistungen der Dialogmarketing-Branche und unterscheiden entsprechende Formen der Kommunikation. Sie machen sich mit der wirtschaftlichen Bedeutung der Branche vertraut und ordnen sie in den gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang ein.

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben das Leistungsspektrum ihres Ausbildungsbetriebes und vergegenwärtigen sich die unterschiedlichen Anforderungen im Spannungsfeld zwischen Auftraggeber und Kunde im Hinblick auf eine differenzierte Zielgruppenansprache. Unter Einsatz geeigneter Medien präsentieren sie ihre Ergebnisse. Sie verstehen sich als Dienstleister, erkennen mögliche Zielkonflikte und begreifen Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns.

**Inhalte:**

Inbound, Outbound  
Inhouse, Outsourcing  
Direct Response  
Präsentationstechnik

**Lernfeld 3: Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler sind mit den unterschiedlichen kommunikativen Prozessabläufen im Dialogmarketing vertraut. Sie berücksichtigen bei allen zu führenden Kundendialogen grundlegende Erkenntnisse der Kommunikationspsychologie sowie rhetorische Techniken. Sie formulieren Texte und gestalten gemäß Auftraggebervorgaben zielgruppengerichtete Gesprächsleitfäden und setzen diese situativ um.

Die Schülerinnen und Schüler wissen um die Bedeutung von Körpersprache und Sprechausdruck bei Telefongesprächen. Sie setzen beides zielgerichtet im Dialog mit Kunden ein. Sie begreifen Sprecherziehung und Stimmbildung als einen fortlaufenden Prozess zum Ausbau und zur Erhaltung stimmlicher Leistungsfähigkeit sowie zur Gewährleistung einer dauerhaft wirkungsvollen Vermittlung von Gesprächsinhalten.

Die Schülerinnen und Schüler nehmen während der Gesprächsführung bei Inbound- und Outbound-Gesprächen unterschiedliche Kundentypen und unterschiedliches Sprachverhalten wahr und nutzen situationsgerechte und effiziente Gesprächsführungstechniken. Sie wenden bei der Gesprächsannahme auch Fremdsprachenkenntnisse an. Sie identifizieren auftretende Konflikte, thematisieren diese kundenorientiert und unterbreiten lösungsorientierte Vorschläge.

Die Schülerinnen und Schüler gehen positiv mit Stress um und beherrschen individuelle Stressbewältigungsstrategien.

**Inhalte:**

Kommunikationsmodelle  
aktives Zuhören  
Ich-Botschaft  
Meta-Kommunikation  
Feedback  
Umgang mit schwierigen Kunden

**Lernfeld 4: Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler können gleichzeitig Gespräche führen, auf Datenbanken zugreifen sowie Informationen erfassen und verarbeiten.

Die Schülerinnen und Schüler nutzen grundlegende Informations- und Kommunikationssysteme, die für die Erbringung einer Dienstleistung im Dialogmarketing notwendig sind. Dabei verwenden sie auch fremdsprachige Informationsquellen. Sie vergleichen branchenspezifische Kommunikationssysteme nach Leistungsfähigkeit und Einsatzbereichen.

Die Schülerinnen und Schüler gehen mit Standardsoftware sicher um und übertragen diese Fertigkeiten exemplarisch auf ausgewählte branchentypische Kommunikationsplattformen. Sie nutzen relationale Datenbanken und beherrschen die effektive Dateneingabe und Datenpflege. Sie wissen um die Notwendigkeit, Daten zu sichern und zu schützen, und beachten rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz.

**Inhalte:**

Multitasking

Telefonie

E-Mail

Internet

Stressbewältigungsstrategien

**Lernfeld 5: Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Produkt- und Kommunikationskenntnissen Beratungsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und Auftraggeber. Sie erkennen die Wünsche ihrer Kunden, erfassen Kunden- und Auftragsdaten und gestalten gleichzeitig das Beratungsgespräch. Hierbei nutzen sie informationstechnische Systeme zur Kundenbetreuung und -bindung. Sie disponieren Gesprächs-, Lieferungs- und Zahlungstermine und überprüfen die Bonität der Kunden. Im Gespräch berücksichtigen sie die Vorgaben der Auftraggeber.

