

Verordnung  
über die  
Berufsausbildung

Kaufmann für Tourismus  
und Freizeit/  
Kauffrau für Tourismus  
und Freizeit

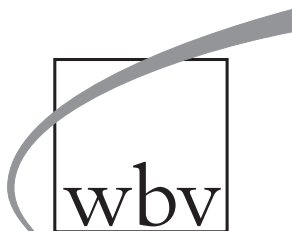
vom 18. März 2005

**nebst Rahmenlehrplan**

Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Tourismus und Freizeit/zur Kauf-  
frau für Tourismus und Freizeit vom 18. März 2005 (BGBl. I S. 794 vom 23. März 2005) nebst  
Rahmenlehrplan (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 9. Dezember 2004)

## Inhalt

	Seite
§ 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes .....	3
§ 2 Ausbildungsdauer .....	3
§ 3 Zielsetzung der Berufsausbildung .....	3
§ 4 Struktur der Berufsausbildung .....	3
§ 5 Ausbildungsberufsbild .....	3
§ 6 Ausbildungsrahmenplan .....	5
§ 7 Ausbildungsplan .....	5
§ 8 Berichtsheft .....	5
§ 9 Zwischenprüfung .....	5
§ 10 Abschlussprüfung .....	6
§ 11 Inkrafttreten .....	7
 <b>Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Tourismus und Freizeit/zur Kauffrau für Tourismus und Freizeit – Sachliche Gliederung –</b>	
Anlage 1 (zu § 6) .....	8
 <b>Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Tourismus und Freizeit/zur Kauffrau für Tourismus und Freizeit – Zeitliche Gliederung –</b>	
Anlage 2 (zu § 6) .....	14
<b>Rahmenlehrplan</b> .....	17



W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG  
Postfach 10 06 33 · 33506 Bielefeld

Tel.: 05 21 / 9 11 01-15 · Fax: 05 21 / 9 11 01-19

E-Mail: [service@wbv.de](mailto:service@wbv.de)

[www.wbv.de/www.berufe.net](http://www.wbv.de/www.berufe.net)

# **Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Tourismus und Freizeit/ zur Kauffrau für Tourismus und Freizeit**

Vom 18. März 2005

(abgedruckt im Bundesgesetzblatt Teil I S. 794 vom 23. März 2005)

Auf Grund des § 25 Abs. 1 in Verbindung mit Abs. 2 Satz 1 des Berufsbildungsgesetzes vom 14. August 1969 (BGBl. I S. 1112), der zuletzt durch Artikel 184 Nr. 1 der Verordnung vom 25. November 2003 (BGBl. I S. 2304) geändert worden ist, verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

## **§ 1**

### **Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes**

Der Ausbildungsberuf Kaufmann für Tourismus und Freizeit/Kauffrau für Tourismus und Freizeit wird staatlich anerkannt.

## **§ 2**

### **Ausbildungsdauer**

Die Ausbildung dauert drei Jahre.

## **§ 3**

### **Zielsetzung der Berufsausbildung**

Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten und Kenntnisse sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 2 des Berufsbildungsgesetzes befähigt werden, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Die in Satz 1 beschriebene Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 9 und 10 nachzuweisen.

## **§ 4**

### **Struktur der Berufsausbildung**

Die Ausbildung gliedert sich in

1. Pflichtqualifikationseinheiten gemäß § 5 Abs. 1 Nr. 1 bis 8 sowie
2. eine im Ausbildungsvertrag festzulegende Wahlqualifikationseinheit gemäß § 5 Abs. 2 Nr. 1 oder 2.

## **§ 5**

### **Ausbildungsberufsbild**

(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten und Kenntnisse:

1. Der Ausbildungsbetrieb:
  - 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes,
  - 1.2 Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Grundlagen, Personalwirtschaft,
  - 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
  - 1.4 Umweltschutz;
2. Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme:
  - 2.1 Arbeitsorganisation,
  - 2.2 Methoden des Projektmanagements,
  - 2.3 Informations- und Kommunikationssysteme,
  - 2.4 Datenschutz und Datensicherheit;
3. Kommunikation und Kooperation:
  - 3.1 Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung,
  - 3.2 Teamarbeit und Kooperation,
  - 3.3 Präsentation,
  - 3.4 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben;
4. Betriebliche Organisation:
  - 4.1 Betriebliche Ablauforganisation,
  - 4.2 Beschaffung und Materialwirtschaft;
5. Leistungsangebot:
  - 5.1 Destination und Region,
  - 5.2 Leistungserstellung,
  - 5.3 Gewährleistung von Servicequalität;
6. Veranstaltungen:
  - 6.1 Veranstaltungskonzeption,
  - 6.2 Veranstaltungsorganisation;
7. Marketing:
  - 7.1 Marktanalyse und -beobachtung,
  - 7.2 Werbung und Verkaufsförderung,
  - 7.3 Öffentlichkeitsarbeit,
  - 7.4 Vertrieb;
8. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle:
  - 8.1 Betriebliches Rechnungswesen,
  - 8.2 Kosten- und Leistungsrechnung,
  - 8.3 Controlling;
9. eine im Ausbildungsvertrag festzulegende Wahlqualifikationseinheit aus der Auswahlliste gemäß Absatz 2.

(2) Die Auswahlliste gemäß Absatz 1 Nr. 9 umfasst folgende zwei Wahlqualifikationseinheiten:

1. Gewährleistung der Funktionsfähigkeit von Tourismus- und Freizeiteinrichtungen:
  - 1.1 Betriebssicherheit,
  - 1.2 Technischer Betriebsablauf,
  - 1.3 Pflege und Wartung;
2. Gestaltung der Destination:
  - 2.1 Destinationsprofil,
  - 2.2 Kooperation in der Destination,
  - 2.3 Destinationsvermarktung.

## § 6

### **Ausbildungsrahmenplan**

Die Fertigkeiten und Kenntnisse nach § 5 sollen nach den in den Anlagen 1 und 2 enthaltenen Anleitungen zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsrahmenplan) vermittelt werden. Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsinhaltes ist insbesondere zulässig, soweit eine berufsfeldbezogene Grundbildung vorausgegangen ist oder betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

## § 7

### **Ausbildungsplan**

Die Auszubildenden haben unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplans für die Auszubildenden einen Ausbildungsplan zu erstellen.

## § 8

### **Berichtsheft**

Die Auszubildenden haben ein Berichtsheft in Form eines Ausbildungsnachweises zu führen. Ihnen ist Gelegenheit zu geben, das Berichtsheft während der Ausbildungszeit zu führen. Die Auszubildenden haben das Berichtsheft regelmäßig durchzusehen.

## § 9

### **Zwischenprüfung**

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in den Anlagen 1 und 2 für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung ist schriftlich in höchstens 180 Minuten durchzuführen. Der Prüfling soll dabei praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den folgenden Gebieten bearbeiten:

1. Leistungserstellung,
2. Rechnungswesen,
3. Arbeits- und Ablauforganisation,
4. Wirtschafts- und Sozialkunde.

## § 10

### **Abschlussprüfung**

(1) Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage 1 aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Prüfung besteht aus vier Prüfungsbereichen:

1. Produkte und Leistungen der Tourismus- und Freizeitwirtschaft,
2. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde,
4. Fallbezogenes Fachgespräch.

