

Teilqualifikationen für den Beruf Kaufmann/-frau im Einzelhandel

A Präambel

Allgemeines

Was versteht man unter Teilqualifikationen?

In den Projekten BIBB-TQ, „Chancen nutzen!“ und ETAPP werden unter Teilqualifikationen (TQs) abgegrenzte, standardisierte Einheiten innerhalb einer curricularen Gesamtstruktur verstanden, die sich an betrieblichen Arbeits- und Geschäftsprozessen ausrichten und inhaltlich Teilmengen eines zugrundeliegenden anerkannten Ausbildungsberufs nach BBiG/HwO darstellen. Mehrere Teilqualifikationen können zum Berufsabschluss durch die Abschlussprüfung (Externenprüfung) führen.

Zielgruppe

Als Instrument der Nachqualifizierung richten sich TQs an Menschen in einem Alter von über 25 Jahren, die zwar bereits über berufsbezogene Kompetenzen, jedoch zumeist nicht über einen verwertbaren Berufsabschluss verfügen. TQs bieten die Möglichkeit, individuell identifizierte Lücken in Wissen, Fertigkeiten und Fähigkeiten an- und ungelernter Erwachsener durch Inhalte eines Ausbildungsberufes zielgerichtet zu schließen. Auf diesem Wege eröffnen sie auch die Möglichkeit des nachträglichen Erwerbs eines Berufsabschlusses. TQs können durch begleitende Unterstützungsangebote wie z. B. Sprachförderung oder Verbesserung digitaler Kompetenzen ergänzt werden. So entsteht ein individuelles Qualifizierungsangebot. TQs können zudem für die Qualifizierung in Bereichen, die von

Transformationsprozessen besonders betroffen sind, zunehmend Bedeutung erhalten.

Entwicklung standardisierter TQs

Ableitung aus Ordnungsmitteln

Die Verteilung der in den Ordnungsmitteln (Ausbildungsordnung und Rahmenlehrplan) festgelegten Inhalte eines Ausbildungsberufs auf mehrere TQs stellt das Kernstück ihrer Erarbeitung dar. Die Verteilung ist so vorzunehmen, dass die Gesamtheit der TQs zu diesem Beruf diese Inhalte vollständig abbildet. Die TQs sollen gleichermaßen bildungspolitisch sinnvolle, arbeitsmarktpolitisch erfolgversprechende und mit Blick auf die Bildungsträger praxistaugliche Einheiten darstellen und zielgruppenunabhängig entwickelt werden.

Die Inhalte der Standardberufsbildpositionen der Ausbildungsordnungen sowie der Wirtschaft- und Sozialkunde werden integrativ mit den berufsbildgebenden Inhalten vermittelt. Sie müssen bei der Ableitung der TQs nicht als gesonderte, eigenständige Lerninhalte berücksichtigt werden.

Kompetenzbereiche

Die Ableitung der Inhalte soll in jeder TQ am Modell der vollständigen Handlung orientiert sein und nach Möglichkeit alle Kompetenzbereiche des Deutschen Qualifikationsrahmens für lebenslanges Lernen (Fach- und personale Kompetenz) abdecken.

Zeitlicher Umfang und Anzahl der TQs

In Anlehnung an die reguläre Ausbildungszeit liegt für die Anzahl der TQs pro Berufsbild folgender Vorschlag vor: fünf TQs bei zweijährigen Berufen, sechs TQs bei dreijährigen Berufen und sieben TQs bei dreieinhalbjährigen Berufen.

Strukturmodelle

Besteht ein Beruf aus Fachrichtungen oder Schwerpunkten, müssen diese in den TQs zu diesem Beruf nicht allesamt abgebildet werden, jedoch ist die

jeweilige Anschlussfähigkeit der TQs mit der ausgewählten Fachrichtung oder dem ausgewählten Schwerpunkt an die übrigen Fachrichtungen oder Schwerpunkte sicherzustellen. Dies gilt analog für Berufe aus einer Berufsgruppe. Das heißt, die TQs sollten so konzipiert werden, dass sie in keinem Widerspruch zu späteren TQs zu anderen Fachrichtungen und Schwerpunkten desselben Berufs bzw. zu den anderen Ausbildungsberufen derselben Berufsgruppe stehen. Dagegen sind die Wahlqualifikationen zu einem Beruf im Konzept durch alternative TQs vollständig abzubilden. Wenn Wahlqualifikationen eine Vertiefung der grundständigen Lerninhalte darstellen, können diese integrativ vermittelt werden. Die Anzahl der von den Teilnehmenden auszuwählenden Wahlqualifikationen entspricht der in der Ausbildungsordnung vorgesehenen Anzahl.

Wenn die Ausbildungsordnung des Berufs eine gestreckte Abschlussprüfung bzw. eine gestreckte Gesellenprüfung beinhaltet, ist diese Zweiteilung bei der Entwicklung der TQs ausnahmslos zu beachten.

Breite Akzeptanz und Anwendbarkeit

Um eine breite Akzeptanz und Anwendbarkeit der in TQs erlernten Inhalte zu gewährleisten, ist bei ihrer Entwicklung eine Konzentration auf den Bedarf eines einzelnen Unternehmens, auf eine einzelne Arbeitsstation oder nur auf fachliche Inhalte zu vermeiden. Dennoch soll die Anbindung an typische betriebliche Arbeitsprozesse im Beruf gewährleistet sein. Daher soll eine Einbindung von Vertreterinnen und Vertretern mit unterschiedlichen Erfahrungen und Perspektiven in den Entwicklungsprozess vorgesehen werden.

Bildungsträgerübergreifende Anschlussfähigkeit

TQs, die nach dieser standardisierten Vorlage entwickelt wurden und bildungsträgerübergreifend eingesetzt werden, ermöglichen den Teilnehmenden die Fortsetzung der Qualifizierung auch bei Wechsel des Bildungsanbieters, beispielsweise aufgrund eines Wohnortwechsels.

Darstellung

Für jede TQ sollen neben dem Titel die betrieblichen Einsatzbereiche, übergreifende Inhalte und die zugehörigen Arbeits- und Geschäftsprozesse (und die abgedeckten Kompetenzbereiche) genannt werden. Um eine schnelle Orientierung über die Inhalte der TQs zu erhalten, ist für diese eine tabellarische Darstellung der TQs sinnvoll. Die Berufsbildpositionen und die Lernfelder sollen als Volltext und mit der Nummerierung aus den Ordnungsmitteln wiedergegeben werden. Dies ist eine wichtige Unterstützungsleistung für den Abgleich der TQ-Inhalte mit der Ausbildungsordnung durch die zuständigen Stellen. Es sollen auch Empfehlungen zur Reihenfolge der TQs mit entsprechenden Begründungen aufgenommen werden.

Auf eine Darstellung der Dauer in Stunden oder Minuten wird verzichtet. Stattdessen wird festgelegt, dass die in Wochen angegebene Dauer für eine Teilnahme in Vollzeit gilt.

Hinweise zur Umsetzung standardisierter TQs in der Praxis

Individuelle Beratung

Am Beginn einer Entscheidung für eine Qualifizierung durch TQs steht immer eine Beratung, in dem die Eignung für diesen Qualifizierungsweg, für den Beruf und für die einzelnen TQs zu diesem Beruf ermittelt wird. Wenn eine Qualifizierung über TQs der geeignetste Weg ist, dann steht am Anfang eine Analyse, zu welchen Teilen die berufliche Handlungsfähigkeit im Referenzberuf bereits vorhanden ist und welche Teile zu ergänzen wären. Belege über nachweisbare Kompetenzen sind hierbei zu berücksichtigen. Auch die Reihenfolge der TQ-Teilnahmen ist hierbei zu betrachten. Es kann auch eine Analyse von einer anderen als der beratenden Stelle zugrunde gelegt werden.

Praxisanteil

Da sich die Nachqualifizierung über TQs an einer betrieblichen Ausbildung orientiert, ist ein hinreichender Anteil der Lernzeit in der Praxis sicherzustellen. Die Dauer der betrieblichen Qualifizierungsphase beträgt in der Regel ein Drittel der TQ-Dauer. Die Praktikumsdauer kann durch eine geeignete fachpraktische Unterweisung auf ein Viertel der Dauer reduziert werden.

Kompetenzfeststellungen

Die Teilnahme an einer TQ wird stets durch eine Kompetenzfeststellung abgeschlossen und ist durch ein Zertifikat zu bescheinigen. Die Kompetenzfeststellung kann sowohl bei der für den Referenzberuf Zuständigen Stelle als auch beim Bildungsträger durchgeführt werden. Die zugrunde gelegten Qualitätskriterien sollen sich an den „Zentralen Festlegungen zur Durchführung der individuellen Kompetenzfeststellungen“ der Bundesagentur für Arbeit bzw. den Qualitätsstandards der Zuständigen Stellen orientieren.