Die Schülerinnen und Schüler führen kompetent produktbezogene Beratungsgespräche sowie Kundenzufriedenheitsbefragungen durch. Sie regulieren Beschwerden und Reklamationen schnell und professionell, führen Haltegespräche nach Kündigungen und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse.

**Inhalte:**

Adressqualifizierung  
Kundenstatistiken  
Kundenbindungsinstrumente  
Kundenbeziehungsmanagement

**Lernfeld 6: Bestimmungsfaktoren der Kundennachfrage gestalten**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler sind sich bewusst, welchen Einfluss die Dialogmarketing-Branche auf das Konsumverhalten der Bevölkerung ausüben kann. Sie beurteilen vor dem Hintergrund des Systems der sozialen Marktwirtschaft die Auswirkungen steuerpolitischer Maßnahmen, von Tarifverhandlungen und Arbeitsmarktpolitik auf ihre berufliche Tätigkeit im Dialogmarketing. Sie beziehen dabei sowohl die Position ihres Unternehmens im nationalen, europäischen und globalen Wettbewerb wie auch ihre persönlichen beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten ein.

Im Hinblick auf die wechselnden Anforderungen des Marktes reflektieren die Schülerinnen und Schüler ihre beruflichen Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten und kennen die wesentlichen Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrags. Sie entwickeln die Bereitschaft, ihre persönlichen und fachlichen Kompetenzen, auch im Bereich der Ökonomie und der Ökologie, zu erweitern und erkennen die Bedeutung lebenslangen Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung. Dabei nutzen sie geeignete Medien.

**Inhalte:**

Kooperation, Konzentration  
Interessengruppen, Lobbies  
Preisbildung, Inflation  
magisches Viereck  
Informationsmedien

**Lernfeld 7: Den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projektes zum Unternehmenserfolg bewerten**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler stellen den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projektes zum Unternehmenserfolg dar, indem sie die mit einem Projekt verbundenen Kosten und Erlöse erfassen und dokumentieren. Die entsprechenden Informationen entnehmen sie den Unterlagen des betrieblichen Rechnungswesens und externen Quellen. Dabei beachten sie betriebliche Regeln und Vorschriften. Sie stellen die Kosten den Erlösen gegenüber und beurteilen die Wirtschaftlichkeit eines Projekts. Sie bedienen sich kaufmännischer Rechenverfahren und nutzen geeignete Software als Dokumentations- und Informationsinstrument. Sie bearbeiten Geschäftsfälle anhand branchentypischer Belege unter Berücksichtigung der Umsatzsteuer.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die wirtschaftliche Situation ihres Unternehmens und halten diese Information aktuell. Sie entnehmen betrieblichen Informationsmedien Angaben über die Beziehungen von Unternehmen der Dialogmarketing-Branche zu Kunden und Auftraggebern, insbesondere zu den Informations-, Geld- und Werteflüssen. Sie erkennen die betriebswirtschaftliche und rechtliche Notwendigkeit einer systematischen Aufzeichnung von Daten und deren Bedeutung für den Erfolg des Unternehmens. Die Schülerinnen und Schüler können einfache Bilanzen lesen und vergleichen Ergebnisse einzelner Geschäftsjahre.

**Inhalte:**

Verschwiegenheitspflicht  
Inventur, Inventar, Bilanz  
Kommunikationstarife und -kosten

**Lernfeld 8: Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler sind mit den Chancen und Risiken des telefonischen Direktvertriebs vertraut und bereiten Maßnahmen für die Kundengewinnung vor. Sie arbeiten mit Gesprächsleitfäden und beurteilen diese hinsichtlich ihrer Wirksamkeit und ihrer Umsetzbarkeit in ihren Unternehmen.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Bedarf der Kunden, beraten und informieren sie situations- und fachgerecht über Angebote und Leistungen der Auftraggeber und bieten ihnen die entsprechenden Produkte an. Sie führen Verkaufsgespräche zielgerichtet unter Beachtung rechtlicher Rahmenbedingungen und verkaufpsychologischer Aspekte. Sie verwenden branchentypische Informationsquellen und berücksichtigen die Wünsche und Bedürfnisse verschiedener Kunden mit Blick auf den gestellten Auftrag. Sie schließen Verträge im Namen der Auftraggeber mit den Kunden ab; dabei beachten sie die rechtlichen Vorschriften.