Die Prüfung ist in den Prüfungsbereichen nach den Nummern 1 bis 3 schriftlich und im Prüfungsbereich nach der Nummer 4 mündlich durchzuführen.

(3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:

1. im Prüfungsbereich Produkte und Leistungen der Tourismus- und Freizeitwirtschaft:

In höchstens 150 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den Gebieten

- a) Gestaltung von Produkten und Leistungen,
- b) Marketing,
- c) Organisation von Betriebsabläufen

bearbeiten und dabei zeigen, dass er unter Berücksichtigung der branchenspezifischen Strukturen wirtschaftliche und organisatorische Zusammenhänge und Problemstellungen analysieren, Betriebsabläufe koordinieren sowie Lösungsmöglichkeiten kunden- und marktorientiert entwickeln und darstellen kann;

2. im Prüfungsbereich Kaufmännische Steuerung und Kontrolle:

In höchstens 90 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den Gebieten

- a) Betriebliches Rechnungswesen,
- b) Kosten- und Leistungsrechnung,
- c) Controlling und Statistik

bearbeiten und dabei zeigen, dass er Problemstellungen analysieren, Daten ermitteln und zur Entscheidungsvorbereitung auswerten, Lösungsmöglichkeiten entwickeln sowie Kalkulationen durchführen kann;

3. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde soll der Prüfling in höchstens 90 Minuten praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeiten und dabei zeigen, dass er wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen sowie die Tourismus- und Freizeitwirtschaft als Wirtschaftsfaktor darstellen und beurteilen kann;
4. im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch soll der Prüfling eine von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben bearbeiten. Die gewählte Wahlqualifikationseinheit gemäß § 5 Abs. 2 ist Grundlage für die Aufgabenstellung durch den Prüfungsausschuss. Im Rahmen eines Fachgespräches soll der Prüfling zeigen, dass er kunden- und serviceorientiert kommunizieren und handeln sowie Arbeitsabläufe selbstständig planen, durchführen und kontrollieren kann. Darüber hinaus sind Aspekte der Region zu berücksichtigen. Dem Prüfling ist für die von ihm gewählte Aufgabe eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten zu gewähren. Das Fachgespräch soll die Dauer von 20 Minuten nicht überschreiten.

(4) Sind die Prüfungsleistungen in bis zu zwei schriftlichen Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ und in den übrigen schriftlichen Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

(5) Für die Ermittlung des Gesamtergebnisses hat der Prüfungsbereich Produkte und Leistungen der Tourismus- und Freizeitwirtschaft gegenüber jedem der übrigen Prüfungsbereiche doppeltes Gewicht.

(6) Zum Bestehen der Abschlussprüfung müssen im Gesamtergebnis und in mindestens zwei der in Absatz 2 Nr. 1 bis 3 genannten Prüfungsbereiche sowie im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch mindestens ausreichende Prüfungsleistungen erbracht werden. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden

## § 11

### **Inkrafttreten**

Diese Verordnung tritt am 1. August 2005 in Kraft.

Berlin, den 18. März 2005

**Der Bundesminister  
für Wirtschaft und Arbeit**

In Vertretung

Georg Wilhelm Adamowitsch

**Anlage 1**  
(zu § 6)

Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung  
zum Kaufmann für Tourismus und Freizeit/zur Kauffrau für Tourismus und Freizeit  
– Sachliche Gliederung –