Zulassung zur Abschlussprüfung

Die bei Bildungsträgern und in Unternehmen absolvierten TQs können bei der Zulassung Externer zur Abschlussprüfung ein Teil des Nachweises der beruflichen Handlungsfähigkeit sein. Die Zulassungsentscheidung erfolgt auf der Grundlage der Vorgaben des BBiG stets im jeweiligen Einzelfall. Dabei ergänzt das individuelle Qualifikationsprofil der Antragstellerin oder des Antragstellers die dokumentierten Inhalte der TQs. Es ist hierbei formal unerheblich, ob TQs durch eine Kompetenzfeststellung bei der für den Referenzberuf Zuständigen Stelle oder bei einem Bildungsträger abgeschlossen werden.

Diese TQs wurden von Projekten „Chancen nutzen! Mit Teilqualifikationen Richtung Berufsabschluss“ (DIHK mit DIHK Service GmbH) und „ETAPP – mit Teilqualifizierung zum Berufsabschluss“ (BDA mit Bildungswerken der Deutschen Wirtschaft unter Federführung des Bildungswerks der Baden-Württembergischen Wirtschaft) entwickelt. Die Vorlage hierzu wurde 2022

von drei vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Projekten entwickelt: „BIBB-TQ“ (Bundesinstitut für Berufsbildung), „Chancen nutzen! Mit Teilqualifikationen Richtung Berufsabschluss“ (DIHK mit DIHK Service GmbH) und „ETAPP – mit Teilqualifizierung zum Berufsabschluss“ (BDA mit Bildungswerken der Deutschen Wirtschaft unter Federführung des Bildungswerks der Baden-Württembergischen Wirtschaft). Die vorliegende TQ-Ableitung ist zwischen den Industrie- und Handelskammern und den Bildungswerken der Deutschen Wirtschaft abgestimmt. Das Bundesinstitut für Berufsbildung wurde mit einer Beratungsleistung eingebunden.

B Übersichtsdarstellung der TQ-Struktur

Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel	
<i>gemäß der Ausbildungsordnung über die Berufsausbildungen zum Verkäufer und zur Verkäuferin sowie zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel vom 13.03.2017 sowie dem Rahmenlehrplan Kaufmann im Einzelhandel und Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer und Verkäuferin vom 16.09.2016</i>	
TQs im Überblick	
TQ 1: Kassiertätigkeit und Warensortiment	12–18 Wochen
TQ 2: Service und Kundeninformation	12–18 Wochen
TQ 3: Warenbewegung und Preiskalkulation	12–18 Wochen Optional WQ 1, dann zusätzlich 8–12 Wochen für WQ 1
TQ 4: Beratung und Verkauf	12–18 Wochen Optional WQ 2 oder 3, dann zusätzlich 8–12 Wochen für WQ 2 oder 3
TQ 5: Warenpräsentation und Verkaufsförderung	12–18 Wochen Optional WQ 4, dann zusätzlich 8–12 Wochen für WQ 4
TQ 6: Planung und Steuerung von Geschäftsabläufen	17–26 Wochen Inklusive WQ A, B oder C
TQ 7: Qualitätssicherung und aktive Gestaltung eines Einzelhandelsunternehmens	17–26 Wochen Inklusive zwei WQs wählbar aus WQ A–H
104–156 Wochen	

Die festgelegte Dauer gilt bei einer Teilnahme in Vollzeit.

Die TQs 1–5 entsprechen den Inhalten zu Teil 1 der Abschlussprüfung.
Hinweis: Die Vermittlung von Standardberufsbildpositionen und
Wirtschafts- und Sozialkunde erfolgt in den jeweiligen TQs integrativ.
Innerhalb der TQs 1–5 muss eine der folgenden vier Wahlqualifikationen
absolviert werden.

- WQ 1 (Sicherstellung der Warenpräsenz) in TQ 3
- WQ 2 (Beratung von Kunden) oder WQ 3 (Kassensystemdaten und Kundenservice) in TQ 4
- WQ 4 (Werbung und Verkaufsförderung) in TQ 5

Innerhalb der TQ 6 muss eine der folgenden drei Wahlqualifikationen
absolviert werden.

- WQ A (Beratung von Kunden in komplexen Situationen)
- WQ B (Beschaffung von Waren)
- WQ C (Warenbestandssteuerung)

Innerhalb der TQ 7 müssen zwei der folgenden sieben Wahlqualifikationen
absolviert werden, wobei nicht diejenige absolviert werden darf, die in TQ 6
bereits absolviert wurde.

- WQ A (Beratung von Kunden in komplexen Situationen)
- WQ B (Beschaffung von Waren)
- WQ C (Warenbestandssteuerung)
- WQ D (Kaufmännische Steuerung und Kontrolle)
- WQ E (Marketingmaßnahmen)
- WQ F (Onlinehandel)
- WQ G (Mitarbeiterführung und -entwicklung)
- WQ H (Vorbereitung unternehmerischer Selbstständigkeit)

**Bereits im Zuge der Maßnahmenerstellung sollte festgelegt werden,
welche der aufgeführten Wahlqualifikationen in den jeweiligen TQs
gewählt und vermittelt werden.**

C Die einzelnen TQs im Detail

TQ 1: Kassiertätigkeit und Warensortiment	
Voraussetzungen	keine
Dauer	12-18 Wochen, davon mindestens 1/3 im Betrieb
betriebliche Einsatzfelder	<ul style="list-style-type: none"> • Kassiertätigkeiten • Information zu Waren und Dienstleistungen • Verkauf im Kassenbereich

Die Teilnehmenden sind in der Lage, Arbeiten am Gerät „Kasse“ sowie Serviceleistungen im Kassenbereich auszuführen. Sie können Waren kennzeichnen und Waren und Dienstleistungen verkaufen. Die Teilnehmenden berücksichtigen die Arbeitsprozesse im Kassenbereich und können das Warensortiment anhand verschiedener Kriterien (z. B. breit, tief, flach und schmal) unterscheiden. Anhand des eigenen Sortiments können sowohl Warengruppen und Warenbereiche als auch Artikel und Sorte inhaltlich getrennt werden.

Lfd. Nr. im ARP	Lerninhalte TQ 1	Bezug zum Rahmenlehrplan
	Ausbildungsordnung vom 13.03.2017	vom 16.09.2016
§ 4 Abs. 2 Nr. 1	<p>Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes</p> <p>a) Kunden über das betriebliche Warensortiment Orientierung geben</p> <p>b) den Warenbereich, in dem ausgebildet wird, in Warengruppen mit unterschiedlichen Artikeln und Sorten strukturieren und in das betriebliche Warensortiment einordnen</p> <p>c) Informationsquellen zum Erwerb von Kenntnissen über Waren nutzen</p>	LF 1, 2, 3, 4, 5 und 7

	<p>e) Kunden über das Dienstleistungsangebot des Betriebes informieren</p> <p>f) Warenkennzeichnungen, Fachbegriffe und handelsübliche Bezeichnungen, auch fremdsprachige, für Waren und Dienstleistungen anwenden</p>	
<p>§ 4 Abs. 2 Nr. 6</p>	<p>Verkaufen von Waren</p> <p>a) auf Kunden mit Vorrang vor anderen Arbeiten freundlich und hilfsbereit eingehen, verbale und nonverbale Kommunikationsformen einsetzen und auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren</p> <p>b) die Wünsche von Kunden in Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen unter Einsatz von Frage- und Gesprächsführungs-techniken ermitteln, Angebote unterbreiten und auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren</p> <p>c) in Kundengesprächen Kenntnisse über Waren anwenden</p> <p>f) auf Beschwerden, Reklamationen und Umtauschwünsche angemessen reagieren, bei deren Bearbeitung betriebliche Regelungen berücksichtigen und bei der sachgerechten Lösung von Konflikten mitwirken</p> <p>g) das eigene Verkaufsverhalten reflektieren, bewerten und verbessern</p>	<p>LF 2, 3 und 10</p>

<p>§ 4 Abs. 2 Nr. 7</p>	<p>Servicebereich Kasse</p> <p>a) die Kasse unter Beachtung der betrieblichen Kassieranweisungen vorbereiten und bedienen</p> <p>b) den Kassenbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten beurteilen und das eigene Verhalten danach ausrichten</p> <p>c) bare und unbare Zahlungen abwickeln, dabei Preisnachlässe berücksichtigen und Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von Zahlungsmitteln beachten</p> <p>d) Kaufbelege erstellen sowie Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln</p> <p>e) bei der Kassiertätigkeit serviceorientiert mit Kunden kommunizieren, Stresssituationen an der Kasse bewältigen</p> <p>f) die Kassenabrechnung durchführen, den Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten und Ursachen für Kassendifferenzen ermitteln</p>	<p>LF 3</p>
<p>§ 4 Abs. 2 Nr. 7</p>	<p>Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften</p> <p>a) wesentliche Inhalte und Bestandteile des Ausbildungsvertrages darstellen, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben</p> <p>b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen</p>	<p>Alle LF (1-10)</p>

	<p>c) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif und Arbeitszeitregelungen beachten</p> <p>d) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären</p> <p>e) Chancen und Anforderungen des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen und die eigenen Kompetenzen weiterentwickeln</p> <p>f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden und beruflich relevante Informationsquellen nutzen</p> <p>g) berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen</p>	
<p>§ 4 Abs. 4 Nr. 2</p>	<p>Information und Kommunikation</p> <p>a) die betriebliche Zusammenarbeit respektvoll, wertschätzend und vertrauensvoll im Team mitgestalten</p> <p>b) die Notwendigkeit der betrieblichen Personaleinsatzplanung begründen und zu ihrer Umsetzung beitragen</p> <p>c) angemessenes Feedback geben und annehmen</p> <p>d) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen</p> <p>e) Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen</p>	<p>Alle LF (1-10)</p>

	f) Daten mit betriebsüblichen Verfahren erfassen, sichern und pflegen, Datenschutz und Datensicherheit beachten	
--	---	--

