



Freie und Hansestadt Hamburg  
**BEHÖRDE FÜR SCHULE UND BERUFSBILDUNG**  
**HAMBURGER INSTITUT FÜR BERUFLICHE BILDUNG**

**Bildungsgangstuentafel**

Beruf: **Servicefachkraft für Dialogmarketing**

Ausbildungsdauer: 2 Jahre  
Organisation: Tagesform  
Organisationsfrequenz/Basisfrequenz: 28 / 22 Personen je Klasse  
Grundstunden: 12 Unterrichtsstunden je Woche  
Standort: H 15  
Erprobung ab: 1. 8. 2006

<b>Lernbereiche, Unterrichtsfächer und Wahlpflichtbereich</b>	<b>Unterrichtsstunden</b>	<b>Zugeordnete Lernfelder des KMK-Rahmenlehrplans</b>
<b>Lernbereich I</b>	<b>680</b>	
Personal und Organisation	160	1, 4, 9
Marketing und Controlling	160	2, 6, 7
Kommunikationsmanagement	280	3, 5, 8
Fachenglisch	80	
<b>Lernbereich II</b>	<b>280</b>	
Sprache und Kommunikation		
Wirtschaft und Gesellschaft		
Wahlpflicht		
<b>Summe der Schülergrundstunden</b>	<b>960</b>	

Innerhalb des Gesamtstundenvolumens sind **Religionsgespräche** im Umfang von mindestens zehn Unterrichtsstunden pro Schuljahr anzubieten.

1. Die Lernfeld-Nummerierung entspricht dem KMK-Rahmenlehrplan des Berufes. Das Gesamtstundenvolumen der Bildungsgangstuentafel ist auf der Grundlage eines Schuljahres festgesetzt, das 40 Unterrichtswochen mit jeweils 12 Unterrichtsstunden umfasst. In Abhängigkeit von der jeweiligen Organisationsform der Berufsschule und der Lage der Sommerferien kann die Zahl der für eine Klasse insgesamt erteilten Unterrichtsstunden von der Bildungsgangstuentafel abweichen.
2. Die Schule entscheidet im Benehmen mit der zuständigen Behörde über die Organisation des Unterrichts, seine zeitliche Strukturierung und die Verteilung der auf die Fächer insgesamt entfallenden Unterrichtsstunden. Der Verlauf der Ausbildung wird für jede Klasse im Klassenbuch dokumentiert.
3. Die Schulkonferenz entscheidet über die Aufteilung des Stundenvolumens auf die einzelnen Unterrichtsfächer im Lernbereich II. Dabei ist das Unterrichtsfach "Wirtschaft und Gesellschaft" für das Prüfungsfach "Wirtschafts- und Sozialkunde" der beruflichen Ausbildungsordnung angemessen zu berücksichtigen.
4. Die Schulkonferenz kann im Rahmen des Gesamtstundenvolumens die Unterrichtsstunden zwischen den Lernbereichen I und II um insgesamt bis zu zehn vom Hundert umverteilen. Darüber hinausgehende Abweichungen bedürfen der Genehmigung der zuständigen Behörde.
5. Die Fächeraufteilung kann je Schuljahr ganz oder teilweise zugunsten projektorientierter Unterrichtsvorhaben aufgehoben werden, sofern mind. 2 Drittel der gemäß obiger Stuentafel je Unterrichtsfach zur Verfügung stehenden Stundenvolumina weiterhin je Unterrichtsfach unterrichtet und benotet werden. Ein einzelnes projektorientiertes Unterrichtsvorhaben muss mindestens ein Volumen von 40 Stunden aufweisen.
6. Bei Abschluss des Bildungsganges kann die Berufsschule den Absolventen eine maximal einseitige Information über Details des Bildungsganges zur Verfügung stellen.

## Anlage zur Bildungsgangsturentafel

Lernfelder		Zeitrichtwerte	
		1. Jahr	2. Jahr
01	Die Ausbildung im Dialogmarketing mitgestalten	60	
02	Dienstleistungen im Dialogmarketing analysieren und vergleichen	60	
03	Mit Kundinnen und Kunden kommunizieren	80	
04	Simultan Gespräche führen, Datenbanken nutzen und Informationen verarbeiten	40	
05	Kundinnen und Kunden im Dialogmarketing betreuen und binden	80	
06	Bestimmungsfaktoren der Kundennachfrage gestalten		40
07	Den betriebswirtschaftlichen Beitrag eines Projektes zum Unternehmenserfolg bewerten		60
08	Kundinnen und Kunden gewinnen und Verkaufsgespräche führen		80
09	Projekte im Dialogmarketing vorbereiten, durchführen und dokumentieren		100
	<b>Summe</b>	<b>320</b>	<b>280</b>