

## **Ausbildungsberuf: Kaufleute für E-Commerce**

### **Kontakt:**

Abteilungsleiter StD Karl Neher

Tel: 0711/ 9302320

Fax: 0711/ 9302322

Email: [KNeher@jfk-schule.de](mailto:KNeher@jfk-schule.de)

Sprechzeiten: nach Vereinbarung

### **1) Beschreibung des Berufsbildes**

Kaufleute im E-Commerce sind im Internethandel an der Schnittstelle von Einkauf, Werbung, Logistik, Buchhaltung und IT tätig. Sie wirken bei der Sortimentsgestaltung mit, bei der Beschaffung von Waren und Dienstleistungen und präsentieren das Angebot verkaufsfördernd in Onlineshops, auf Online-Marktplätzen, in Social Media oder Blogs. Mit Kunden kommunizieren sie z.B. per E-Mail, Chat oder telefonisch und nehmen Anfragen, Reklamationen oder Lieferwünsche entgegen. Sie richten Bezahlssysteme ein, überwachen Zahlungseingänge und veranlassen die Übermittlung bestellter Waren und Dienstleistungen.

Darüber hinaus planen sie zielgruppen- und produktspezifische Onlinemarketingmaßnahmen, organisieren die Erstellung und die gezielte Platzierung von Werbung und bewerten den Werbeerfolg.

Für die kaufmännische Steuerung und Kontrolle analysieren sie die Ergebnisse der Kosten- und Leistungsrechnung und werten Verkaufszahlen sowie betriebliche Prozesse aus.

### **2) Unterrichtstage im Schuljahr 2019/2020**

Klassen	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
<b>1KEC1 (3 Jahre)</b>		wöchentlich		14-tägig (X-Woche)	

### 3) Fächer/ Studentafel

#### Teilzeitunterricht (Langzeitklasse):

Fächer	1. Ausbildungsjahr	2. Ausbildungsjahr	3. Ausbildungsjahr
<b>1. Pflichtbereich</b>			
<b>1.1 Fächer</b>			
Religionslehre	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Deutsch	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Gemeinschaftskunde	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Kompetenzbereiche</b>			
Berufsfachliche Kompetenz (BFK)	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
Projektkompetenz	<b>Integrativ im Fach BFK</b>	<b>Integrativ im Fach BFK</b>	<b>Integrativ im Fach BFK</b>
<b>2. Wahlpflichtbereich</b>			
Stützunterricht Erweiterungsunterricht z.B. - Computeranwendung - Berufsbezogene Fremdsprache	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Erwerb von Zusatzqualifikationen			

#### 4) **Bildungsauftrag der Berufsschule**

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung **umfassender Handlungskompetenz** zu fördern. Handlungskompetenz wird verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

**Handlungskompetenz** entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

##### **Fachkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

##### **Selbstkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, 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**

Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz sind immanenter Bestandteil von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

##### **Methodenkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

##### **Kommunikative Kompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

##### **Lernkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, 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.

## 5) Didaktische Grundsätze für den Unterricht in der Berufsschule

Um dem Bildungsauftrag der Berufsschule zu entsprechen werden die jungen Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule zielt auf die Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz. Mit der didaktisch begründeten praktischen Umsetzung - zumindest aber der gedanklichen Durchdringung - aller Phasen einer beruflichen Handlung in **Lernsituationen** wird dabei Lernen in und aus der Arbeit vollzogen.

Handlungsorientierter Unterricht im **Rahmen der Lernfeldkonzeption** orientiert sich prioritär an handlungssystematischen Strukturen und stellt gegenüber vorrangig fachsystematischem Unterricht eine veränderte Perspektive dar. Nach lerntheoretischen und didaktischen Erkenntnissen sind bei der Planung und Umsetzung handlungsorientierten Unterrichts in Lernsituationen folgende Orientierungspunkte zu berücksichtigen:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind.
- Lernen vollzieht sich in vollständigen Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen.
- Handlungen fördern das ganzheitliche Erfassen der beruflichen Wirklichkeit, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte.
- Handlungen greifen die Erfahrungen der Lernenden auf und reflektieren sie in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen.
- Handlungen berücksichtigen auch soziale Prozesse, zum Beispiel die Interessenerklärung oder die Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung.