Hinweise zur Kompetenzfeststellung

Kompetenzfeststellung Q1			
Art der Kompetenzfeststellung	Methodik (Auswahl)	zeitlicher Umfang	Gewichtung
schriftlich	<ul style="list-style-type: none"> Schriftliche Aufgaben 	mind. 45 Minuten	[50 %]
praktisch	<ul style="list-style-type: none"> Praktischer Arbeitsauftrag, situatives Fachgespräch während der Umsetzung der Aufgabenstellung 	mind. 30 Minuten	[50 %]

Beide Teile der Kompetenzfeststellung müssen bestanden werden. Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

TQ 2: Service und Kundeninformation	
Voraussetzungen	TQ 1 oder einschlägige berufliche Erfahrung
Dauer	12-18 Wochen, davon mindestens 1/3 im Betrieb
betriebliche Einsatzfelder	<ul style="list-style-type: none"> Auskunft über Serviceleistungen, Warensortiment und Dienstleistungen Kundeninformation zu Warensortiment und Dienstleistungsangebot Information der Kunden über weitere Serviceleistungen

Die Teilnehmenden kennen Waren und Produkte sowie den Ablauf von Verkaufsgesprächen. Sie beherrschen ein professionelles Auftreten und zielgerichtete Kommunikation. Sie informieren Kundinnen und Kunden zu Service- und Dienstleistungsangeboten. Sie kommunizieren zielgruppengerecht in verschiedenen Alltags- sowie Konfliktsituationen.

Lfd. Nr. im ARP	Lerninhalte TQ 2 Ausbildungsordnung vom 13.03.2017	Bezug zum Rahmenlehrplan vom 16.09.2016
§ 4 Abs. 2 Nr. 1	<p>Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes</p> <p>a) Kunden über das betriebliche Warensortiment Orientierung geben</p> <p>b) den Warenbereich, in dem ausgebildet wird, in Warengruppen mit unterschiedlichen Artikeln und Sorten strukturieren und in das betriebliche Warensortiment einordnen</p> <p>c) Informationsquellen zum Erwerb von Kenntnissen über Waren nutzen</p> <p>d) Kunden über Eigenschaften und Möglichkeiten der Verwendung von Waren aus dem Warenbereich, in dem ausgebildet wird, unter Berücksichtigung von Aspekten der Nachhaltigkeit informieren</p> <p>e) Kunden über das Dienstleistungsangebot des Betriebes informieren</p> <p>f) Warenkennzeichnungen, Fachbegriffe und handelsübliche Bezeichnungen, auch fremdsprachige, für Waren und Dienstleistungen anwenden</p>	LF 1, 2, 3 und 4

§ 4 Abs.	Verkaufen von Waren	LF 1, 2, 4 und 5
2 Nr. 6	<p>a) auf Kunden mit Vorrang vor anderen Arbeiten freundlich und hilfsbereit eingehen, verbale und nonverbale Kommunikations-formen einsetzen und auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren</p> <p>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</p> <p>c) in Kundengesprächen Kenntnisse über Waren anwenden</p> <p>d) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel sowie Serviceleistungen anbieten und die Kaufentscheidung fördern</p> <p>e) Waren kunden- und dienstleistungsorientiert unter Berücksichtigung der Betriebs- und Verkaufsform sowie unter Einhaltung von Rechtsvorschriften verkaufen und damit zur Kundenbindung beitragen</p> <p>f) auf Beschwerden, Reklamationen und Umtauschwünsche angemessen reagieren, bei deren Bearbeitung betriebliche Regelungen berücksichtigen und bei der sachgerechten Lösung von Konflikten mitwirken</p>	

	g) das eigene Verkaufsverhalten reflektieren, bewerten und verbessern	
§ 4 Abs. 4 Nr. 1	<p>Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften</p> <p>a) wesentliche Inhalte und Bestandteile des Ausbildungsvertrages darstellen, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben</p> <p>b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen</p> <p>c) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif und Arbeitszeitregelungen beachten</p> <p>d) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären</p> <p>e) Chancen und Anforderungen des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen und die eigenen Kompetenzen weiterentwickeln</p> <p>f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden und beruflich relevante Informationsquellen nutzen</p> <p>g) berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen</p>	Alle LF (1-10)

<p>§ 4 Abs. 4 Nr. 2</p>	<p>Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes</p> <p>a) die Funktion des Einzelhandels für die Gesamtwirtschaft und die Gesellschaft erläutern</p> <p>b) die Rechtsform und den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten sowie die Zusammenhänge zwischen den Geschäftsprozessen erläutern</p> <p>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</p>	<p>LF 1, 12</p>
<p>§ 4 Abs. 4 Nr. 3</p>	<p>Information und Kommunikation</p> <p>a) die betriebliche Zusammenarbeit respektvoll, wertschätzend und vertrauensvoll im Team mitgestalten</p> <p>b) die Notwendigkeit der betrieblichen Personaleinsatzplanung begründen und zu ihrer Umsetzung beitragen</p> <p>c) angemessenes Feedback geben und annehmen</p> <p>d) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen</p> <p>e) Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen</p>	<p>LF 1,2,3,5,6,7,8,10,11,12,13</p>

	f) Daten mit betriebsüblichen Verfahren erfassen, sichern und pflegen, Datenschutz und Datensicherheit beachten	
--	---	--

Hinweise zur Kompetenzfeststellung

Kompetenzfeststellung TQ 2			
Art der Kompetenzfeststellung	Methodik (Auswahl)	zeitlicher Umfang	Gewichtung
schriftlich	<ul style="list-style-type: none"> Schriftliche Aufgaben 	mind. 45 Minuten	[50 %]
praktisch	<ul style="list-style-type: none"> Praktischer Arbeitsauftrag, situatives Fachgespräch während der Umsetzung der Aufgabenstellung 	mind. 30 Minuten	[50 %]

Beide Teile der Kompetenzfeststellung müssen bestanden werden. Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

TQ 3: Warenbewegung und Preiskalkulation (optional WQ 1)	
Voraussetzungen	TQ 1 und TQ 2 oder einschlägige berufliche Erfahrung
Dauer	12-18 Wochen, davon mindestens 1/3 im Betrieb optional WQ 1, dann zusätzlich 8-12 Wochen für WQ 1
betriebliche Einsatzfelder	<ul style="list-style-type: none"> Warenannahme von der Annahmestelle bis zum Verkaufsraum Lagerung und Pflege von Waren Warenbestandkontrolle und Inventur Reklamationen bei der Annahme

	<ul style="list-style-type: none">• Mitwirkung bei der Preiskalkulation und Warenbeschaffung• Wahlqualifikation 1: Sicherstellung der Warenpräsenz
--	--

Die Teilnehmenden erfassen Warenbewegungen mit Einlesegeräten, mit Scannern oder im Büro. Sie prüfen die Übereinstimmung der Preisschilder. Sie führen die qualitative Warenbestandskontrolle und die Pflege der Ware unter Beachtung gesetzlicher Vorschriften durch. Sie kontrollieren Warenmengen, überprüfen Verpackungen auf Transportschäden und leiten betriebsübliche Maßnahmen ein. Sie lagern Waren sachgerecht, kontrollieren Lagerbestände, beurteilen Lagerkennziffern unter Berücksichtigung ökonomischer sowie ökologischer Anforderungen. Die Teilnehmenden erstellen Preisschilder sowohl haptisch als auch digital und passen diese an Rabattierungsaktionen an. Sie können die Reduktion oder Erhöhung des Warensortiments, dessen Erweiterung oder Minderung rückmelden.