Die Schülerinnen und Schüler reagieren in den verschiedenen Situationen des Verkaufsgesprächs angemessen auf das Verhalten der Kunden. Hierbei wenden sie zielgerichtet die verschiedenen verbalen, paraverbalen und nonverbalen Ausdrucksmöglichkeiten am Telefon an.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren und bewerten die Prozessabläufe und schlagen bei Problemen Lösungsmöglichkeiten vor. Sie berücksichtigen den Zusammenhang zwischen Prozessqualität und Kundenzufriedenheit und setzen qualitätssichernde Maßnahmen um.

Die Schülerinnen und Schüler organisieren ihr Lernen eigenständig und im Team.

**Inhalte:**

Kaufvertrag, Kaufvertragsstörungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen, Fernabsatzrecht, Regelungen zu Gewinnspielen und Haustürgeschäften, Branchenspezifische Regelungen des UWG, Preisangabenverordnung

Cross- und Up-Selling

einfache Kalkulation

Phasen des Verkaufsgesprächs

Kundentypen

**Lernfeld 9: Projekte im Dialogmarketing vorbereiten, durchführen und dokumentieren**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 100 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler realisieren im Rahmen bestehender Auftraggeberbeziehungen ein Projekt von der Projektidee bis zur Ergebnispräsentation. Basierend auf dem Briefing des Auftraggebers wirken sie bei der Formulierung von Projektzielen und -inhalten, der Erstellung von Projektplänen und bei der Entwicklung von Projekt-Teilaufgaben mit. Sie erstellen einen Projektstrukturplan und legen Ablauf, Termine und Ressourceneinsatz fest. Dabei arbeiten sie in Teams und greifen auf die unterschiedlichen Kompetenzen der Teammitglieder für die Projektarbeit zurück.

Die Schülerinnen und Schüler verteilen Aufgaben, weisen Verantwortlichkeiten zu und unterstützen neue Teammitglieder bei der Einarbeitung. Sie gestalten Gesprächsleitfäden und richten die erforderlichen Informations- und Kommunikationsstrukturen ein, nutzen diese und berücksichtigen die Schnittstellen bei der Informationsweitergabe. Sie führen die Arbeitspakete durch, kontrollieren den Projektstatus durch Soll-Ist-Vergleich und entwickeln mögliche Lösungsalternativen.

Die Schülerinnen und Schüler führen Arbeitszeitkonten und reagieren bei Abweichungen angemessen. Sie ermitteln die im Projekt angefallenen Kosten und Kennzahlen. Sie erstellen Projektstatistiken, werten sie aus, dokumentieren Abläufe und Ergebnisse und präsentieren diese. Sie führen eine Abschlussbewertung durch und arbeiten an der Auftragsabrechnung und am Abschlussbericht mit.

**Inhalte:**

Meilensteine  
Zeitmanagement  
Planungsinstrumente  
Machbarkeitsanalyse  
Konfliktlösung  
berufsgenossenschaftliche Vorschriften

**Lernfeld 10: Personaleinsatz planen und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter führen**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler führen unter Berücksichtigung personalwirtschaftlicher Ziele Aufgaben und Tätigkeiten des Personalwesens durch. Zur Sicherstellung der Leistungsfähigkeit des Unternehmens analysieren sie den Mitarbeiterbestand sowie die -struktur und wirken bei der Personalbedarfsermittlung und -einsatzplanung mit. Sie stellen Kriterien zur Bewerberauswahl zusammen und führen neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in das Unternehmen ein. Sie reflektieren und bewerten die Bedeutung von Arbeitsverträgen für die Ausgestaltung von Arbeitsverhältnissen und deren Beendigungen.

Im Hinblick auf den auftragsorientierten Personaleinsatz entwickeln die Schülerinnen und Schüler Schichtpläne und berücksichtigen dabei personalrechtliche Regelungen aus dem Arbeits- und Sozialrecht, dem Tarifrecht sowie den Betriebsvereinbarungen. Sie stellen Kriterien für die Arbeitsbewertung und die Entgeltsysteme auf und berechnen Entgelte.

Die Schülerinnen und Schüler wenden verschiedene Möglichkeiten der Mitarbeitermotivation an und entwickeln Anreizmodelle, um die Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter zu steigern. Im Hinblick auf die Qualitätssicherung im Unternehmen konzipieren sie Vorschläge für die Aus-, Fort- und Weiterbildung, organisieren Schulungen und führen selbstständig Mitarbeiterbriefings durch.