**6) Übersicht über die Lernfelder in der Berufsschule (= Inhalte im Fach Berufsfachliche Kompetenz)**

Lernfeld Nr.	Bezeichnung des Lernfeldes	Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
1	Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten	80		
2	Sortimente im Online-Vertrieb gestalten und die Beschaffung unterstützen	80		
3	Verträge im Online-Vertrieb anbahnen und bearbeiten	120		
4	Werteströme erfassen, auswerten und beurteilen	40		
5	Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen bearbeiten		40	
6	Servicekommunikation kundenorientiert gestalten		60	
7	Online-Marketing-Maßnahmen umsetzen und bewerten		120	
8	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern		60	
9	Online-Vertriebskanäle auswählen			100
10	Den Online-Vertrieb kennzahlengestützt optimieren			80
11	Gesamtwirtschaftliche Einflüsse bei unternehmerischen Entscheidungen berücksichtigen			40
12	Berufsbezogene Projekte durchführen und bewerten			60
<b>Summe: insgesamt 880 Stunden</b>		<b>320</b>	<b>280</b>	<b>280</b>

## 7) Übersicht über die Kompetenzbereiche im Fach WISO:

Kompetenzbereich Nr.	Bezeichnung des Lernfeldes	Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden (Langzeitklasse)
1	In Ausbildung und Beruf orientieren	40
2	Wirtschaftliches Handeln in der Sozialen Marktwirtschaft analysieren	40
3	Wirtschaftspolitische Einflüsse auf den Ausbildungsbetrieb, das Lebensumfeld und die Volkswirtschaft einschätzen	40
<b>Summe: insgesamt 120 Stunden</b>		<b>120</b>

## 8) Prüfungen

### Teil 1 der Abschlussprüfung: Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung

- Nach 15 Monaten („Mitte des zweiten Ausbildungsjahres“), d.h. immer im November des zweiten Ausbildungsjahres
- Gewichtung: 25%
- Dauer: 90 Minuten

Im Prüfungsbereich „Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung“ soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. das Waren- und Dienstleistungssortiment im Online-Vertrieb kunden- und serviceorientiert mitzugestalten und zu bewirtschaften,
2. die Beschaffung von Waren oder Dienstleistungen für den Online-Vertrieb zu unterstützen,
3. Vertragsanbahnungen im Online-Vertrieb zu gestalten und Vertragsabschlüsse herbeizuführen und
4. rechtliche Regelungen bei der Sortimentsbewirtschaftung und der Vertragsanbahnung einzuhalten.

### Wichtiger Hinweis:

**Die prüfungsrelevanten Kompetenzen beziehen sich auf die Lernfelder 2 und 3 und die zu behandelnden Kompetenzen der Ausbildungsordnung (erste 15 Monate der Ausbildung)**

## **Teil 2 der Abschlussprüfung**

- am Ende der Ausbildung (nach 2,5 oder 3 Jahren)

### **Schriftliche Prüfungsfächer:**

- 1) Wirtschafts- und Sozialkunde:**  
60 Minuten schriftlich => Gewichtung: 10 %
- 2) Geschäftsprozesse im E-Commerce:**  
120 Minuten schriftlich => Gewichtung: 30 %
- 3) Kundenkommunikation im E-Commerce:**  
60 Minuten schriftlich => Gewichtung: 15 %

### **Mündliche Prüfung:**

**Fachbezogenes Fachgespräch zu einem projektbezogenen Prozess im E-Commerce  
(diese Prüfung findet bei der IHK statt):**

Fallbezogenes Fachgespräch: 20 Minuten => Gewichtung: 20 %

### **Prüfungsübersicht:**

<b>Prüfungsbereich</b>	<b>Bearbeitungszeit</b>	<b>Gewichtung</b>
<b>Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung - Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung</b>	<b>90 Minuten</b>	<b>25 %</b>
<b>Geschäftsprozesse im E-Commerce - Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung</b>	<b>120 Minuten</b>	<b>30 %</b>
<b>Kundenkommunikation im E-Commerce - Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung</b>	<b>60 Minuten</b>	<b>15 %</b>
<b>Wirtschafts- und Sozialkunde</b>	<b>60 Minuten</b>	<b>10 %</b>
<b>Fallbezogenes Fachgespräch (mündliche Prüfung)</b>	<b>20 Minuten</b>	<b>20 %</b>