Lfd. Nr. im ARP	Lerninhalte TQ 3 Ausbildungsordnung vom 13.03.2017	Bezug zum Rahmenlehrplan vom 16.09.2016
§ 4 Abs. 2 Nr. 3	<p>Preiskalkulation</p> <p>a) Berechnungen für Bezugs- und Preiskalkulationen durchführen</p> <p>b) im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die Preisauszeichnung vornehmen</p> <p>c) Möglichkeiten der Preisgestaltung bei der Kalkulation berücksichtigen</p> <p>d) Vorschläge für Preisänderungen entwickeln und die Folgen von Preisänderungen für Absatz, Umsatz und Ertrag beurteilen</p>	LF 4, 6, 7, 8 und 9
§ 4 Abs. 2 Nr. 4	<p>Warenbestandskontrolle</p> <p>a) Warenbewegungen artikelgenau und zeitnah im Warenwirtschaftssystem erfassen, dabei Informationssysteme nutzen und Sicherheitsanforderungen einhalten</p> <p>b) bei der Steuerung des Bestandes und des Absatzes durch Nutzung des Warenwirtschaftssystems mitwirken</p> <p>c) Belege prüfen und bei Unstimmigkeiten entsprechende Schritte einleiten</p> <p>d) Warenbestände auf Menge und Qualität kontrollieren</p> <p>e) bei der Vorbereitung und Durchführung von Inventuren mitwirken, dabei die rechtlichen Bestimmungen beachten und Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen</p>	LF 6, 7, 8 und 10

	<p>f) Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen ergreifen</p> <p>g) betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen, insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl, einleiten</p>	
<p>§ 4 Abs. 2 Nr. 5</p>	<p>Warenannahme und -lagerung</p> <p>a) Warenmenge kontrollieren und Verpackung auf Transportschäden überprüfen sowie bei Bedarf betriebsübliche, Maßnahmen einleiten</p> <p>b) Warenbelege und Frachtpapiere unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben kontrollieren</p> <p>c) Waren sachgerecht lagern und pflegen</p> <p>d) Hilfsmittel zur Warenbewegung unter Beachtung ergonomischer Anforderungen einsetzen und pflegen</p> <p>e) Lagergrundsätze beachten, Lagerbestandskontrollen durchführen</p> <p>f) Lagerkennziffern beurteilen und Optimierungsmöglichkeiten ableiten</p> <p>g) im Lager und beim Umgang mit Verpackungen ökonomische und ökologische Anforderungen berücksichtigen, insbesondere Energie sparsam einsetzen</p>	<p>LF 7</p>
<p>Wahlqualifikation 1</p>		
<p>§ 4 Abs. 3 Nr. 1</p>	<p>Sicherstellung der Warenpräsenz</p> <p>a) eingehende Waren unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften und der betrieblichen Vorgaben kontrollieren, mit dem betrieblichen Informationssystem erfassen sowie bei</p>	<p>LF 6, 7 und 8</p>

	<p>Abweichungen betriebsübliche Maßnahmen einleiten</p> <p>b) bei der Warenannahme erkennbare Mängel unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bei der Warenannahme dokumentieren</p> <p>c) Reklamationen, insbesondere Bruch, Verderb und Schwund, aufnehmen und geeignete Maßnahmen mit internen und externen Lieferanten abstimmen und umsetzen</p> <p>d) optimale Bestände ermitteln, Auswirkungen von zu hohen und zu niedrigen Beständen analysieren und Vorschläge zur Bestandsoptimierung ableiten</p> <p>e) den Warenfluss unter Nutzung des Warenwirtschaftssystems steuern und kontrollieren</p> <p>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</p> <p>g) Maßnahmen des Qualitätsmanagements bei der Lagerhaltung umsetzen</p>	
<p>§ 4 Abs. 4 Nr. 4</p>	<p>Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit</p> <p>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen</p>	

	b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben	
§ 4 Abs. 4 Nr. 5	Umweltschutz Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen	

Hinweise zur Kompetenzfeststellung

Kompetenzfeststellung TQ 3			
Art der Kompetenzfeststellung	Methodik (Auswahl)	zeitlicher Umfang	Gewichtung
schriftlich	<ul style="list-style-type: none"> Schriftliche Aufgaben 	mind. 45 Minuten	[50 %]

praktisch	<ul style="list-style-type: none"> Praktischer Arbeitsauftrag, situatives Fachgespräch während der Umsetzung der Aufgabenstellung 	mind. 30 Minuten	[50 %]
-----------	--	------------------	--------

Beide Teile der Kompetenzfeststellung müssen bestanden werden. Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

TQ 4: Beratung und Verkauf (optional WQ 2 oder 3)	
Voraussetzungen	TQ 1 bis TQ 3 oder einschlägige berufliche Erfahrung
Dauer	12-18 Wochen, davon mindestens 1/3 im Betrieb optional WQ 2 oder 3, dann zusätzlich 8-12 Wochen für WQ 2 oder 3
betriebliche Einsatzfelder	<ul style="list-style-type: none"> Beratung von Kunden zu Dienstleistungsangebot, Warensortiment und Servicedienstleistungen Anwendung von Kommunikationstechniken und Kenntnissen über Kundentypologie Beschwerdemanagement, Reklamationen, Umtausch Abschluss von kassenähnlichen Sonderfällen Vorbereitung von Geldtransport Auswertung von Kassenberichten Wahlqualifikation 2: Beratung von Kunden Wahlqualifikation 3: Kassensystemdaten und Kundenservice

Die Teilnehmenden sind in der Lage ausführlich und intensiv zu beraten sowie mit Kundinnen und Kunden unter Beachtung der Verkaufsform und der Betriebsform des Unternehmens zu kommunizieren. Sie informieren die Kundinnen und Kunden

über das gesamte Sortiment einschließlich der Zusatz- und Ergänzungsangebote. Sie beraten Kundinnen und Kunden intensiv mit vertieftem Wissen über Waren und Dienstleistungen sowie Zusatz- und Ergänzungsangebote in der zuständigen Warengruppe bzw. Abteilung. Die Teilnehmenden führen überzeugende Verkaufsgespräche mit dem Kunden mit Hervorbringen entscheidender Argumente bei Einwänden oder Unsicherheit des Kunden. Sie sind in der Lage, herausfordernde Situationen mittels Konfliktmanagement in Beratung und Verkauf zu lösen, sowie die Ergänzungs- und Zusatzangebote zutreffend zu adressieren. Sie wenden gesetzliche Bestimmungen bei Reklamation und Umtausch sowie im Beschwerdemanagement an.

Lfd. Nr. im ARP	Lerninhalte TQ 4 Ausbildungsordnung vom 13.03.2017	Bezug zum Rahmenlehrplan vom 16.09.2016
§ 4 Abs. 3 Nr. 2	<p>Beratung von Kunden</p> <p>a) Verkaufs- und Beratungsgespräche erfolgsorientiert führen und dabei vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden</p> <p>b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende sowie über nachhaltigkeitsbezogene Merkmale und über Verwendungsmöglichkeiten der Artikel und Sorten informieren</p> <p>c) Unterschiede zwischen Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen</p> <p>d) die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen</p> <p>e) Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargumente</p>	LF 2, 8 und 10

	<p>nutzen</p> <p>f) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen</p> <p>g) Kundentypologien und Verhaltensmuster unterscheiden und das Wissen darüber verkaufsfördernd in individuellen Verkaufs- und Beratungsgesprächen einsetzen</p>	
Wahlqualifikation 2		
<p>§ 4 Abs. 3 Nr. 2</p>	<p>Beratung von Kunden</p> <p>h) Konfliktursachen feststellen, emotional geprägte Situationen sowie Stresssituationen im Verkauf bewältigen und Handlungsstrategien für den Umgang mit schwierigen Kunden anwenden</p> <p>i) Sonderfälle beim Verkauf bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Vorschriften anwenden</p> <p>j) die Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung erläutern und dabei besonders das Erfordernis von Teamarbeit berücksichtigen</p> <p>k) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten</p>	<p>LF 2, 8 und 10</p>
Wahlqualifikation 3		

<p>§ 4 Abs. 3 Nr. 3</p>	<p>Kassensystemdaten und Kundenservice</p> <p>a) Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen</p> <p>b) Kunden beim Kassivorgang Serviceleistungen anbieten</p> <p>c) Kassivorgänge systemgerecht durchführen und dabei die Bedeutung der Kasse für die Steuerung des Daten- und Warenflusses berücksichtigen</p> <p>d) Kassenberichte, insbesondere im Hinblick auf Artikel, Zahlungsmittel, Personaleinsatz und verkaufsfördernde Maßnahmen, auswerten</p> <p>e) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten</p> <p>f) auf der Grundlage der Kassenabrechnung den Geldtransport vorbereiten und die Verfügbarkeit von Wechselgeld sicherstellen</p> <p>g) bei Störungen des Kassensystems Maßnahmen zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit einleiten</p>	<p>LF 3 und 8</p>
<p>Bestandteil Wahlqualifikation 2 und 3</p>		
<p>§ 4 Abs. 4 Nr. 4</p>	<p>Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit</p> <p>e) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen</p> <p>f) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</p> <p>g) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</p>	

	h) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben	
§ 4 Abs. 4 Nr. 5	<p>Umweltschutz</p> <p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <p>e) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</p> <p>f) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</p> <p>g) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</p> <p>h) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</p>	

Hinweise zur Kompetenzfeststellung

Kompetenzfeststellung TQ 4			
Art der Kompetenzfeststellung	Methodik (Auswahl)	zeitlicher Umfang	Gewichtung
schriftlich	<ul style="list-style-type: none"> Schriftliche Aufgaben 	mind. 45 Minuten	[50 %]
praktisch	<ul style="list-style-type: none"> Praktischer Arbeitsauftrag, situatives Fachgespräch während der Umsetzung der Aufgabenstellung 	mind. 35 Minuten	[50 %]

Beide Teile der Kompetenzfeststellung müssen bestanden werden. Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

TQ 5: Warenpräsentation und Verkaufsförderung (optional WQ 4)	
Voraussetzungen	TQ 1 bis TQ 4 oder einschlägige berufliche Erfahrung
Dauer	12-18 Wochen, davon mindestens 1/3 im Betrieb optional WQ 4, dann zusätzlich 8-12 Wochen für WQ 4
betriebliche Einsatzfelder	<ul style="list-style-type: none"> • Verkaufsfördernde Warenpräsentation • Vorbereitung, Organisation und Durchführung von verkaufsfördernden Maßnahmen in Hinblick auf die Umsetzung von geeigneten Werbestrategien • Wahlqualifikation 4: Werbung und Verkaufsförderung

Die Teilnehmenden planen die erfolgsversprechende Warenpräsentation sowie die Umsetzung von Warenpräsentation, Werbemaßnahmen und Werbeerfolgskontrolle von Verbundplatzierung und Zweitplatzierung. Sie nutzen geeigneter Werbeträger und Werbemittel. Sie planen und führen Sonderaktionen durch und beobachten die Konkurrenz und den Markt. Sie berücksichtigen die gesetzlichen Rahmenbedingungen.