**Inhalte:**

Führungsstile

Management by objectives, Management by results

Mitarbeitergespräch

Konflikt- und Kritikgespräch

Betriebsverfassungsgesetz

Tarifvertragsparteien

Voll- und Teilzeitbeschäftigte

freie und feste Mitarbeiter

Zeitlohn, Prämienlohn

Kündigungsschutz

**Lernfeld 11: Geschäftsprozesse im Dialogmarketing  
erfolgsorientiert steuern**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln unter Zuhilfenahme der Voll- und Teilkostenrechnung die für den Projekt- und Betriebserfolg relevanten Zahlen. Auf der Grundlage dieser Zahlen kalkulieren sie unternehmenstypische Leistungen und erstellen Leistungsabrechnungen. Sie nutzen geeignete Software, um Daten für die Planung, Steuerung und Kontrolle zukünftiger Projekte aufzubereiten und zu präsentieren.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln aus den Daten der Geschäftsbuchführung und der Kosten- und Leistungsrechnung branchenspezifische Kennzahlen, bewerten diese und leiten daraus Entscheidungen für die zukünftige Unternehmensausrichtung ab.

Die Schülerinnen und Schüler werten Geschäftsstatistiken aus, indem sie Soll-Ist-Vergleiche durchführen. Sie stellen mögliche Ursachen für Planabweichungen dar und erläutern die Bedeutung einer Wirtschaftlichkeitskontrolle für den Projekt- und Betriebserfolg. Sie interpretieren die ausgewerteten Geschäftsstatistiken und entwickeln entsprechende Maßnahmen zur Optimierung betrieblicher Prozesse.

Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Erstellung eines Jahresabschlusses mit. Sie analysieren relevante Daten des Jahresabschlusses und erkennen die Bedeutung von Bewertungsentscheidungen für den Unternehmenserfolg.

**Inhalte:**

Kostenarten-, Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung  
Abgrenzungstabelle  
Gemeinkostenzuschlagssätze  
Finanzplan, Liquidität 1. und 2. Grades  
Cashflow  
Eigenkapital-, Gesamtkapital- und Umsatzrentabilität  
Branchenvergleich

**Lernfeld 12: Die Qualität der Auftragsdurchführung  
überwachen und optimieren**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln ein prozesshaftes Qualitätsverständnis und analysieren die Faktoren, die die Qualität der Dienstleistungen bestimmen. Sie definieren in ihrer Rolle als Teamleiterin oder Teamleiter Qualitätskriterien sowie adäquate Messgrößen und Messverfahren, die sowohl für das eigene Unternehmen als auch für die Auftraggeber eine objektive Einschätzung der Dienstleistungsqualität einzelner Projekte ermöglichen.

Auf der Grundlage gewonnener Daten wenden die Schülerinnen und Schüler branchenübliche Methoden und Techniken zur Qualitätssicherung und -förderung an. Sie überwachen Projektabläufe und berücksichtigen dabei Beschwerden von Kunden und Auftraggebern. Sie führen in ihrer Rolle als Teamleiterin oder Teamleiter vor dem Hintergrund der gewonnenen Erkenntnisse Gespräche mit Mitarbeitern und Auftraggebern und entwickeln ein effizientes und einfaches Qualitätsmanagementsystem. Bei der Umsetzung der Qualitätssicherungsverfahren beteiligen sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, um die Akzeptanz für die geplanten Maßnahmen zu erhöhen.

**Inhalte:**

Ergebnis- und Prozessqualität  
Feedback-Gespräche  
Coaching  
branchenspezifische Zertifizierung

**Lernfeld 13: Dienstleistungen der Dialogmarketing-Branche vermarkten**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler erkunden den Markt für Dienstleistungen im Dialogmarketing und informieren sich über aktuelle Entwicklungen. Sie ermitteln Auftraggeberwünsche und verschaffen sich einen Überblick über die Dienstleistungen und Konditionen der Wettbewerber. Sie werten Marktinformationen aus und wirken auf dieser Grundlage an der zielgruppenorientierten Entwicklung des Dienstleistungsangebotes, an der Planung und Umsetzung von verkaufsfördernden Maßnahmen sowie an der Erarbeitung von Projektkonzepten mit.