**Abschnitt I: Gemeinsame Fertigkeiten und Kenntnisse in den Pflichtqualifikationseinheiten gemäß § 4 Nr. 1**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 5 Abs. 1 Nr. 1)	
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes (§ 5 Abs. 1 Nr. 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang sowie seine Bedeutung und Verflechtung in der Region beschreiben</li> <li>b) Leistungen der Tourismus- und Freizeitwirtschaft an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>c) Aufbau, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>d) Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes darstellen</li> <li>e) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden und Gewerkschaften beschreiben</li> </ul>
1.2	Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Grundlagen, Personalwirtschaft (§ 5 Abs. 1 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und die Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben</li> <li>b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen und unter Nutzung von Arbeits- und Lerntechniken zu seiner Umsetzung beitragen</li> <li>c) den Nutzen betrieblicher und außerbetrieblicher Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten für die berufliche und persönliche Entwicklung aufzeigen</li> <li>d) wesentliche Inhalte eines Arbeitsvertrages erklären</li> <li>e) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie die für den Ausbildungsbetrieb geltenden tariflichen Regelungen beachten</li> <li>f) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären</li> <li>g) Ziele, Bedeutung sowie Aufgaben der Personalführung und Personalplanung im Ausbildungsbetrieb erläutern und zu ihrer Umsetzung beitragen</li> </ul>
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 5 Abs. 1 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>
1.4	Umweltschutz (§ 5 Abs. 1 Nr. 1.4)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>
2	Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme (§ 5 Abs. 1 Nr. 2)	
2.1	Arbeitsorganisation (§ 5 Abs. 1 Nr. 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel aufgabenorientiert einsetzen</li> <li>b) die eigene Arbeit inhaltlich und zeitlich strukturieren, Arbeitstechniken aufgabenorientiert einsetzen</li> <li>c) Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Leistungserstellung berücksichtigen</li> <li>d) Informationsquellen nutzen</li> <li>e) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und der Arbeitsplatzgestaltung vorschlagen</li> </ul>
2.2	Methoden des Projektmanagements (§ 5 Abs. 1 Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) inhaltliche, organisatorische, zeitliche und finanzielle Aspekte bei der Projektarbeit berücksichtigen; Projektplanungsinstrumente anwenden</li> <li>b) Projektaufgaben sowie die Arbeit interner und externer Beteiligter koordinieren</li> <li>c) Informations- und Kommunikationsstrukturen einrichten</li> <li>d) Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren; Zielerreichung kontrollieren</li> </ul>
2.3	Informations- und Kommunikationssysteme (§ 5 Abs. 1 Nr. 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Daten erfassen, pflegen und aufbereiten</li> <li>b) Informations- und Kommunikationssysteme nutzen</li> <li>c) Auswirkungen des Einsatzes von Informations- und Kommunikationssystemen auf Arbeitsorganisation, Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen an Beispielen des Ausbildungsbetriebes beschreiben</li> </ul>
2.4	Datenschutz und Datensicherheit (§ 5 Abs. 1 Nr. 2.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden</li> <li>b) Daten schützen und sichern</li> </ul>
3	Kommunikation und Kooperation (§ 5 Abs. 1 Nr. 3)	
3.1	Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung (§ 5 Abs. 1 Nr. 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kundenkontakte herstellen, nutzen und pflegen</li> <li>b) Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche planen, durchführen und nachbereiten</li> <li>c) die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen; kundenorientiert verhalten und kommunizieren</li> <li>d) Kundenzufriedenheit prüfen und eigenes Verhalten anpassen</li> <li>e) Beschwerden entgegennehmen und bearbeiten</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
3.2	Teamarbeit und Kooperation (§ 5 Abs. 1 Nr. 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aufgaben im Team planen und bearbeiten</li> <li>b) an der Teamentwicklung mitwirken</li> <li>c) interne und externe Kommunikations- und Kooperationsprozesse gestalten</li> <li>d) Information, Kommunikation und Kooperation als Mittel zur Verbesserung von Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg nutzen</li> <li>e) Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden</li> </ul>
3.3	Präsentation (§ 5 Abs. 1 Nr. 3.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informationen und Angebote situationsbezogen und adressatengerecht aufbereiten</li> <li>b) Präsentationstechniken anwenden</li> </ul>
3.4	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben (§ 5 Abs. 1 Nr. 3.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden</li> <li>b) fremdsprachige Informationsmaterialien nutzen</li> <li>c) Auskünfte erteilen und einholen, auch in einer fremden Sprache</li> </ul>
4	Betriebliche Organisation (§ 5 Abs. 1 Nr. 4)	
4.1	Betriebliche Ablauforganisation (§ 5 Abs. 1 Nr. 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Organisation und Entscheidungsstrukturen des Ausbildungsbetriebes darstellen</li> <li>b) Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes unterscheiden und Schnittstellen beachten</li> <li>c) zur Sicherstellung betrieblicher Abläufe im eigenen Arbeitsbereich beitragen</li> <li>d) Schwachstellen in betrieblichen Abläufen feststellen und Verbesserungen vorschlagen</li> </ul>
4.2	Beschaffung und Materialwirtschaft (§ 5 Abs. 1 Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) betrieblichen Beschaffungsbedarf ermitteln</li> <li>b) Angebote einholen, nach betrieblichen Vorgaben auswerten und Bestellungen durchführen</li> <li>c) Lieferungen annehmen und kontrollieren, Lagerung und Einsatz veranlassen</li> <li>d) bezogene Leistungen kontrollieren</li> <li>e) bei Mängeln von Lieferungen und Leistungen betriebsübliche Maßnahmen durchführen</li> </ul>
5	Leistungsangebot (§ 5 Abs. 1 Nr. 5)	
5.1	Destination und Region (§ 5 Abs. 1 Nr. 5.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung in der Region darstellen</li> <li>b) über die Verkehrsinfrastruktur und Verkehrsanbindungen der Destination informieren</li> <li>c) die Destination in das geografische und kulturelle Umfeld einordnen</li> <li>d) Kunden über die Umgebung und die touristische Infrastruktur informieren</li> </ul>
5.2	Leistungserstellung (§ 5 Abs. 1 Nr. 5.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Angebote des Ausbildungsbetriebes beschreiben und in die Dienstleistungskette der Destination einordnen</li> <li>b) Prozesse der Leistungserstellung unterscheiden</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) touristische und freizeitwirtschaftliche Produkte erstellen und Dienstleistungen erbringen</li> <li>d) betriebliche Angebote mit Fremdleistungen ergänzen</li> <li>e) rechtliche Bestimmungen berücksichtigen</li> </ul>
5.3	Gewährleistung von Servicequalität (§ 5 Abs. 1 Nr. 5.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) den Zusammenhang zwischen Qualität und Kundenzufriedenheit berücksichtigen</li> <li>b) qualitätssichernde Maßnahmen im eigenen Arbeitsbereich anwenden und dabei zu kontinuierlichen Verbesserungen von Arbeitsprozessen beitragen</li> <li>c) aus veröffentlichten Bewertungen für die Tourismus- und Freizeitwirtschaft Schlussfolgerungen für die Leistungserstellung ziehen</li> <li>d) die Qualität von Fremdleistungen bewerten</li> </ul>
6	Veranstaltungen (§ 5 Abs. 1 Nr. 6)	
6.1	Veranstaltungskonzeption (§ 5 Abs. 1 Nr. 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) an der Entwicklung von Veranstaltungsideen und -konzepten mitwirken</li> <li>b) Interessen der an einer Veranstaltung Beteiligten feststellen und koordinieren</li> <li>c) Rahmenbedingungen sowie rechtliche Vorschriften berücksichtigen</li> <li>d) Terminübersichten und Veranstaltungskalender erstellen</li> </ul>
6.2	Veranstaltungsorganisation (§ 5 Abs. 1 Nr. 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Veranstaltungen planen</li> <li>b) Veranstaltungen durchführen</li> <li>c) Veranstaltungsfinanzierung vorbereiten, Veranstaltungen abrechnen</li> <li>d) Dokumentationen erstellen und Erfolgskontrollen durchführen</li> </ul>
7	Marketing (§ 5 Abs. 1 Nr. 7)	
7.1	Marktanalyse und -beobachtung (§ 5 Abs. 1 Nr. 7.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informationen und statistische Daten beschaffen, aufbereiten und präsentieren</li> <li>b) an der Definition betrieblicher Zielgruppen mitwirken</li> </ul>
7.2	Werbung und Verkaufsförderung (§ 5 Abs. 1 Nr. 7.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) bei der Entwicklung und Umsetzung von Werbekonzepten mitwirken</li> <li>b) bei der Erstellung von Werbemitteln mitwirken</li> <li>c) Werbeaktionen planen und durchführen, zielgruppenspezifische Medien einsetzen</li> <li>d) Maßnahmen zur Kundenbindung umsetzen</li> </ul>
7.3	Öffentlichkeitsarbeit (§ 5 Abs. 1 Nr. 7.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) an Maßnahmen des Ausbildungsbetriebes zur Öffentlichkeitsarbeit mitwirken</li> <li>b) Daten und Informationen zur Veröffentlichung aufbereiten</li> </ul>
7.4	Vertrieb (§ 5 Abs. 1 Nr. 7.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Vertriebswege der Tourismus- und Freizeitwirtschaft auswählen und nutzen</li> <li>b) bei der Entwicklung von Vertriebswegen mitwirken</li> <li>c) Produkte und Dienstleistungen verkaufen</li> <li>d) Zusatzleistungen anbieten und vermitteln</li> <li>e) betriebliche Buchungs- und Reservierungssysteme anwenden</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
8	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 5 Abs. 1 Nr. 8)	
8.1	Betriebliches Rechnungswesen (§ 5 Abs. 1 Nr. 8.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle beschreiben</li> <li>b) Geschäftsvorgänge für das Rechnungswesen bearbeiten, Kontierungen durchführen</li> <li>c) Abschlüsse vorbereiten</li> <li>d) Vorgänge des Zahlungsverkehrs und des Mahnwesens bearbeiten</li> <li>e) betriebliche Steuern, Gebühren und Beiträge berücksichtigen</li> </ul>
8.2	Kosten- und Leistungsrechnung (§ 5 Abs. 1 Nr. 8.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aufbau und Struktur der betrieblichen Kosten- und Leistungsrechnung erläutern</li> <li>b) Kosten ermitteln, erfassen und überwachen</li> <li>c) Kalkulationen durchführen</li> <li>d) Leistungen erfassen und berechnen, Auswirkungen auf das Betriebsergebnis beschreiben</li> </ul>
8.3	Controlling (§ 5 Abs. 1 Nr. 8.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) betriebliche Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumente anwenden</li> <li>b) betriebsübliche Kennzahlen ermitteln und Statistiken erstellen, zur Vorbereitung von Entscheidungen aufbereiten</li> </ul>

