



Industrie- und Handelskammer
zu Dortmund

Kaufmann für Tourismus und Freizeit Kauffrau für Tourismus und Freizeit

Ausbildungsrahmenplan

Zu vermittelnde Fähigkeiten und Kenntnisse

**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"> a) Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang sowie seine Bedeutung und Verflechtung in der Region beschreiben b) Leistungen der Tourismus- und Freizeitwirtschaft an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern c) Aufbau, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes erläutern d) Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes darstellen e) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden und Gewerkschaften beschreiben
1.2	Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Grundlagen, Personalwirtschaft (§ 5 Abs. 1 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) die Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und die Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen und unter Nutzung von Arbeits- und Lerntechniken zu seiner Umsetzung beitragen c) den Nutzen betrieblicher und außerbetrieblicher Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten für die berufliche und persönliche Entwicklung aufzeigen d) wesentliche Inhalte eines Arbeitsvertrages erklären e) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie die für den Ausbildungsbetrieb geltenden tariflichen Regelungen beachten f) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären g) Ziele, Bedeutung sowie Aufgaben der Personalführung und Personalplanung im Ausbildungsbetrieb erläutern und zu ihrer Umsetzung beitragen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 5 Abs. 1 Nr. 1.3)	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen
1.4	Umweltschutz (§ 5 Abs. 1 Nr. 1.4)	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; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen
2	Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme (§ 5 Abs. 1 Nr. 2)	
2.1	Arbeitsorganisation (§ 5 Abs. 1 Nr. 2.1)	a) betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel aufgabenorientiert einsetzen b) die eigene Arbeit inhaltlich und zeitlich strukturieren, Arbeitstechniken aufgabenorientiert einsetzen c) Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Leistungserstellung berücksichtigen d) Informationsquellen nutzen e) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und der Arbeitsplatzgestaltung vorschlagen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
2.2	Methoden des Projektmanagements (§ 5 Abs. 1 Nr. 2.2)	a) inhaltliche, organisatorische, zeitliche und finanzielle Aspekte bei der Projektarbeit berücksichtigen; Projektplanungsinstrumente anwenden b) Projektaufgaben sowie die Arbeit interner und externer Beteiligter koordinieren c) Informations- und Kommunikationsstrukturen einrichten d) Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren; Zielerreichung kontrollieren
2.3	Informations- und Kommunikationssysteme (§ 5 Abs. 1 Nr. 2.3)	a) Daten erfassen, pflegen und aufbereiten b) Informations- und Kommunikationssysteme nutzen c) Auswirkungen des Einsatzes von Informations- und Kommunikationssystemen auf Arbeitsorganisation, Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen an Beispielen des Ausbildungsbetriebes beschreiben
2.4	Datenschutz und Datensicherheit (§ 5 Abs. 1 Nr. 2.4)	a) rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden b) Daten schützen und sichern
3	Kommunikation und Kooperation (§ 5 Abs. 1 Nr. 3)	
3.1	Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung (§ 5 Abs. 1 Nr. 3.1)	a) Kundenkontakte herstellen, nutzen und pflegen b) Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche planen, durchführen und nachbereiten c) die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen; kundenorientiert verhalten und kommunizieren d) Kundenzufriedenheit prüfen und eigenes Verhalten anpassen e) Beschwerden entgegennehmen und bearbeiten
3.2	Teamarbeit und Kooperation (§ 5 Abs. 1 Nr. 3.2)	a) Aufgaben im Team planen und bearbeiten b) an der Teamentwicklung mitwirken c) interne und externe Kommunikations- und Kooperationsprozesse gestalten d) Information, Kommunikation und Kooperation als Mittel zur Verbesserung von Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg nutzen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		e) Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden
3.3	Präsentation (§ 5 Abs. 1 Nr. 3.3)	a) Informationen und Angebote situationsbezogen und adressatengerecht aufbereiten b) Präsentationstechniken anwenden
3.4	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben (§ 5 Abs. 1 Nr. 3.4)	a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden b) fremdsprachige Informationsmaterialien nutzen c) Auskünfte erteilen und einholen, auch in einer fremden Sprache
4	Betriebliche Organisation (§ 5 Abs. 1 Nr. 4)	
4.1	Betriebliche Ablauforganisation (§ 5 Abs. 1 Nr. 4.1)	a) Organisation und Entscheidungsstrukturen des Ausbildungsbetriebes darstellen b) Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes unterscheiden und Schnittstellen beachten c) zur Sicherstellung betrieblicher Abläufe im eigenen Arbeitsbereich beitragen d) Schwachstellen in betrieblichen Abläufen feststellen und Verbesserungen vorschlagen
4.2	Beschaffung und Materialwirtschaft (§ 5 Abs. 1 Nr. 4.2)	a) betrieblichen Beschaffungsbedarf ermitteln b) Angebote einholen, nach betrieblichen Vorgaben auswerten und Bestellungen durchführen c) Lieferungen annehmen und kontrollieren, Lagerung und Einsatz veranlassen d) bezogene Leistungen kontrollieren e) bei Mängeln von Lieferungen und Leistungen betriebsübliche Maßnahmen durchführen
5	Leistungsangebot (§ 5 Abs. 1 Nr. 5)	
5.1	Destination und Region (§ 5 Abs. 1 Nr. 5.1)	a) Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung in der Region darstellen b) über die Verkehrsinfrastruktur und Verkehrsanbindungen der Destination informieren c) die Destination in das geografische und kulturelle Umfeld einordnen d) Kunden über die Umgebung und die touristische Infrastruktur informieren