Die Schülerinnen und Schüler erstellen auf der Basis von Auftraggeber-Briefings Angebote für Dienstleistungen im Dialogmarketing und entwickeln diesbezügliche Verkaufsargumente, auch in einer Fremdsprache. Sie präsentieren den Auftraggebern Angebote. Die Schülerinnen und Schüler arbeiten bei der Vertragsanbahnung und beim Vertragsabschluss unter Beachtung rechtlicher Vorschriften mit.

**Inhalte:**

Marketing-Mix  
Auftraggeberakquisition  
Verhandlungsführung  
Präsentationstechniken  
Werkvertrag, Dienstvertrag  
Allgemeine Geschäftsbedingungen

**Anhang: Kompetenzbeschreibungen für den Unterricht in der kaufmännischen Berufsschule im Prüfungsbereich "Wirtschafts- und Sozialkunde"**

**Kompetenzbereich I: In Ausbildung und Beruf orientieren**

**Zeitrictwert: 40 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Berufsausbildung und berufliche Tätigkeit unter Beachtung wesentlicher Rechtsvorschriften zu analysieren und sich mit den unterschiedlichen Rollen auseinander zu setzen, die daraus resultierenden Erwartungshaltungen zu beurteilen sowie eine eigenständige Position zu entwickeln.**

Die Schülerinnen und Schüler charakterisieren das Konzept der dualen Berufsausbildung (*Lernorte, Beteiligte*). Anhand des Ausbildungsvertrages und der gesetzlichen Bestimmungen arbeiten sie die rechtlichen Voraussetzungen zur Begründung von Ausbildungsverhältnissen sowie die Inhalte des Ausbildungsvertrages heraus. Sie leiten hieraus Aufgaben, Rechte und Pflichten der an der Berufsausbildung beteiligten Personen ab. In diesem Zusammenhang untersuchen sie Konfliktsituationen in der Ausbildung und entwickeln Lösungsmöglichkeiten. Sie erläutern die Möglichkeiten der Beendigung von Ausbildungsverhältnissen und den besonderen Kündigungsschutz von Auszubildenden.

Sie analysieren ihren betrieblichen Arbeitsplatz und entwickeln Gestaltungsvorschläge unter Beachtung von Schutzbestimmungen (*Arbeits-, Gesundheits-, Umwelt- und Jugendarbeitsschutz*). Sie beurteilen die Auswirkungen der Schutzbestimmungen für die Mitarbeiter und die Unternehmen. Die Schülerinnen und Schüler prüfen die Voraussetzungen für die Errichtung eines Betriebsrates und einer Jugend- und Auszubildendenvertretung im Unternehmen. Sie beschreiben mithilfe des Betriebsverfassungsgesetzes die Mitbestimmung bei betrieblichen Entscheidungen und wenden entsprechende Regelungen an. Vor diesem Hintergrund begründen sie die Notwendigkeit von Betriebsversammlungen. Die Schülerinnen und Schüler überprüfen ihre Möglichkeiten der Einflussnahme durch eine Jugend- und Auszubildendenvertretung im Unternehmen.

Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit der Bedeutung von Tarifverträgen auseinander und beurteilen die Rolle der Sozialpartner auch vor dem Hintergrund der Tarifautonomie. In diesem Zusammenhang skizzieren sie den Ablauf von Tarifverhandlungen und erläutern die Bedingungen für den Abschluss von Tarifverträgen. Sie unterscheiden Tarifverträge (*Entgelt-, Manteltarifvertrag*). Sie beschreiben die Inhalte einer Betriebsvereinbarung (*Betriebsverfassungsgesetz*) sowie die Interessen der Vertragspartner. Sie vergleichen Tarifvertrag und Betriebsvereinbarung vor dem Hintergrund der Unabdingbarkeit.

Sie beschreiben das System der gesetzlichen Sozialversicherung (*Versicherungspflicht, Träger*). Sie erläutern die wesentlichen Leistungen des jeweiligen Versicherungszweiges. Sie analysieren Probleme des Systems der sozialen Sicherung (*Demographischer Wandel*) und begründen die Notwendigkeit einer zusätzlichen Vorsorge. Hierzu zeigen sie Lösungsmöglichkeiten am Beispiel der Altersvorsorge auf (*Dreischichtenmodell*).