## Abschnitt II: Fertigkeiten und Kenntnisse in den Wahlqualifikationseinheiten gemäß § 4 Nr. 12

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1	Gewährleistung der Funktionsfähigkeit von Tourismus- und Freizeiteinrichtungen (§ 5 Abs. 2 Nr. 1)	
1.1	Betriebssicherheit (§ 5 Abs. 2 Nr. 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) für den Ausbildungsbetrieb geltende rechtliche Bestimmungen beachten</li> <li>b) die Umsetzung von Rechtsvorschriften und betrieblichen Grundsätzen der Hygiene sicherstellen</li> <li>c) rechtliche Vorschriften beim Umgang mit Gefahrgütern und -stoffen einhalten</li> <li>d) Gefahrenquellen feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung von Gefahren einleiten</li> </ul>
1.2	Technischer Betriebsablauf (§ 5 Abs. 2 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) den Einfluss der Funktionsfähigkeit der technischen Anlagen, Maschinen und Geräte auf den Betriebsablauf berücksichtigen</li> <li>b) an der Sicherstellung eines störungsfreien technischen Betriebsablaufes mitwirken</li> <li>c) Notfallpläne zur Bewältigung von Störungen anwenden</li> </ul>
1.3	Pflege und Wartung (§ 5 Abs. 2 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Einhaltung der Pflege- und Wartungspläne von technischen Anlagen, Geräten und Werkzeugen sicherstellen</li> <li>b) die Pflege von Innen- und Außenanlagen planen, kontrollieren und sicherstellen</li> <li>c) Betriebs- und Hilfsstoffe zur Pflege und Wartung nach Eigenschaften und Einsatzmöglichkeiten beurteilen</li> <li>d) Arbeitsgeräte und Werkzeuge zur Pflege und Wartung nach Funktionalität und Einsatzmöglichkeiten beurteilen</li> </ul>
2	Gestaltung der Destination (§ 5 Abs. 2 Nr. 2)	
2.1	Destinationsprofil (§ 5 Abs. 2 Nr. 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) bei Marktanalysen mitwirken und Informationen für den Ausbildungsbetrieb auswerten</li> <li>b) Stärken und Schwächen touristischer Produkte bewerten und deren Bedeutung für die Destination darstellen</li> <li>c) profilgebende Merkmale einer Destination präsentieren</li> </ul>
2.2	Kooperation in der Destination (§ 5 Abs. 2 Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Organisations- und Rechtsformen für Netzwerke unterscheiden</li> <li>b) potenzielle Netzwerkpartner ermitteln und neue Partner gewinnen</li> <li>c) touristische oder freizeitwirtschaftliche Produkte sowie Dienstleistungen in Kooperation mit Partnern entwickeln</li> <li>d) Projekte mit Methoden des Projektmanagements steuern</li> <li>e) Gesamtaufwand sowie Finanzierungsmöglichkeiten für Destinationsprojekte ermitteln</li> </ul>
2.3	Destinationsvermarktung (§ 5 Abs. 2 Nr. 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) betriebsübergreifende Informations- und Reservierungssysteme anwenden</li> <li>b) an der Einhaltung von Qualitätskriterien für die Destination mitwirken</li> <li>c) Maßnahmen des Binnenmarketings durchführen</li> <li>d) Vertriebskooperationen mitgestalten und nutzen</li> </ul>

## **Anlage 2**

(zu § 6)

### Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Tourismus und Freizeit/zur Kauffrau für Tourismus und Freizeit

#### – Zeitliche Gliederung –

##### **1. Ausbildungsjahr**

(1) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes,
- 1.2 Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Grundlagen, Personalwirtschaft,
- 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
- 1.4 Umweltschutz,
- 5.1 Destination und Region, Lernziele a bis c,  
zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 2.1 Arbeitsorganisation, Lernziele a bis d,
- 2.3 Informations- und Kommunikationssysteme,
- 2.4 Datenschutz und Datensicherheit,
- 8.1 Betriebliches Rechnungswesen, Lernziele a und b,  
zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 3.2 Teamarbeit und Kooperation, Lernziele a und b,
- 4.1 Betriebliche Ablauforganisation, Lernziele a bis c,
- 5.2 Leistungserstellung, Lernziele a bis c und e,  
im Zusammenhang mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildpositionen
- 3.1 Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung, Lernziele a bis c,
- 3.4 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben, Lernziel a,  
zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen
- 1.4 Umweltschutz,
- 2.3 Informations- und Kommunikationssysteme  
fortzuführen.

##### **2. Ausbildungsjahr**

(1) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 4.2 Beschaffung und Materialwirtschaft,
- 8.1 Betriebliches Rechnungswesen, Lernziele c bis e,  
zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen
- 2.1 Arbeitsorganisation, Lernziele a bis d,
- 2.3 Informations- und Kommunikationssysteme,
- 2.4 Datenschutz und Datensicherheit  
fortzuführen.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 3.1 Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung, Lernziele d und e,
- 3.4 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben, Lernziele b und c,

- 4.1 Betriebliche Ablauforganisation, Lernziel d,
  - 5.1 Destination und Region, Lernziel d,
  - 5.2 Leistungserstellung, Lernziel d,
  - 5.3 Gewährleistung von Servicequalität, Lernziel a,
  - 7.1 Marktanalyse und -beobachtung, Lernziel b,
  - 7.2 Werbung und Verkaufsförderung, Lernziele a und b,
  - 7.4 Vertrieb
- zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen
- 3.1 Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung, Lernziele a und b,
  - 3.4 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben, Lernziel a,
  - 4.1 Betriebliche Ablauforganisation, Lernziele a bis c,
  - 5.2 Leistungserstellung, Lernziel c,
- fortzuführen.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 2.2 Methoden des Projektmanagements,
  - 3.2 Teamarbeit und Kooperation, Lernziele c bis e,
  - 6.1 Veranstaltungskonzeption,
  - 7.3 Öffentlichkeitsarbeit
- zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen
- 1.4 Umweltschutz,
  - 2.1 Arbeitsorganisation, Lernziele a bis d,
  - 2.3 Informations- und Kommunikationssysteme,
  - 3.1 Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung,
  - 5.3 Gewährleistung von Servicequalität, Lernziel a,
- fortzuführen.

### **3. Ausbildungsjahr**

(1) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 5.3 Gewährleistung von Servicequalität, Lernziele b bis d,
  - 6.2 Veranstaltungsorganisation,
  - 7.1 Marktanalyse und -beobachtung, Lernziel a,
  - 7.2 Werbung und Verkaufsförderung, Lernziele c und d,
  - 8.2 Kosten- und Leistungsrechnung
- zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen
- 2.2 Methoden des Projektmanagements,
  - 3.1 Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung,
  - 3.2 Teamarbeit und Kooperation,
  - 3.4 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben,
  - 5.1 Destination und Region,
  - 7.4 Vertrieb,
  - 8.1 Betriebliches Rechnungswesen, Lernziele a bis d,
- fortzuführen.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 2.1 Arbeitsorganisation, Lernziel e,
- 3.3 Präsentation,

### 8.3 Controlling

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

3.1 Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung,

5.1 Destination und Region,

5.2 Leistungserstellung,

7.1 Marktanalyse und -beobachtung, Lernziel a,

7.4 Vertrieb,

8.2 Kosten- und Leistungsrechnung

fortzuführen.