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
5.2	Leistungserstellung (§ 5 Abs. 1 Nr. 5.2)	a) Angebote des Ausbildungsbetriebes beschreiben und in die Dienstleistungskette der Destination einordnen b) Prozesse der Leistungserstellung unterscheiden c) touristische und freizeitwirtschaftliche Produkte erstellen und Dienstleistungen erbringen d) betriebliche Angebote mit Fremdleistungen ergänzen e) rechtliche Bestimmungen berücksichtigen
5.3	Gewährleistung von Servicequalität (§ 5 Abs. 1 Nr. 5.3)	a) den Zusammenhang zwischen Qualität und Kundenzufriedenheit berücksichtigen b) qualitätssichernde Maßnahmen im eigenen Arbeitsbereich anwenden und dabei zu kontinuierlichen Verbesserungen von Arbeitsprozessen beitragen c) aus veröffentlichten Bewertungen für die Tourismus- und Freizeitwirtschaft Schlussfolgerungen für die Leistungserstellung ziehen d) die Qualität von Fremdleistungen bewerten
6	Veranstaltungen (§ 5 Abs. 1 Nr. 6)	
6.1	Veranstaltungskonzeption (§ 5 Abs. 1 Nr. 6.1)	a) an der Entwicklung von Veranstaltungsideen und -konzepten mitwirken b) Interessen der an einer Veranstaltung Beteiligten feststellen und koordinieren c) Rahmenbedingungen sowie rechtliche Vorschriften berücksichtigen d) Terminübersichten und Veranstaltungskalender erstellen
6.2	Veranstaltungsorganisation (§ 5 Abs. 1 Nr. 6.2)	a) Veranstaltungen planen b) Veranstaltungen durchführen c) Veranstaltungsfinanzierung vorbereiten, Veranstaltungen abrechnen d) Dokumentationen erstellen und Erfolgskontrollen durchführen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
7	Marketing (§ 5 Abs. 1 Nr. 7)	
7.1	Marktanalyse und -beobachtung (§ 5 Abs. 1 Nr. 7.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Informationen und statistische Daten beschaffen, aufbereiten und präsentieren b) an der Definition betrieblicher Zielgruppen mitwirken
7.2	Werbung und Verkaufsförderung (§ 5 Abs. 1 Nr. 7.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) bei der Entwicklung und Umsetzung von Werbekonzepten mitwirken b) bei der Erstellung von Werbemitteln mitwirken c) Werbeaktionen planen und durchführen, zielgruppenspezifische Medien einsetzen d) Maßnahmen zur Kundenbindung umsetzen
7.3	Öffentlichkeitsarbeit (§ 5 Abs. 1 Nr. 7.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) an Maßnahmen des Ausbildungsbetriebes zur Öffentlichkeitsarbeit mitwirken b) Daten und Informationen zur Veröffentlichung aufbereiten
7.4	Vertrieb (§ 5 Abs. 1 Nr. 7.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) Vertriebswege der Tourismus- und Freizeitwirtschaft auswählen und nutzen b) bei der Entwicklung von Vertriebswegen mitwirken c) Produkte und Dienstleistungen verkaufen d) Zusatzleistungen anbieten und vermitteln e) betriebliche Buchungs- und Reservierungssysteme anwenden
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"> a) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle beschreiben b) Geschäftsvorgänge für das Rechnungswesen bearbeiten, Kontierungen durchführen c) Abschlüsse vorbereiten d) Vorgänge des Zahlungsverkehrs und des Mahnwesens bearbeiten e) betriebliche Steuern, Gebühren und Beiträge berücksichtigen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
8.2	Kosten- und Leistungsrechnung (§ 5 Abs. 1 Nr. 8.2)	a) Aufbau und Struktur der betrieblichen Kosten- und Leistungsrechnung erläutern b) Kosten ermitteln, erfassen und überwachen c) Kalkulationen durchführen d) Leistungen erfassen und berechnen, Auswirkungen auf das Betriebsergebnis beschreiben
8.3	Controlling (§ 5 Abs. 1 Nr. 8.3)	a) betriebliche Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumente anwenden b) betriebsübliche Kennzahlen ermitteln und Statistiken erstellen, zur Vorbereitung von Entscheidungen aufbereiten