Lfd. Nr. im ARP	Lerninhalte TQ 5 Ausbildungsordnung vom 13.03.2017	Bezug zum Rahmenlehrplan vom 16.09.2016
§ 4 Abs. 2 Nr. 2	<p>Warenpräsentation und Werbemaßnahmen</p> <p>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</p> <p>b) Angebotsplätze nach absatzfördernden Gesichtspunkten auswählen und Waren unter Einsatz betriebsüblicher Dekorationsmittel platzieren und verkaufsfördernd präsentieren</p> <p>c) Preisänderungen im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben vornehmen</p> <p>d) Werbemittel und Werbeträger unter Berücksichtigung des rechtlichen Rahmens und der betrieblichen Vorgaben einsetzen</p> <p>e) Kunden über Werbeaktionen informieren</p> <p>f) Konkurrenzbeobachtungen planen, durchführen und auswerten, Verbesserungen für den eigenen Betrieb vorschlagen</p> <p>g) Vorschläge für Verbesserungen bei der Warenpräsentation erarbeiten, begründen und umsetzen</p>	LF 4, 5 und 9
Wahlqualifikation 4		

<p>§ 4 Abs. 3 S. 1 Nr. 1</p>	<p>Werbung und Verkaufsförderung</p> <p>a) Zusammenhänge zwischen Werbemitteln und Werbeträgern beurteilen</p> <p>b) Werbekosten und Werbeerfolg beurteilen</p> <p>c) Werbemittel und Werbeträger ziel- und kostenorientiert auswählen und einsetzen</p> <p>d) Auswirkungen preispolitischer Maßnahmen bewerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten</p> <p>e) Maßnahmen der visuellen Verkaufsförderung umsetzen und Kundenerwartungen berücksichtigen</p> <p>f) bei der Warenpräsentation die unterschiedlichen Sinne ansprechen und verkaufpsychologische Aspekte berücksichtigen</p> <p>g) Maßnahmen des Kundenservices zur Förderung des Verkaufserfolges nutzen</p> <p>h) Aktionen zur Förderung der Kundenbindung planen, umsetzen und auswerten</p> <p>i) Werbeerfolgskontrollen durchführen und Verbesserungsvorschläge ableiten</p>	<p>LF 6, 7, 8 und 10</p>
<p>§ 4 Abs. 4 Nr. 4</p>	<p>Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit</p> <p>i) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen</p> <p>j) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</p> <p>k) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</p>	

	i) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben	
§ 4 Abs. 4 Nr. 5	<p>Umweltschutz</p> <p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <p>i) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</p> <p>j) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</p> <p>k) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</p> <p>l) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</p>	

Hinweise zur Kompetenzfeststellung

Kompetenzfeststellung TQ 5			
Art der Kompetenzfeststellung	Methodik (Auswahl)	zeitlicher Umfang	Gewichtung
schriftlich	<ul style="list-style-type: none"> Schriftliche Aufgaben 	mind. 45 Minuten	[50 %]
praktisch	<ul style="list-style-type: none"> Praktischer Arbeitsauftrag, situatives Fachgespräch während der Umsetzung der Aufgabenstellung 	mind. 30 Minuten	[50 %]

Beide Teile der Kompetenzfeststellung müssen bestanden werden. Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

TQ 6: Planung und Steuerung von Geschäftsabläufen	
Voraussetzungen	TQ 1 bis TQ 5 oder einschlägige berufliche Erfahrung
Dauer	17- 26 Wochen, davon mindestens 1/3 im Betrieb
betriebliche Einsatzfelder	<ul style="list-style-type: none"> ● Operative Leitung von Abteilungen oder Filialen ● Mitarbeiterereinsatzplanung ● Präsentation von Waren

Die Teilnehmenden verstehen die Wertschöpfungskette von Geschäftsabläufen und einzelner Prozesse und steuern diese erfolgsorientiert. Sie sind in der Lage Informationen klar und verständlich zu präsentieren.

WQ A: Sie beobachten und erkennen Verhaltensweise von Kundinnen und Kunden sowie non-verbale Signale und gehen auf diese ein. Die Teilnehmenden setzen bereits erlernte Kommunikations- und Fragetechniken erfolgsorientiert ein. Sie planen den Einsatz von Mitarbeitenden waren-, produkt- und saisonabhängig und unter Einhaltung der aktuellen gesetzlichen Rahmenbedingungen.

WQ B: Die Teilnehmenden planen den Warenbedarf vorausschauend und interpretieren dazu Kennziffern aus dem Warenwirtschaftssystem. Sie stellen Vollständigkeit und Qualität der Waren sicher. Sie werten Daten zur Erstellung von Sortimentsvorschlägen aus und berücksichtigen dabei Kennziffern, Trends, Zielgruppen, Nachhaltigkeit und Standortfaktoren. Sie treffen Entscheidungen über die Aufnahme und Herausnahme von Waren.

WQ C: Die Teilnehmenden führen und interpretieren Bestandsstatistiken und steuern sie erfolgsorientiert. Sie analysieren Bestands- und Umsatzzahlen und nutzen Kennzahlen zur Entscheidungsfindung. Sie entwickeln Maßnahmen zur

Umsatzsteigerung und Ertragsverbesserung und setzen diese um. Sie identifizieren Inventurdifferenzen und ergreifen aktiv Maßnahmen zur Vermeidung dieser. Sie berücksichtigen Kennziffern. Sie sind in der Lage bestandsorientiert und gewinnbringend zu handeln.

Lfd. Nr. im ARP	Lerninhalte TQ 6 Ausbildungsordnung vom 13.03.2017	Bezug zum Rahmenlehrplan vom 23.02.2018
§ 4 Abs. 2 Nr. 8	<p>Einzelhandelsprozesse</p> <p>a) Organisation, Leistungen und Aufgaben entlang der Wertschöpfungskette des Ausbildungsbetriebes darstellen</p> <p>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</p> <p>c) Optimierungsmöglichkeiten an den Schnittstellen zu Lieferanten und Herstellern aus Sicht des Verkaufs begründen und Vorschläge zu ihrer Umsetzung erarbeiten</p> <p>d) Arbeitsabläufe im Verkauf mit dem Ziel der Kundenorientierung und unter Berücksichtigung der Wechselwirkungen mit anderen Einzelhandelsprozessen gestalten</p> <p>e) die unterstützenden Prozesse Rechnungswesen, Personalwirtschaft, Marketing, IT-Anwendungen und warenwirtschaftliche Analysen im eigenen</p>	LF 11

	<p>Arbeitsbereich nutzen und Vorschläge zur Optimierung der Zusammenarbeit machen</p> <p>f) das betriebliche Controlling als Informations- und Steuerungsinstrument unterstützen und Ergebnisse des Controllings nutzen</p>	
Wahlqualifikation A		
<p>§ 5 Abs. 4 S. 1 Nr. 1</p>	<p>Beratung von Kunden in komplexen Situationen</p> <p>a) im Beratungsgespräch vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden, dabei Leistungsversprechen des Unternehmens gegenüber Kunden vertreten</p> <p>b) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen</p> <p>c) im Beratungsgespräch Kommunikations-techniken zur Förderung der Kundenzufriedenheit einsetzen</p> <p>d) Selbst- und Fremdbild reflektieren und bei der Kommunikation berücksichtigen</p> <p>e) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie über Verwendungsmöglichkeiten der Waren informieren</p> <p>f) Merkmale von Herstellermarken und Handelsmarken im Beratungsgespräch herausstellen</p> <p>g) die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln von Waren im Beratungsgespräch herausstellen</p>	<p>LF 13</p>

	<p>h) die Gesundheits- und Umweltverträglichkeit sowie die Nachhaltigkeit von Waren beurteilen und Kunden hierüber informieren</p> <p>i) Einwänden von Kunden überzeugend begegnen und den Verkaufsabschluss fördern</p> <p>j) Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargument nutzen</p> <p>k) Informationsquellen zur Aneignung warenbezogener Kenntnisse nutzen</p> <p>l) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Möglichkeiten der Entsorgung von Waren informieren</p> <p>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</p> <p>n) Ursachen von Konflikten in Verkaufssituationen analysieren und Schlussfolgerungen für künftige Verkaufsgespräche ableiten</p> <p>o) Stressauslösende Faktoren identifizieren und Strategien zur Stressbewältigung anwenden</p>	
Wahlqualifikation B		
<p>§ 5 Abs. 4 S. 1 Nr. 2</p>	<p>Beschaffung von Waren</p> <p>a) den Warenbedarf für das Ausbildungssortiment unter Berücksichtigung von Kennziffern aus dem Warenwirtschaftssystem sowie unter Berücksichtigung künftiger verkaufsrelevanter Ereignisse ermitteln</p>	<p>LF 11</p>