(3) In einem Zeitraum von drei Monaten sind die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen der ausgewählten Wahlqualifikationseinheit

1. Gewährleistung der Funktionsfähigkeit von Tourismus- und Freizeiteinrichtungen

oder

2. Gestaltung der Destination

zu vermitteln.

# **Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Tourismus und Freizeit/Kauffrau für Tourismus und Freizeit (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 09.12.2004)**

## **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.

Der Rahmenlehrplan ist für die einem Berufsfeld zugeordneten Ausbildungsberufe in eine berufsfeldbreite Grundbildung und eine darauf aufbauende Fachbildung gegliedert.

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 didaktischmethodischen 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 verantwortlich 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 gehören 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 erfolgt.

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.

#### **Teil IV: Berufsbezogene Vorbemerkungen**

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Tourismus und Freizeit/zur Kauffrau für Tourismus und Freizeit ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Tourismus und Freizeit/zur Kauffrau für Tourismus und Freizeit vom 18. März 2005 (BGBl. I S. 794) abgestimmt.

Der Ausbildungsberuf ist nach der Berufsgrundbildungsjahr-Anrechnungs-Verordnung dem Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung, Schwerpunkt A: Absatzwirtschaft und Kundenberatung zugeordnet.

Kaufleute für Tourismus und Freizeit sind in Unternehmen der Tourismus- und Freizeitbranche tätig. Sie erstellen und vermarkten vor Ort touristische und freizeitwirtschaftliche Produkte und erbringen entsprechende Dienstleistungen. Damit tragen sie zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades, der Verbesserung des Images und der Steigerung des Besucheraufkommens einer Destination oder Region bei. Zu den Unternehmen zählen insbesondere regionale und nationale Tourismusorganisationen, lokale und regionale Tourismusstellen unterschiedlicher Rechtsform, touristische Branchenverbände, Einrichtungen des Kur- und Fremdenverkehrs, Freizeitbäder, Freizeit- und Ferienparks, Campingplätze, Marinas, Incoming-Unternehmen, touristisch orientierte Verkehrsunternehmen, weitere Einrichtungen und Unternehmen zur Vermarktung touristischer Attraktionen sowie Unternehmen und Organisationen des Gesundheits- und Wellness-tourismus.

Kundenzufriedenheit und Servicequalität sind die obersten Prinzipien des Berufsbildes, die entsprechend dauerhaft im Unterricht Berücksichtigung finden.

Der nachhaltige Umgang mit Ressourcen ist insbesondere für die Tourismus- und Freizeitbranche von elementarer Bedeutung und als durchgängiges Unterrichtsprinzip zu berücksichtigen.

Die Vermittlung von fremdsprachlichen Qualifikationen gemäß der Ausbildungsordnung 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.

Die Projekte im Lernfeld 13 sollten aus den Wahlqualifikationen „Gewährleistung der Funktionsfähigkeit von Tourismus- und Freizeiteinrichtungen“ bzw. „Gestaltung der Destinationen“ erwachsen.

**Teil V: Lernfelder**

<b>Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Tourismus und Freizeit/Kauffrau für Tourismus und Freizeit</b>				
<b>Lernfelder</b>		<b>Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden</b>		
		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
Nr.				
1	Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich mitgestalten	40		
2	Ein Unternehmen der Tourismus- und Freizeitbranche repräsentieren	40		
3	Rahmenbedingungen der nationalen und regionalen Tourismus- und Freizeitbranche analysieren	100		
4	Kunden über regionale Produkte und Leistungen der Tourismus- und Freizeitbranche zielorientiert beraten	80		
5	Geschäftsprozesse in Unternehmen der Tourismus- und Freizeitbranche erfassen	60		
6	Waren und Anlagegüter für Unternehmen der Tourismus- und Freizeitbranche beschaffen und verwalten		80	
7	Märkte der Tourismus- und Freizeitbranche analysieren und Marketingstrategien ableiten		40	
8	Touristische und freizeitwirtschaftliche Produkte und Leistungen planen und gestalten		80	
9	Touristische und freizeitwirtschaftliche Produkte und Leistungen verkaufen		80	
10	Geschäftsprozesse in Unternehmen der Tourismus- und Freizeitbranche erfolgsorientiert steuern			80
11	Veranstaltungen planen, durchführen und nachbereiten			60
12	Externe Einflüsse auf die wirtschaftliche Situation von Unternehmen der Freizeit- und Tourismusbranche analysieren			60
13	Ein Projekt in der Tourismus- und Freizeitbranche planen, durchführen und auswerten			80
	<b>Summe (insgesamt 880 Stunden)</b>	<b>320</b>	<b>280</b>	<b>280</b>

<b>Lernfeld 1:</b>	<b>Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich mitgestalten</b>	<b>1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden</b>
<p><b>Ziel:</b>  Die Schülerinnen und Schüler stellen sich auf die durch ihre berufliche Ausbildung veränderte Lebenssituation ein, indem sie Regelungen, Aufgaben, Rechte und Pflichten der Beteiligten im dualen System der beruflichen Ausbildung beurteilen. Sie analysieren mögliche Konfliktsituationen und zeigen angemessenes Verhalten im Betrieb.  Die Schülerinnen und Schüler erschließen sich wesentliche Inhalte des Arbeitsverhältnisses. Sie bewerten und nutzen die Möglichkeiten betrieblicher Mitbestimmung im Unternehmen. Sie beurteilen die Bedeutung von Tarifverträgen und die Rolle der Sozialpartner bei deren Zustandekommen. Sie wenden die wichtigsten arbeitsschutzrechtlichen Bestimmungen situationsgemäß an. Sie bewerten das System der sozialen Sicherung und erkennen die Notwendigkeit der privaten Vorsorge. Die Schülerinnen und Schüler zeigen betriebliche und außerbetriebliche Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten auf und bewerten diese für ihre berufliche und persönliche Perspektive.</p>		
<p><b>Inhalte:</b>  Rechts- und Geschäftsfähigkeit  duale Ausbildung, Berufsausbildungsvertrag, Ausbildungsordnung, betrieblicher Ausbildungsplan  Arbeitsvertrag (Abschluss, Rechte und Pflichten, Auflösung)  Gehaltsabrechnung  Jugendarbeitsschutz, Kündigungsschutz, Mutterschutz  gesetzliche und private Sicherungssysteme</p>		
<b>Lernfeld 2:</b>	<b>Ein Unternehmen der Tourismus- und Freizeitbranche repräsentieren</b>	<b>1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden</b>
<p><b>Ziel:</b>  Die Schülerinnen und Schüler repräsentieren ihr Unternehmen. Sie verinnerlichen Kundenorientierung und sorgfältigen Umgang mit Ressourcen als Grundsatz ihres beruflichen Handelns und verstehen sich als Dienstleister. Sie kennen das Leitbild sowie die Leistungs- und Arbeitsschwerpunkte des Unternehmens in dessen regionaler Verflechtung. Die Schülerinnen und Schüler stellen Rechtsform und Aufbau branchenüblicher Unternehmen unter Anwendung geeigneter Präsentationstechniken dar. Sie nutzen dabei grundlegende Arbeits- und Lerntechniken, um selbstständig und in der Gruppe Aufgaben- oder Problemstellungen zu lösen.</p>		
<p><b>Inhalte:</b>  Unternehmensziele, gesellschaftliche Verantwortung, Umweltschutz  Betriebsorganisation, Führungsstile, Arbeitsabläufe  Rechtsformen (eK, GmbH, eV)  Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbände  Kurzvortrag, Metaplan</p>		