**Abschnitt II:
Fertigkeiten und Kenntnisse in den
Wahlqualifikationseinheiten gemäß § 4 Nr. 2**

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)	a) für den Ausbildungsbetrieb geltende rechtliche Bestimmungen beachten b) die Umsetzung von Rechtsvorschriften und betrieblichen Grundsätzen der Hygiene sicherstellen c) rechtliche Vorschriften beim Umgang mit Gefahrstoffen einhalten d) Gefahrenquellen feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung von Gefahren einleiten
1.2	Technischer Betriebsablauf (§ 5 Abs. 2 Nr. 1.2)	a) den Einfluss der Funktionsfähigkeit der technischen Anlagen, Maschinen und Geräte auf den Betriebsablauf berücksichtigen b) an der Sicherstellung eines störungsfreien technischen Betriebsablaufes mitwirken c) Notfallpläne zur Bewältigung von Störungen anwenden
1.3	Pflege und Wartung (§ 5 Abs. 2 Nr. 1.3)	a) die Einhaltung der Pflege- und Wartungspläne von technischen Anlagen, Geräten und Werkzeugen sicherstellen b) die Pflege von Innen- und Außenanlagen planen, kontrollieren und sicherstellen c) Betriebs- und Hilfsstoffe zur Pflege und Wartung nach Eigenschaften und Einsatzmöglichkeiten beurteilen d) Arbeitsgeräte und Werkzeuge zur Pflege und Wartung nach Funktionalität und Einsatzmöglichkeiten beurteilen
2	Gestaltung der Destination (§ 5 Abs. 2 Nr. 2)	
2.1	Destinationsprofil (§ 5 Abs. 2 Nr. 2.1)	a) bei Marktanalysen mitwirken und Informationen für den Ausbildungsbetrieb auswerten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		b) Stärken und Schwächen touristischer Produkte bewerten und deren Bedeutung für die Destination darstellen c) profilgebende Merkmale einer Destination präsentieren
2.2	Kooperation in der Destination (§ 5 Abs. 2 Nr. 2.2)	a) Organisations- und Rechtsformen für Netzwerke unterscheiden b) potenzielle Netzwerkpartner ermitteln und neue Partner gewinnen c) touristische oder freizeitwirtschaftliche Produkte sowie Dienstleistungen in Kooperation mit Partnern entwickeln d) Projekte mit Methoden des Projektmanagements steuern e) Gesamtaufwand sowie Finanzierungsmöglichkeiten für Destinationsprojekte ermitteln
2.3	Destinationsvermarktung (§ 5 Abs. 2 Nr. 2.3)	a) betriebsübergreifende Informations- und Reservierungssysteme anwenden b) an der Einhaltung von Qualitätskriterien für die Destination mitwirken c) Maßnahmen des Binnenmarketings durchführen d) Vertriebskooperationen mitgestalten und nutzen