	<p>b) Waren unter Berücksichtigung von Bestellverfahren und Liefermodalitäten disponieren</p> <p>c) die Einhaltung von Vertrags- und Zahlungsbedingungen aus Beschaffungsverträgen kontrollieren und bei Abweichungen geeignete Maßnahmen einleiten</p> <p>d) Maßnahmen zur Sicherstellung der Vollständigkeit der Waren ergreifen und bewerten</p> <p>e) Vorschläge zur Gestaltung des Warensortiments nach Auswertung warenwirtschaftlicher Daten erarbeiten, dabei insbesondere Umsatz, Handelsspanne, Qualität, Trends, Zielgruppen, Standort, Nachhaltigkeit und die Wettbewerbssituation beachten,</p> <p>f) an der Herausnahme und Neuaufnahme von Waren mitwirken</p>	
Wahlqualifikation C		
<p>§ 5 Abs. 4 S. 1 Nr. 3</p>	<p>Warenbestandssteuerung</p> <p>a) Bestandsstatistiken erstellen, führen und auswerten</p> <p>b) Bestands- und Umsatzkennziffern analysieren und entsprechende Statistiken nutzen</p> <p>c) Maßnahmen zur Umsatzsteigerung, Ertragsverbesserung und Bestandsoptimierung ableiten sowie Umsetzungsvorschläge entwickeln und umsetzen</p> <p>d) Warenbestände unter Berücksichtigung der Bestellvorschläge des</p>	<p>LF 11</p>

	Warenwirtschaftssystems erfolgsorientiert steuern e) Ursachen für Inventurdifferenzen feststellen, Vorschläge für Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen entwickeln und bei deren Umsetzung mitwirken	
--	--	--

Hinweise zur Kompetenzfeststellung

Kompetenzfeststellung TQ 6			
Art der Kompetenzfeststellung	Methodik (Auswahl)	zeitlicher Umfang	Gewichtung
schriftlich	<ul style="list-style-type: none"> Schriftliche Aufgaben 	mind. 45 Minuten	[50 %]
praktisch	<ul style="list-style-type: none"> Praktischer Arbeitsauftrag, situatives Fachgespräch während der Umsetzung der Aufgabenstellung 	mind. 30 Minuten	[50 %]

Beide Teile der Kompetenzfeststellung müssen bestanden werden. Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

TQ 7: Qualitätssicherung und aktive Gestaltung eines Einzelhandelsunternehmens	
Voraussetzungen	TQ 1 bis TQ 6 oder einschlägige berufliche Erfahrung
Dauer	17- 26 Wochen, davon mindestens 1/3 im Betrieb

betriebliche Einsatzfelder	<ul style="list-style-type: none"> • Operative Tätigkeiten in Filialen und Unternehmen • Verwaltung von Einzelhandelsunternehmen • Verwaltung und operative Leitung • Online-Handel
----------------------------	---

Die Teilnehmenden haben umfassende Kenntnisse in Rechnungswesen, Personalwirtschaft und Marketing. Sie beherrschen den Umgang mit IT-Anwendungen und warenwirtschaftlichen Systemen. Sie analysieren und optimieren Prozesse und präsentieren Vorschläge zur Verbesserung klar und überzeugend. Sie verstehen Controllinginstrumente und wenden diese an. Sie nutzen Analysen für Entscheidungsprozesse. Sie entwickeln qualitätssichernde Maßnahmen und setzen sie um. Sie kennen Nachhaltigkeitsziele und setzen sich für deren Erreichung ein. Sie arbeiten und kommunizieren dazu im Team.

WQ A: Die Teilnehmenden beobachten und erkennen Verhaltensweise von Kundinnen und Kunden sowie non-verbale Signale und gehen auf diese ein. Sie setzen bereits erlernte Kommunikations- und Fragetechniken erfolgsorientiert ein. Sie planen den Einsatz von Mitarbeitenden waren-, produkt- und saisonabhängig und unter Einhaltung der aktuellen gesetzlichen Rahmenbedingungen.

WQ B: Die Teilnehmenden planen den Warenbedarf vorausschauend und interpretieren dazu Kennziffern aus dem Warenwirtschaftssystem. Sie stellen Vollständigkeit und Qualität der Waren sicher. Sie werten Daten zur Erstellung von Sortimentsvorschlägen aus und berücksichtigen dabei Kennziffern, Trends, Zielgruppen, Nachhaltigkeit und Standortfaktoren. Sie treffen Entscheidungen über die Aufnahme und Herausnahme von Waren.

WQ C: Die Teilnehmenden führen und interpretieren Bestandsstatistiken und steuern sie erfolgsorientiert. Sie analysieren Bestands- und Umsatzzahlen und nutzen Kennzahlen zur Entscheidungsfindung. Sie entwickeln Maßnahmen zur Umsatzsteigerung und Ertragsverbesserung und setzen diese um. Sie identifizieren

Inventurdifferenzen und ergreifen aktiv Maßnahmen zur Vermeidung dieser. Sie berücksichtigen Kennziffern. Sie sind in der Lage bestandsorientiert und gewinnbringend zu handeln.

WQ D: Die Teilnehmenden analysieren Kosten und Leistungsrechnungen und ziehen daraus Schlussfolgerungen. Zahlen und Daten verarbeiten sie sorgfältig. Sie interpretieren Erfolgsrechnungen und entwickeln Verbesserungsvorschläge. Sie erstellen und interpretieren Statistiken und nutzen die Ergebnisse. Betriebliche Kennzahlen ermitteln und bewerten sie. Sie verstehen Regeln der Preisgestaltung und die Bedeutung von Beständen und deren Auswirkungen auf den Ertrag. Sie verbessern Arbeitsprozesse und wirken an der Umsetzung von Verbesserungen mit.

WQ E: Die Teilnehmenden analysieren die Situation des lokalen Marktes und die Einflussfaktoren darauf. Sie bewerten den Auftritt von Mitbewerbern im stationären und im Online-Handel. Sie werten Ergebnisse von Marktforschung aus und leiten daraus Marketingstrategien ab. Sie analysieren Informations- und Kaufverhalten, entwickeln Maßnahmen aus den Erkenntnissen und setzen diese um. Sie kennen wettbewerbsrechtliche Vorgaben. Sie nutzen den Verkaufsraum, planen und beurteilen Auswirkungen der Platzierung. Sie nutzen Verkaufsstrategien, um Kundinnen und Kunden langfristig an das Unternehmen zu binden (Kundenbindungsinstrumente).

WQ F: Die Teilnehmenden kennen Rechtsvorschriften im Bereich E-Commerce und halten diese ein. Sie kennen und berücksichtigen die Unterschiede zwischen Online-Handel und stationärem Handel unter Berücksichtigung rechtlicher Rahmenbedingungen. Sie kennen die Verkaufskanäle. Sie pflegen und managen Daten, kennen CMS-Systeme und analysieren Kundendaten. Sie setzen Onlinemarketinginstrumente ein und bewerten die Suchmaschinenplatzierung. Sie nutzen Produktkenntnisse, Beratungskompetenz und Kommunikationstechniken für den Kundenservice. Sie ermitteln Kennzahlen für den Onlineshop und werten diese aus. Sie nutzen und analysieren Feedback von Kundinnen und Kunden für die Strategie. Sie arbeiten mit IT-Dienstleistern zusammen, um den Onlineshop

weiterzuentwickeln und Störungen zu beheben. Sie kennen und bearbeiten Sortimentsstrukturen und Logistikprozesse und entwickeln Marketingmaßnahmen.

WQ G: Die Teilnehmenden leiten Maßnahmen aus betrieblichen und persönlichen Zielen der Personalentwicklung ab und überprüfen die Zielerreichung. Sie heben bei der Mitarbeitendenführung die Motivation und Selbstverantwortung hervor. Sie führen ergebnis- und zielorientierte Gespräche mit Mitarbeitenden und nutzen dazugehörige Kommunikationstechniken. Sie kennen Grundlagen der Kommunikationspsychologie sowie die Wirkung von verbaler und non-verbaler Kommunikation und unterstützen die Zusammenarbeit im Team konstruktiv. Sie kennen Methoden des Selbst- und Zeitmanagements und wenden diese an. Aus Mitarbeitendenpotenzialen leiten sie Bedarfe der Personalentwicklung ab. Sie erstellen Personaleinsatzpläne unter Berücksichtigung gesetzlicher Vorgaben und Arbeitszeitmodelle und beachten arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften.