**Lernfeld 3: Rahmenbedingungen der nationalen und regionalen Tourismus- und Freizeitbranche analysieren**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 100 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich unter Verwendung entsprechender aktueller Medien einen Überblick über die Tourismus- und Freizeitbranche in Deutschland. Sie unterscheiden verschiedene Tourismus- und Freizeitarten und ordnen ihre Tätigkeitsbereiche im Vergleich zu anderen touristischen und freizeitwirtschaftlichen Arbeitsfeldern ein. Sie sind mit verschiedenen Leistungsanbietern der Tourismus- und Freizeitindustrie vertraut und erschließen sich deren unterschiedliche Angebote und Dienstleistungen. Auf der Grundlage geeigneter deutsch- und fremdsprachiger Informationsquellen erkennen und beurteilen die Schülerinnen und Schüler die wirtschaftliche und soziale Bedeutung der Tourismus- und Freizeitwirtschaft für alle Beteiligten. Dabei berücksichtigen sie auch das Spannungsverhältnis zwischen Ökonomie und Ökologie und vergegenwärtigen sich die Notwendigkeit des nachhaltigen Wirtschaftens in ihrem Beschäftigungsfeld. Die Schülerinnen und Schüler erfassen gesellschaftliche Rahmenbedingungen für die Tourismus- und Freizeitentwicklung in Deutschland. Sie bestimmen wesentliche Freizeit- und Reisemotive und analysieren diese hinsichtlich der Bedeutung und Auswirkungen für ihre Ausbildungsbetriebe. Die Schülerinnen und Schüler sind mit den wichtigsten Urlaubsgebieten und -zielen der deutschen Tourismus- und Freizeitbranche vertraut. Dabei sind sie sich der politischen und der geografischen Gegebenheiten bewusst. Ausgehend von der deutschen Verkehrsinfrastruktur erarbeiten sie Verkehrsanbindungen, Anreisewege und -möglichkeiten der Kundinnen und Kunden. Sie kennen die wichtigsten aktuellen Angebote regionaler Verkehrsträger. Die Schülerinnen und Schüler bereiten Kundengespräche vor, indem sie sich über regionale geografische und kulturelle Sehenswürdigkeiten, Attraktionsfaktoren, Besonderheiten und Angebote informieren. Sie erkennen den Zusammenhang dieser Faktoren mit den Produkten und Leistungen ihrer Ausbildungsbetriebe.

**Inhalte:**

ökonomische, soziale und ökologische Bedeutung der Branche  
demografische Entwicklung, Einkommens-, Mobilitäts- und Freizeitentwicklung  
topografische, klimatische und politische Gliederung Deutschlands  
Verkehrswege und -träger  
Destination

**Lernfeld 4: Kunden über regionale Produkte und Leistungen der Tourismus- und Freizeitbranche zielorientiert beraten**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler beraten und informieren Kunden situations- und fachgerecht über Angebote und Leistungen der regionalen Tourismus- und Freizeitbranche. Sie nutzen und bearbeiten branchentypische Informationsquellen und berücksichtigen Wünsche und Bedürfnisse verschiedener Kunden(typen) mit Blick auf die Destination. Sie respektieren kulturelle Besonderheiten ihrer in- und ausländischen Kunden. Die Schülerinnen und Schüler präsentieren kundenorientierte Angebote unter Nutzung geeigneter Kommunikationsmittel und Einhaltung verbaler und nonverbaler Kommunikationsregeln. Sie führen Verkaufsgespräche zielorientiert unter Beachtung gesetzlicher Grundlagen und verkaufpsychologischer Aspekte durch. Sie kommunizieren auch in einer Fremdsprache situationsgerecht und zielorientiert mit den Kunden. Die Schülerinnen und Schüler erkennen Kommunikationsstörungen und reagieren entsprechend. Sie prüfen Einwände und Reklamationen mit der notwendigen Sorgfalt und behandeln diese im Rahmen eines geeigneten Beschwerdemanagements. Sie erarbeiten Kundenbindungskonzepte und beurteilen diese hinsichtlich ihrer Wirksamkeit und ihrer Umsetzbarkeit in ihren Betrieben.

**Inhalte:**

Kundenkommunikationskanäle (direkt, telefonisch, schriftlich, elektronisch)  
Phasen eines Verkaufsgesprächs  
Allgemeine Geschäftsbedingungen, Geschäftsbesorgungsvertrag

<b>Lernfeld 5:</b>	<b>Geschäftsprozesse in Unternehmen der Tourismus- und Freizeitbranche erfassen</b>	<b>1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden</b>
<b>Ziel:</b>		
<p>Die Schülerinnen und Schüler beschreiben die Beziehungen des Unternehmens zu Kunden und zu anderen Unternehmen durch Auswertung der Informations-, Geld- und Werteflüsse. Sie kennen die rechtlichen Grundlagen des Rechnungswesens, beherrschen die Grundsätze der ordnungsgemäßen Buchführung und wenden diese in den Leistungsbereichen der Tourismus- und Freizeitbranche an. Sie bearbeiten einfache Geschäftsfälle anhand von Belegen und buchen sie unter Berücksichtigung der Umsatzsteuer. Die Schülerinnen und Schüler bereiten aus der Erfolgsrechnung stammende Daten zur Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen statistisch auf und werten diese im Zeit- und Betriebsvergleich aus. Dabei bedienen sie sich kaufmännischer Rechenverfahren und nutzen geeignete Software als Dokumentations- und Informationsinstrument.</p>		
<b>Inhalte:</b>		
<p>Inventur, Inventar, Bilanz Bestands- und Erfolgskonten, GuV-Konto Prozent-, Zins- und Währungsrechnung Kapital-, Umsatz- und Gewinnentwicklung</p>		