**Kompetenzbereich II: Wirtschaftliches Handeln in der Sozialen Marktwirtschaft analysieren**

**Zeitrictwert: 40 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, gesamtwirtschaftliche Kreislaufzusammenhänge zu interpretieren, darauf aufbauend die am Leitbild einer Sozialen Marktwirtschaft orientierte Wirtschaftsordnung der Bundesrepublik Deutschland zu bewerten und marktformenabhängige Preisbildungsprozesse darzustellen.**

Die Schülerinnen und Schüler stellen die wechselseitigen Beziehungen der Wirtschaftssubjekte mit Hilfe des Modells des Wirtschaftskreislaufs grafisch dar (*Sektoren: Unternehmen, Haushalte, Staat, Ausland, Vermögensänderung*) und analysieren die Auswirkungen von Veränderungen gesamtwirtschaftlicher Größen auf ihr Unternehmen.

Sie charakterisieren das Bruttoinlandsprodukt als ein wichtiges Maß für die wirtschaftliche Leistung eines Landes und unterscheiden hierbei zwischen der Entstehungs-, Verwendungs- und Verteilungsrechnung. Anhand statistischer Daten interpretieren die Schülerinnen und Schüler die Veränderungen des realen und nominalen Bruttoinlandsproduktes und des Volkseinkommens. In diesem Zusammenhang führen sie Berechnungen durch (*Entstehungsrechnung: Anteil der Wirtschaftsbereiche am BIP; Verwendungsrechnung: Anteil der produzierten Güter nach Art ihrer Verwendung; Verteilungsrechnung: Lohnquote, Gewinnquote*). Mit Hilfe der Ergebnisse aus der Entstehungsrechnung beurteilen sie die Bedeutung ihrer Branche für Wachstum und Beschäftigung in Deutschland.

Die Schülerinnen und Schüler untersuchen die Aussagekraft des Bruttoinlandsproduktes als Maßstab für den Wohlstand eines Landes kritisch und zeigen alternative Wohlstandsindikatoren auf (*Lebensstandard, Einkommensverteilung, Bildungsstand der Bevölkerung, Umweltbelastung*).

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben den Grundgedanken und die Ordnungsmerkmale (*Rolle des Staates, Eigentumsform, Verträge, Produktion/Handel, Konsum, Arbeitsmarkt, Berufs-/Arbeitsplatzwahl*) der Sozialen Marktwirtschaft in der Bundesrepublik Deutschland und untersuchen den Einfluss dieses Ordnungsrahmens auf einzelbetriebliches und privates Handeln.

Anhand von Praxisbeispielen unterscheiden sie Formen und Ziele der Kooperation und Konzentration (*Kartell, Trust*) und beurteilen deren Folgen (*Wettbewerb, Arbeitnehmer, Verbraucher*). Vor diesem Hintergrund begründen sie die Notwendigkeit einer staatlichen Wettbewerbspolitik.

Die Schülerinnen und Schüler kennzeichnen den Markt als Ort des Zusammentreffens von Angebot und Nachfrage. Sie grenzen das Modell des vollkommenen Marktes von unvollkommenen Märkten ab und systematisieren Marktformen nach der Zahl der Marktteilnehmer (*Polypol, Angebotsoligopol, Angebotsmonopol*). Am Beispiel der Börsenpreisbildung ermitteln die Schülerinnen und Schüler tabellarisch und grafisch Gesamtangebot, Gesamtnachfrage und das Marktgleichgewicht bei einem Polypol auf dem vollkommenen Markt. Ausgehend von einer Ungleichgewichtssituation durch Verschiebung der Angebots- bzw. Nachfragekurve erläutern sie den Anpassungsprozess hin zu einem neuen Marktgleichgewicht.

Die Schülerinnen und Schüler untersuchen die Wirkungsweise von Staatseingriffen mit Hilfe des Modells des vollkommenen Polypols. Sie unterscheiden marktkonforme und marktkonträre Staatseingriffe und beurteilen deren Auswirkungen auf die Marktteilnehmer und den Staat.