WQ H: Die Teilnehmenden identifizieren sich mit ihrem Unternehmen und erkennen Chancen und Risiken einer Selbstständigkeit. Sie entwickeln Konzepte für eine Geschäftsidee. Sie interpretieren Markt- und Standortanalysen und nutzen diese für ihr Konzept. Sie reflektieren ihre Fähigkeiten und leiten daraus notwendige Handlungen ab. Sie haben Kenntnisse im Bereich unternehmerischer Selbstständigkeit und Gründung. Sie kennen die Unterschiede der Rechtsformen und sind in der Lage, die geeignete zu wählen. Sie sind in der Lage einen Businessplan zu erstellen und zu präsentieren, und leiten konkrete Schritte zur Umsetzung ein, wie die Ermittlung von Personalbedarf und Rekrutierungsmöglichkeiten. Sie verstehen Finanzierungsquellen und Fördermöglichkeiten und nutzen diese beim Erstellen eines Finanzierungsplans. Sie kennen erforderliche Versicherungen und Steuerpflichten. Sie analysieren Zahlen der Unternehmensbewertung, kennen Nachhaltigkeitsziele und setzen diese um.

Lfd. Nr. im ARP	Lerninhalte TQ 7 Ausbildungsordnung vom 13.03.2017	Bezug zum Rahmenlehrplan vom 16.09.2016
----------------------------	--	---

<p>§ 4 Abs. 2 Nr. 8</p>	<p>Einzelhandelsprozesse</p> <p>g) qualitätssichernde Maßnahmen entwickeln und durchführen</p> <p>h) zur Umsetzung betrieblicher Nachhaltigkeitsziele beitragen</p>	<p>LF 11</p>
<p>Wahlqualifikation A</p>		
<p>§ 5 Abs. 4 S. 1 Nr. 1</p>	<p>Beratung von Kunden in komplexen Situationen</p> <p>a) im Beratungsgespräch vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden, dabei Leistungsversprechen des Unternehmens gegenüber Kunden vertreten</p> <p>b) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen</p> <p>c) im Beratungsgespräch Kommunikations-techniken zur Förderung der Kundenzufriedenheit einsetzen</p> <p>d) Selbst- und Fremdbild reflektieren und bei der Kommunikation berücksichtigen</p> <p>e) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie über Verwendungsmöglichkeiten der Waren informieren</p> <p>f) Merkmale von Herstellermarken und Handelsmarken im Beratungsgespräch herausstellen</p>	<p>LF 13</p>

	<p>g) die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln von Waren im Beratungsgespräch herausstellen</p> <p>h) die Gesundheits- und Umweltverträglichkeit sowie die Nachhaltigkeit von Waren beurteilen und Kunden hierüber informieren</p> <p>i) Einwänden von Kunden überzeugend begegnen und den Verkaufsabschluss fördern</p> <p>j) Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargument nutzen</p> <p>k) Informationsquellen zur Aneignung warenbezogener Kenntnisse nutzen</p> <p>l) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Möglichkeiten der Entsorgung von Waren informieren</p> <p>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</p> <p>n) Ursachen von Konflikten in Verkaufssituationen analysieren und Schlussfolgerungen für künftige Verkaufsgespräche ableiten</p>	
--	--	--

	o) Stressauslösende Faktoren identifizieren und Strategien zur Stressbewältigung anwenden	
Wahlqualifikation B		
§ 5 Abs. 4 S. 1 Nr. 2	<p>Beschaffung von Waren</p> <p>a) den Warenbedarf für das Ausbildungssortiment unter Berücksichtigung von Kennziffern aus dem Warenwirtschaftssystem sowie unter Berücksichtigung künftiger verkaufsrelevanter Ereignisse ermitteln</p> <p>b) Waren unter Berücksichtigung von Bestellverfahren und Liefermodalitäten disponieren</p> <p>c) die Einhaltung von Vertrags- und Zahlungsbedingungen aus Beschaffungsverträgen kontrollieren und bei Abweichungen geeignete Maßnahmen einleiten</p> <p>d) Maßnahmen zur Sicherstellung der Vollständigkeit der Waren ergreifen und bewerten</p> <p>e) Vorschläge zur Gestaltung des Warensortiments nach Auswertung warenwirtschaftlicher Daten erarbeiten, dabei insbesondere Umsatz, Handelsspanne, Qualität, Trends, Zielgruppen, Standort, Nachhaltigkeit und die Wettbewerbssituation beachten,</p> <p>f) an der Herausnahme und Neuaufnahme von Waren mitwirken</p>	LF 11
Wahlqualifikation C		

<p>§ 5 Abs. 4 S. 1 Nr. 3</p>	<p>Warenbestandssteuerung</p> <p>a) Bestandsstatistiken erstellen, führen und auswerten</p> <p>b) Bestands- und Umsatzkennziffern analysieren und entsprechende Statistiken nutzen</p> <p>c) Maßnahmen zur Umsatzsteigerung, Ertragsverbesserung und Bestandsoptimierung ableiten sowie Umsetzungsvorschläge entwickeln und umsetzen</p> <p>d) Warenbestände unter Berücksichtigung der Bestellvorschläge des Warenwirtschaftssystems erfolgsorientiert steuern</p> <p>e) Ursachen für Inventurdifferenzen feststellen, Vorschläge für Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen entwickeln und bei deren Umsetzung mitwirken</p>	<p>LF 11</p>
<p>Wahlqualifikation D</p>		
<p>§ 5 Abs. 4 S. 1 Nr. 4</p>	<p>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</p> <p>a) Ergebnisse der Kosten- und Leistungsrechnung analysieren und Schlussfolgerungen ableiten</p> <p>b) Ergebnisse der betrieblichen Erfolgsrechnung analysieren und Verbesserungsmöglichkeiten insbesondere unter Berücksichtigung des Rohertrages entwickeln</p> <p>c) Statistiken erstellen und auswerten</p>	<p>LF 11 und 13</p>

	<p>d) betriebliche Kennzahlen ermitteln und bewerten sowie Schlussfolgerungen ableiten, Maßnahmen vorschlagen sowie an deren Umsetzung mitwirken</p> <p>e) Auswirkungen unterschiedlicher Faktoren, insbesondere von Preisgestaltung, Beständen sowie Kosten, auf Kalkulation und Ertrag beurteilen</p> <p>f) Maßnahmen zur Verbesserung betrieblicher Arbeitsprozesse vorschlagen und an deren Umsetzung mitwirken</p>	
Wahlqualifikation E		
<p>§ 5 Abs. 4 S. 1 Nr. 5</p>	<p>Marketingmaßnahmen</p> <p>a) die Marktsituation am Standort unter besonderer Berücksichtigung von wirtschaftlichen und regionalen Gesichtspunkten analysieren und beurteilen</p> <p>b) den Marktauftritt von Mitbewerbern im stationären Handel und im Onlinehandel bewerten und unter Berücksichtigung wettbewerbsrechtlicher Vorgaben Vorschläge für Marketingmaßnahmen erarbeiten und begründen</p> <p>c) Instrumente der Marktbeobachtung einsetzen, Ergebnisse der Marktforschung zum Kaufverhalten auswerten und Vorschläge für den Einsatz von Marketinginstrumenten ableiten und begründen</p> <p>d) Informations- und Kaufverhalten von Zielgruppen unterscheiden,</p>	<p>LF 11 und 12</p>

	<p>Konsequenzen ableiten, Maßnahmen vorschlagen und an der Umsetzung mitwirken</p> <p>e) verkaufsfördernde Maßnahmen unter Berücksichtigung von verkaufsstarken und verkaufsschwachen Zonen und unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben entwickeln und umsetzen</p> <p>f) Platzierungen im Verkaufsraum planen, umsetzen und deren Auswirkungen beurteilen</p> <p>g) Produktinformationen für die Verkaufsförderung kundenorientiert einsetzen</p> <p>h) Erfolgskontrollen vorbereiten, durchführen und auswerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten</p>	
Wahlqualifikation F		
<p>§ 5 Abs. 4 S. 1 Nr. 6</p>	<p>Onlinehandel</p> <p>a) bei der Betreuung eines Onlineshops Rechtsvorschriften einhalten</p> <p>b) Wechselwirkungen zwischen Onlinehandel und stationärem Verkauf berücksichtigen</p> <p>c) den Produktkatalog im Onlineshop pflegen</p> <p>d) Instrumente des Onlinemarketings einsetzen und die Suchmaschinenplatzierung bewerten</p> <p>e) Kunden beim Onlinekauf beraten</p> <p>f) Feedback von Kunden im Onlinehandel auswerten und daraus Verbesserungsvorschläge für die</p>	<p>LF 11 und 12</p>

	<p>Multi-Channel-Strategie des Betriebes ableiten</p> <p>g) Kennziffern für den Onlineshop ermitteln und auswerten</p> <p>h) Maßnahmen zur Verbesserung von Sortimentsstrukturen, Logistikprozessen und Marketingmaßnahmen im Rahmen einer Multi-Channel-Strategie vorschlagen</p> <p>mit IT-Dienstleistern den Onlinehandel weiterentwickeln sowie Maßnahmen zur Behebung von Störungen einleiten</p>	
Wahlqualifikation G		
<p>§ 5 Abs. 4 S. 1 Nr. 7</p>	<p>Mitarbeiterführung und -entwicklung</p> <p>a) Maßnahmenpläne zur Personalentwicklung aus betrieblichen Zielen ableiten, Zielerreichung überprüfen und Anpassungen vornehmen</p> <p>b) die Bedeutung von Motivation und Selbstverantwortung bei der Mitarbeiterführung berücksichtigen</p> <p>c) Gespräche mit Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen sowie Teambesprechungen ergebnisorientiert führen und reflektieren</p> <p>d) die Wirkungen verbaler und nonverbaler Kommunikation sowie die Unterschiede zwischen Selbstbild und Fremdbild reflektieren und in der Mitarbeiterführung nutzen</p> <p>e) Möglichkeiten der Konfliktlösung mit dem Ziel anwenden, Motivation,</p>	<p>LF 13 und 14</p>