<b>Lernfeld 6:</b>	<b>Waren und Anlagegüter für Unternehmen der Tourismus- und Freizeitbranche beschaffen und verwalten</b>	<b>2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden</b>
<b>Ziel:</b>		
<p>Die Schülerinnen und Schüler führen unter Berücksichtigung der jeweiligen betrieblichen Gegebenheiten Bedarfsanalysen durch und ermitteln den aktuellen Bedarf an Waren und Anlagegütern. Sie bestimmen geeignete in- und ausländische Bezugsquellen und holen Angebote unter Nutzung aktueller Kommunikations- und Informationsinstrumente ein. Sie führen quantitative und qualitative Angebotsvergleiche durch, wählen Angebote aus, verhandeln auch in Konfliktsituationen sicher und zielgerichtet mit den Anbietern und schließen Bestellvorgänge ab. Die Schülerinnen und Schüler prüfen den Wareneingang. Sie reagieren bei Störungen der Vertragserfüllung durch den Verkäufer und nehmen eigene Rechte wahr. Sie veranlassen Zahlungsvorgänge, erfassen und buchen entsprechende Beschaffungs- und Zahlungsvorgänge. Sie verwalten und überwachen die Lagerung beschaffter Waren und Anlagegüter. Sie bewerten Waren und Anlagegüter, berechnen Abschreibungen und erkennen diese als Finanzierungsinstrument. Die Schülerinnen und Schüler verstehen den Zusammenhang zwischen Investitionen und Finanzierung und wählen geeignete Finanzierungsmöglichkeiten unter Berücksichtigung möglicher Kreditsicherungen.</p>		
<b>Inhalte:</b>		
<p>Preisnachlässe, Bezugskosten, Einstandspreise Kaufvertrag optimale Bestellmenge lineare und degressive Abschreibung geringwertige Wirtschaftsgüter Leasing, Factoring Eigentum, Besitz Bürgschaft, einfache Zession, Sicherungsübereignung, Grundschuld</p>		

**Lernfeld 7: Märkte der Tourismus- und Freizeitbranche analysieren und Marketingstrategien ableiten**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren den regionalen Markt ihrer Branche. Sie stellen Bedürfnisse und Verhaltensweisen der Marktteilnehmer fest, indem sie Methoden und Instrumente der Marktforschung begründet auswählen. Sie begreifen gewonnene Daten als Grundlage für die Gestaltung des betrieblichen Leistungsangebots und erfassen die Bedeutung kundenorientierten Verhaltens für den Unternehmenserfolg. Die Schülerinnen und Schüler nutzen Marketinginstrumente als Basis für die Erstellung eines Marketingkonzepts und berücksichtigen dabei ihre gegenseitige Abhängigkeit sowie die Besonderheiten des Dienstleistungsprozesses. Sie ermitteln wesentliche Möglichkeiten der Produktpolitik sowie branchenübliche Vertriebswege und Vertriebsmedien. Sie beschreiben Maßnahmen und Determinanten der Preispolitik und erkennen Preisdifferenzierung und Verkaufskonditionen als wichtige Bestandteile erfolgreicher Preispolitik. Die Schülerinnen und Schüler bestimmen Mittel der Kommunikationspolitik. Sie stellen Arten, Mittel, Aufgaben und Grundsätze von Werbung dar und untersuchen Wirkungsmöglichkeiten von Werbemaßnahmen. Die Schülerinnen und Schüler bewerten Möglichkeiten und Grenzen der Marktbeeinflussung durch verschiedene Marketinginstrumente aus Anbieter- und Nachfragersicht. Sie betrachten Marketing im Spannungsverhältnis gesellschaftlicher Entwicklungen, auch unter ökologischen Gesichtspunkten. Sie beurteilen Marketinginstrumente hinsichtlich der Umsetzbarkeit in ihrem Ausbildungsbetrieb.

**Inhalte:**

Produktinnovation, -variation und -elimination  
Yield-Management  
direkter und indirekter Vertrieb, Eigen- und Fremdvertrieb  
Corporate Identity, Public Relations, Verkaufsförderung  
AIDA-Modell  
Produzenten-Konsumenten-Dilemma

**Lernfeld 8: Touristische und freizeitswirtschaftliche Produkte und Leistungen planen und gestalten**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler wenden Methoden der Marktforschung an, um typische Zielgruppen der Tourismus- und Freizeitbetriebe in der Region und ihres Unternehmens zu bestimmen. Unter Nutzung geeigneter Informationsquellen analysieren sie Nachfrageverhalten von Kunden, deren Bedarfsstrukturen sowie aktuelle Trends der Tourismus- und Freizeitbranche. Sie vergleichen das Produkt- und Leistungsprogramm ihres Unternehmens mit Kundenwünschen und bewerten verschiedene Möglichkeiten zur Sicherung und Verbesserung von Produkt- und Servicequalität.

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln unter Berücksichtigung entsprechender produktpolitischer Maßnahmen sinnvolle Einzelleistungen und Pauschalangebote als Ergänzungsmöglichkeiten des Produkt- und Leistungsangebots. Dabei beachten sie betriebliche Ziele, Möglichkeiten und Grenzen, Kooperationen sowie Konkurrenzsituationen und Marktformen des regionalen Marktes. Sie bestimmen notwendige Eigen- und Fremdleistungen und entsprechende Leistungsanbieter. Sie holen unter Anwendung geeigneter Methoden und Instrumente der Kommunikation Angebote ein und führen mit Hilfe qualitativer Kriterien Angebotsvergleiche durch. Sie erkennen in diesem Zusammenhang unterschiedliche Aspekte der Pflege von Beziehungen zu Vertragspartnern sowie deren Bedeutung. Die Schülerinnen und Schüler kaufen entsprechende Fremdleistungen ein und schließen dafür notwendige Verträge ab. Sie kennen branchenübliche Rechtsbeziehungen zwischen Leistungsträgern sowie daraus resultierende Rechte und Pflichten. Die Schülerinnen und Schüler wenden begründet preispolitische Maßnahmen an, um nach einem einfachen Kalkulationsschema Angebotspreise zu berechnen. Unter Verwendung branchenüblicher Medien stellen sie Angebote dar und berücksichtigen dabei Prinzipien der Corporate Identity.

**Inhalte:**

Gästabefragungen, Meldestatistik, Tourismusbarometer  
Einflussfaktoren des Angebots und der Nachfrage  
ISO-Zertifizierung, Anerkannte Tourismusinformatiionsstellen (ATIS), Touristische Informationsnorm (TIN), Zielgruppenorientierte Klassifizierung (ZOK)  
Umweltzertifikate  
Agentur- und Vermittlungsvertrag, Options- und Garantievertrag, Dienstvertrag  
Flyer, Kataloge, Plakate, Internetangebote

<b>Lernfeld 9:</b>	<b>Touristische und freizeitwirtschaftliche Produkte und Leistungen verkaufen</b>	<b>2. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 80 Stunden</b>
<b>Ziel:</b>		
<p>Die Schülerinnen und Schüler bewerten Chancen und Risiken unterschiedlicher Absatzwege sowie Vertriebsmedien und wählen begründet ein geeignetes Vertriebssystem für ihr Unternehmen aus. Zur Unterstützung des Vertriebs nutzen sie verkaufsfördernde Maßnahmen sowie regionale und überregionale Kooperationen. Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Werbekonzepte, indem sie geeignete Werbemittel einsetzen und die Werbegrundsätze sowie relevante werberechtliche Bestimmungen beachten. Sie beurteilen getroffene Maßnahmen mit Hilfe des AIDA-Modells im Hinblick auf ihre Wirkung und führen Werbeerfolgskontrollen durch. Darüber hinaus ergreifen sie unterstützende PR-Maßnahmen. Sie verkaufen entwickelte Produkte bzw. Leistungen, beziehen rechtliche Rahmenbedingungen mit ein und bieten mögliche Zusatzleistungen an. Die Schülerinnen und Schüler prüfen unterschiedliche Zahlungsmöglichkeiten der Kunden im Hinblick auf die Einsetzbarkeit in ihrem Unternehmen und treffen eine sinnvolle Auswahl. Sie reagieren bei Störungen der Zahlung und leiten nach Klärung der Rechtslage Maßnahmen zu deren Beseitigung ein. Sie erfassen Kundendaten, beachten grundlegende Bestimmungen der Datensicherheit und bereiten Kundendaten für zukünftige Marketingmaßnahmen auf.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren kritisch den Prozess der Produkt- und Leistungserstellung sowie durchgeführter Marketingmaßnahmen. Sie erarbeiten Verbesserungsvorschläge und ziehen Schlussfolgerungen im Hinblick auf Kundenbindung und Gewinnung von Neukunden.</p>		
<b>Inhalte:</b>		
<p>Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), Preisabgabenverordnung Reisevertrag, Beherbergungsvertrag, Beförderungsvertrag Nicht-rechtzeitig-Zahlung, außergerichtliches und gerichtliches Mahnverfahren</p>		