Die Schülerinnen und Schüler stellen tabellarisch die Erlös-, Kosten- und Gewinnsituation des Angebotsmonopolisten bei unterschiedlichen Preisen dar und ermitteln die erlös- bzw. die gewinnmaximale Preis-Mengen-Kombination. Sie übertragen die gewonnenen Erkenntnisse in eine Grafik (*Erlös, Kosten, Verlustzonen, Gewinnzone, Gewinnschwelle, Gewinngrenze, Erlösmaximum, Gewinnmaximum*).

Im Rahmen der Preisbildung beim Angebotsoligopol grenzen die Schülerinnen und Schüler kooperatives und nichtkooperatives Anbieterverhalten voneinander ab (*Verdrängungswettbewerb, Preisstarrheit, Preisführerschaft, Preisabsprachen*). Sie begründen situationsbezogen, unter welchen Voraussetzungen solche Verhaltensweisen als erfolgsversprechend einzustufen sind.

**Kompetenzbereich III: Wirtschaftspolitische Einflüsse auf den Ausbildungsbetrieb, das Lebensumfeld und die Volkswirtschaft einschätzen**

**Zeitrictwert: 40 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, wirtschaftspolitische Zusammenhänge aufzuzeigen, die konjunkturelle Lage mittels Indikatoren zu beurteilen und darauf aufbauend staatliche sowie geldpolitische Maßnahmen und deren Wirkungen auch vor dem Hintergrund der europäischen Integration und der Globalisierung zu skizzieren.**

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben einen idealtypischen Konjunkturverlauf und vergleichen diesen mit der realen wirtschaftlichen Entwicklung. Anhand von Indikatoren (*Geschäftsklimaindex, Auftragseingänge, Kapazitätsauslastung, Lagerbestände, Beschäftigung, Preisniveau*) beschreiben sie die konjunkturellen Phasen. Sie erläutern die Folgen konjunktureller Schwankungen sowohl für den Ausbildungsbetrieb als auch für ihre Lebenssituation. Daraus leiten sie konjunkturpolitische Maßnahmen (*Besteuerung von Unternehmen und Haushalten, Subventionen/Transferleistungen, Staatsnachfrage*) im Hinblick auf die jeweilige Konjunkturphase ab.

Die Schülerinnen und Schüler charakterisieren die wirtschaftspolitischen Ziele des Stabilitätsgesetzes sowie die qualitativen Ziele „lebenswerte Umwelt“ und „gerechte Einkommens- und Vermögensverteilung“. Sie prüfen die Zielerreichung anhand statistischer Daten. Ausgehend von wirtschaftspolitischen Maßnahmen begründen die Schülerinnen und Schüler mögliche Zielbeziehungen.

Die Schülerinnen und Schüler untersuchen die aktuelle Lage auf dem Arbeitsmarkt in Deutschland. Sie berechnen die Arbeitslosenquote und unterscheiden zwischen offener und verdeckter Arbeitslosigkeit. Sie beschreiben Ursachen der Arbeitslosigkeit (*saisonale, friktionelle, konjunkturelle, strukturelle Arbeitslosigkeit*). Unter Berücksichtigung der aktuellen arbeitsmarktpolitischen Situation diskutieren sie Chancen und Probleme beschäftigungspolitischer Maßnahmen.

Die Schülerinnen und Schüler erläutern die Vorgehensweise zur Ermittlung des Verbraucherpreisindex (*Warenkorb, Wägungsschema*). Sie beschreiben den Zusammenhang zwischen Kaufkraft und Preisniveau. Sie analysieren die Auswirkungen einer Inflation auf Löhne/Gehälter, Ersparnisse, Schulden und Sachwerte.

Die Schülerinnen und Schüler skizzieren den organisatorischen Aufbau und die Aufgaben des Europäischen Systems der Zentralbanken. Sie erläutern die Bedeutung der Unabhängigkeit einer Zentralbank für den Erhalt der Preisniveaustabilität. Am Beispiel der Veränderung des Hauptrefinanzierungssatzes prüfen sie die Wirkungsweise geldpolitischer Maßnahmen der EZB im Hinblick auf ihre jeweilige Zielsetzung.

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben die Folgen der europäischen Integration (*Binnenmarkt*) und der Globalisierung (*Ursachen und Auswirkungen internationaler Arbeitsteilung*) auf private, unternehmerische und wirtschaftspolitische Entscheidungen.