	<p>Arbeitsklima und Arbeitsleistung zu verbessern</p> <p>f) Methoden des Selbst- und Zeitmanagements einsetzen</p> <p>g) Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bei ihrer Tätigkeit konstruktiv unterstützen und die Zusammenarbeit im Team fördern</p> <p>h) aus Personaleinsatz und Personalbedarfsplanung sowie aus Mitarbeiterpotenzial und Qualifikationsbedarf Maßnahmen der Personalentwicklung ableiten und umsetzen</p> <p>i) Personaleinsatzplanung erstellen</p> <p>j) arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften bei Personalplanung und Personaleinsatz anwenden</p>	
Wahlqualifikation H		
<p>§ 5 Abs. 4 S. 1 Nr. 8</p>	<p>Vorbereitung Unternehmerischer Selbständigkeit</p> <p>a) Chancen und Risiken für ein Handelsunternehmen einschätzen, ein Unternehmenskonzept unter Berücksichtigung von Innovationen entwickeln</p> <p>b) Marktforschungsdaten und Standortanalysen auswerten und für das Unternehmenskonzept nutzen</p> <p>c) persönliche und fachliche Kompetenzen für eine unternehmerische Selbständigkeit kritisch reflektieren</p>	<p>LF 12, 13 und 14</p>

	<p>d) eine geeignete Rechtsform für das Unternehmen auswählen und einen Businessplan erstellen, präsentieren und begründen</p> <p>e) Personalbedarf ermitteln und Rekrutierungsmöglichkeiten auswählen</p> <p>f) die Unternehmensfinanzierung unter Berücksichtigung von Finanzierungsquellen und Fördermöglichkeiten planen</p> <p>g) erforderliche Versicherungen und Steuerpflichten bei der Planung berücksichtigen</p> <p>h) Kennziffern der Unternehmensbewertung nutzen, daraus Maßnahmen ableiten und dabei Nachhaltigkeit berücksichtigen</p>	
--	--	--

Hinweise zur Kompetenzfeststellung

Kompetenzfeststellung TQ 7			
Art der Kompetenzfeststellung	Methodik (Auswahl)	zeitlicher Umfang	Gewichtung
Schriftlich	<ul style="list-style-type: none"> Schriftliche Aufgaben 	mind. 45 Minuten	[50 %]
praktisch	<ul style="list-style-type: none"> Praktischer Arbeitsauftrag, situatives Fachgespräch während der Umsetzung der Aufgabenstellung 	mind. 30 Minuten	[50 %]

Beide Teile der Kompetenzfeststellung müssen bestanden werden. Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

Anhang 1: Standardberufsbildpositionen (zum 1. August 2021 eingeführt)

Lfd. Nr.	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Zuordnung
1	Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht (§ x Absatz y Nummer 1)	
	<p>a) den Aufbau und die grundlegenden Arbeits- und Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes erläutern</p> <p>b) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag sowie Dauer und Beendigung des Ausbildungsverhältnisses erläutern und Aufgaben der im System der dualen Berufsausbildung Beteiligten beschreiben</p> <p>c) die Bedeutung, die Funktion und die Inhalte der Ausbildungsordnung und des betrieblichen Ausbildungsplans erläutern sowie zu deren Umsetzung beitragen</p> <p>d) die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial-, tarif- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften erläutern</p> <p>e) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes erläutern</p> <p>f) Beziehungen des Ausbildungsbetriebs und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen und Gewerkschaften erläutern</p> <p>g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erläutern</p> <p>h) wesentliche Inhalte von Arbeitsverträgen erläutern</p> <p>i) Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und der beruflichen Weiterentwicklung erläutern</p>	während der gesamten Ausbildung
2	Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (§ x Absatz y Nummer 2)	
	a) Rechte und Pflichten aus den berufsbezogenen	

	<p>Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften kennen und diese Vorschriften anwenden</p> <p>b) Gefährdungen von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und auf dem Arbeitsweg prüfen und beurteilen</p> <p>c) sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeiten erläutern</p> <p>d) technische und organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung von Gefährdungen sowie von psychischen und physischen Belastungen für sich und andere, auch präventiv, ergreifen</p> <p>e) ergonomische Arbeitsweisen beachten und anwenden</p> <p>f) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben und erste Maßnahmen bei Unfällen einleiten</p> <p>g) betriebsbezogene Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden, Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und erste Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</p>	<p>während der gesamten Ausbildung</p>
<p>3</p>	<p>Umweltschutz und Nachhaltigkeit (§ x Absatz y Nummer 3)</p>	
	<p>a) Möglichkeiten zur Vermeidung betriebsbedingter Belastungen für Umwelt und Gesellschaft im eigenen Aufgabenbereich erkennen und zu deren Weiterentwicklung beitragen</p> <p>b) bei Arbeitsprozessen und im Hinblick auf Produkte, Waren oder Dienstleistungen Materialien und Energie unter wirtschaftlichen, umweltverträglichen und sozialen Gesichtspunkten der Nachhaltigkeit nutzen</p> <p>c) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes einhalten</p> <p>d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Wiederverwertung oder Entsorgung zuführen</p> <p>e) Vorschläge für nachhaltiges Handeln für den eigenen</p>	<p>während der gesamten Ausbildung</p>

	Arbeitsbereich entwickeln	
	f) unter Einhaltung betrieblicher Regelungen im Sinne einer ökonomischen, ökologischen und sozial nachhaltigen Entwicklung zusammenarbeiten und adressatengerecht kommunizieren	
4	Digitalisierte Arbeitswelt (§ x Absatz y Nummer 4)	
	a) mit eigenen und betriebsbezogenen Daten sowie mit Daten Dritter umgehen und dabei die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten	während der gesamten Ausbildung
	b) Risiken bei der Nutzung von digitalen Medien und informationstechnischen Systemen einschätzen und bei deren Nutzung betriebliche Regelungen einhalten	
	c) ressourcenschonend, adressatengerecht und effizient kommunizieren sowie Kommunika- tionsergebnisse dokumentieren	
	d) Störungen in Kommunikationsprozessen erkennen und zu ihrer Lösung beitragen	
	e) Informationen in digitalen Netzen recherchieren und aus digitalen Netzen beschaffen sowie Informationen, auch fremde, prüfen, bewerten und auswählen	
	f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden, digitale Lernmedien nutzen und Erfordernisse des lebensbegleitenden Lernens erkennen und ableiten	
	g) Aufgaben zusammen mit Beteiligten, einschließlich der Beteiligten anderer Arbeits- und Geschäftsbereiche, auch unter Nutzung digitaler Medien, planen, bearbeiten und gestalten	
	h) Wertschätzung anderer unter Berücksichtigung gesellschaftlicher Vielfalt praktizieren	

Quelle: [Empfehlung 172](#) des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung vom 17. November 2020.

Anhang 2: Notenschlüssel

Punkte	Note als Dezimalzahl	Note in Worten	Definition
100	1,0	sehr gut	eine Leistung, die den Anforderungen in besonderem Maß entspricht
98 und 99	1,1		
96 und 97	1,2		
94 und 95	1,3		
92 und 93	1,4		
91	1,5		
90	1,6		
89	1,7		
88	1,8		
87	1,9		
85 und 86	2,0		
84	2,1		
83	2,2		
82	2,3		
81	2,4	befriedigend	eine Leistung, die den Anforderungen im Allgemeinen entspricht
79 und 80	2,5		
78	2,6		
77	2,7		
75 und 76	2,8		

74	2,9		
72 und 73	3,0		
71	3,1		
70	3,2		
68 und 69	3,3		
67	3,4		
65 und 66	3,5	ausreichend	eine Leistung, die zwar Mängel aufweist, aber im Ganzen den Anforderungen noch entspricht
63 und 64	3,6		
62	3,7		
60 und 61	3,8		
58 und 59	3,9		
56 und 57	4,0		
55	4,1		
53 und 54	4,2		
51 und 52	4,3		
50	4,4		
48 und 49	4,5	mangelhaft	eine Leistung, die den Anforderungen nicht entspricht, jedoch erkennen lässt, dass gewisse Grundkenntnisse noch vorhanden sind
46 und 47	4,6		
44 und 45	4,7		
42 und	4,8		

43			
40 und 41	4,9		
38 und 39	5,0		
36 und 37	5,1		
34 und 35	5,2		
32 und 33	5,3		
30 und 31	5,4		
25 bis 29	5,5	ungenügend	eine Leistung, die den Anforderungen nicht entspricht und bei der selbst Grundkenntnisse fehlen
20 bis 24	5,6		
15 bis 19	5,7		
10 bis 14	5,8		
5 bis 9	5,9		
0 bis 4	6,0		

Quelle: [Richtlinie 120](#) des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung vom 15. Dezember 2021, Musterprüfungsordnung für die Durchführung von Abschluss- und Umschulungsprüfung.