<b>Lernfeld 10:</b>	<b>Geschäftsprozesse in Unternehmen der Tourismus- und Freizeitbranche erfolgsorientiert steuern</b>	<b>3. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 80 Stunden</b>
<b>Ziel:</b>		
<p>Die Schülerinnen und Schüler führen Jahresabschlussarbeiten durch. Sie grenzen Aufwendungen und Erträge periodengerecht und sachlich richtig ab, bilden Rückstellungen und erkennen deren Auswirkungen auf den zu versteuernden Gewinn. Sie bereiten Zahlenmaterial aus dem Jahresabschluss auf, errechnen betriebswirtschaftlich wichtige Kennzahlen und erkennen deren Bedeutung für die Existenz des eigenen Unternehmens. Sie werten Ergebnisse aus, präsentieren sie mit geeigneten Methoden und nutzen sie zur Steuerung künftiger Geschäftsprozesse.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wenden Grundbegriffe der Kosten- und Leistungsrechnung als Controllinginstrument sachlich richtig an. Sie ermitteln und bewerten Kosten und Leistungen der Tourismus- und Freizeitbranche. Sie führen Kostenarten- und Kostenstellenrechnung durch und kalkulieren Preise touristischer und freizeitwirtschaftlicher Produkte und Dienstleistungen unter Verwendung der Voll- und Teilkostenrechnung. Sie nehmen Auswertungen vor, nutzen diese für betriebliche Entscheidungen und beschreiben Maßnahmen zur Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung in ihrem Unternehmen.</p>		
<b>Inhalte:</b>		
<p>Eigen- und Fremdkapitalquote Anlage- und Umlaufintensität Liquidität 1. und 2. Grades Umsatz- und Eigenkapitalrentabilität Abgrenzungstabelle einstufiger BAB Zuschlagskalkulation Deckungsbeitrag Break-even-Point</p>		

**Lernfeld 11: Veranstaltungen planen, durchführen und nachbereiten**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln zielgruppenorientierte Veranstaltungskonzepte, erstellen Termin- und Ablaufpläne und berücksichtigen dabei veranstaltungsspezifische haftungs-, versicherungstechnische und vertragsrechtliche Regelungen. Unter Berücksichtigung des Budgets organisieren sie erforderliche Produkte und Leistungen sowie Personaleinsatz. Sie erstellen Kosten- und Finanzierungspläne unter Einbeziehung möglicher Fördermittel und Sponsoren. Die Schülerinnen und Schüler nutzen zur Verfügung stehende Werbemedien für die Bewerbung von Veranstaltungen. Sie überwachen und betreuen die Vorbereitung und Durchführung von Veranstaltungen und leiten gegebenenfalls notwendige Korrekturmaßnahmen ein. Sie analysieren Planung, Vorbereitung, Durchführung und Erfolg der Veranstaltung und ziehen Schlussfolgerungen für zukünftige Aktivitäten.

**Inhalte:**

Veranstaltungsanlässe  
grundlegende Bestimmungen zu Unfallverhütung, Hygiene, Feuer- und Brandschutz, Erste Hilfe, Entsorgung  
öffentliche Auflagen

**Lernfeld 12: Externe Einflüsse auf die wirtschaftliche Situation von Unternehmen der Freizeit- und Tourismusbranche analysieren**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen bei der Leistungserstellung den Einfluss gesamtwirtschaftlicher Rahmenbedingungen auf die wirtschaftliche Situation ihres Unternehmens sowie die Auswirkungen betrieblicher Entscheidungen auf die regionale und überregionale Wirtschaft. Sie kennen die Bedeutung der Tourismus- und Freizeitbranche als Wirtschaftsfaktor in der Region und sind sich der Verantwortung für regionale Entwicklungen bewusst. Sie beschreiben Grundelemente des Systems und des Ordnungsrahmens der Sozialen Marktwirtschaft als wirtschaftliche Rahmenbedingungen des Unternehmens und bewerten Auswirkungen daraus resultierender staatlicher Markteingriffe auf die Unternehmen der Tourismus- und Freizeitbranche. Die Schülerinnen und Schüler schätzen den Einfluss konjunktureller und saisonaler Entwicklungen auf Angebot und Nachfrage von touristischen und freizeitwirtschaftlichen Produkten und Dienstleistungen ein. Sie unterscheiden verschiedene Formen von Arbeitslosigkeit. Sie diskutieren in diesem Zusammenhang Aspekte der europäischen Integration und der Globalisierung.

**Inhalte:**

nominales und reales BIP (regional und überregional)  
Ordnungs-, Konjunktur-, Struktur- und Umweltpolitik  
Konjunkturzyklus, Trend  
Preisniveau, Nominal- und Reallohn

**Lernfeld 13: Ein Projekt in der Tourismus- und Freizeitbranche planen, durchführen und auswerten**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrictwert: 80 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler realisieren ein touristisches bzw. freizeitwirtschaftliches Projekt aus ihrem Arbeitsumfeld von der Projektidee bis zur Ergebnispräsentation.

Sie arbeiten in Teams und nutzen unterschiedliche Fach- und Sozialkompetenzen der Teammitglieder. Sie vereinbaren Aufgabenverteilungen und Verantwortlichkeiten und entwickeln geeignete Informations- und Kommunikationsstrukturen. Sie klären Anlass, Ausgangslage, Thema und Machbarkeit des Vorhabens und analysieren es unter Berücksichtigung möglicher Chancen und Risiken sowie der Interessen externer Beteiligter im Hinblick auf die Umsetzbarkeit. Die Schülerinnen und Schüler definieren Ziele und Inhalte des Projekts und erstellen unter Anwendung geeigneter Methoden und Software einen Projektstrukturplan, planen die Meilensteine sowie Ablauf, Termine und Ressourceneinsatz. Sie führen die Arbeitspakete durch, kontrollieren den Projektstatus durch Plan-Ist-Vergleich und nehmen erforderliche Anpassungen vor. Sie dokumentieren Abläufe und Ergebnisse, präsentieren diese und führen eine Abschlussbewertung durch.

**Inhalte:**

Konfliktregulierung

Machbarkeitsanalyse (Zeitraumen, gesetzliche Rahmenbedingungen, Kosten, Finanzierung)

