

## Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung

### Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

#### Kaufmann/Kauffrau für Tourismus und Freizeit

**Ausbildungsbetrieb:**

**Verantwortlicher Ausbilder:**

**Auszubildender:**

**Gewählte Wahlqualifikation** (bitte eine ankreuzen):

- Gewährleistung der Funktionsfähigkeit von Tourismus- und Freizeiteinrichtungen
- Gestaltung der Destination

Die sachliche und zeitliche Gliederung der zu vermittelnden Kenntnisse und Fertigkeiten laut Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsverordnung in der Fassung vom 18. März 2005 ist auf den folgenden Seiten niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlich bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- und Abschlussprüfung des/der Auszubildende(n) ist in den einzelnen zeitlichen Richtwerten enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des/der Auszubildende(n) bleiben vorbehalten.

Auszubildender: \_\_\_\_\_  
Unterschrift

Gesetzlicher Vertreter  
des Auszubildenden: \_\_\_\_\_  
Unterschrift

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Firmenstempel/Unterschrift

## Ausbildungsplan über die Berufsausbildung zur Kaufmann/Kauffrau für Tourismus und Freizeit

### 1. Ausbildungsjahr

Berufsbild- Position	Teil des Ausbildungsberufsbildes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	von - bis	in Abteilung
1			<b>2 – 4 Monate</b>	
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang sowie seine Bedeutung und Verflechtung in der Region beschreiben</li> <li>• Leistungen der Tourismus- und Freizeitwirtschaft an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>• Aufbau, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>• Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes darstellen</li> <li>• Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden und Gewerkschaften beschreiben</li> </ul>		
1.2	Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Grundlagen, Personalwirtschaft	<ul style="list-style-type: none"> <li>• die Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und die Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben</li> <li>• den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen und unter Nutzung von Arbeits- und Lerntechniken zu seiner Umsetzung beitragen</li> <li>• den Nutzen betrieblicher und außerbetrieblicher Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten für die berufliche und persönliche Entwicklung aufzeigen</li> <li>• wesentliche Inhalte eines Arbeitsvertrages erklären</li> <li>• arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie die für den Ausbildungsbetrieb geltenden tariflichen Regelungen beachten</li> <li>• Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären</li> <li>• Ziele, Bedeutung sowie Aufgaben der Personalführung und Personenplanung im Ausbildungsbetrieb erläutern und zu ihrer Umsetzung beitragen</li> </ul>		
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>• berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>• Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>• Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>		

1.4	Umweltschutz	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>• für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>• Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>• Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>		
5.1	Destination und Region	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung in der Region darstellen</li> <li>• über die Verkehrsinfrastruktur und Verkehrsverbindungen der Destination informieren</li> <li>• die Destination in das geografische und kulturelle Umfeld einordnen</li> </ul>		
<b>2</b>			<b>3 – 5 Monate</b>	
2.1	Arbeitsorganisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel aufgabenorientiert einsetzen</li> <li>• die eigene Arbeit inhaltlich und zeitlich strukturieren, Arbeitstechniken aufgabenorientiert einsetzen</li> <li>• Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Leistungserstellung berücksichtigen</li> <li>• Informationsquellen nutzen</li> </ul>		
2.3	Informations- und Kommunikationssysteme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Daten erfassen, pflegen und aufbereiten</li> <li>• Informations- und Kommunikationssysteme nutzen</li> <li>• Auswirkungen des Einsatzes von Informations- und Kommunikationssystemen auf Arbeitsorganisation, Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen an Beispielen des Ausbildungsbetriebes beschreiben</li> </ul>		
2.4	Datenschutz und Datensicherheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden</li> <li>• Daten schützen und sichern</li> </ul>		
8.1	Betriebliches Rechnungswesen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle beschreiben</li> <li>• Geschäftsvorgänge für das Rechnungswesen bearbeiten, Kontierungen durchführen</li> </ul>		
<b>3</b>			<b>4 – 6 Monate</b>	
3.2	Teamarbeit und Kooperation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufgaben im Team planen und bearbeiten</li> <li>• an der Teamentwicklung mitwirken</li> </ul>		
4.1	Betriebliche Ablauforganisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation und Entscheidungsstrukturen des Ausbildungsbetriebes darstellen</li> <li>• Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes unterscheiden und Schnittstellen beachten</li> <li>• zur Sicherstellung betrieblicher Abläufe im eigenen Arbeitsbereich beitragen</li> </ul>		
5.2	Leistungserstellung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebote des Ausbildungsbetriebes beschreiben und in die Dienstleistungskette der Destination einordnen</li> <li>• Prozesse der Leistungserstellung unterscheiden</li> <li>• touristische und freizeitwirtschaftliche Produkte erstellen und Dienstleistungen erbringen</li> <li>• rechtliche Bestimmungen berücksichtigen</li> </ul>		

3.1	Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenkontakte herstellen, nutzen und pflegen</li> <li>• Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche planen, durchführen und nachbearbeiten</li> <li>• die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen; kundenorientiert verhalten und kommunizieren</li> </ul>		
3.4	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fremdsprachige Fachbegriffe anwenden</li> </ul>		
1.4		<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>• für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>• Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>• Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>		
2.3	Informations- und Kommunikationssysteme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Daten erfassen, pflegen und aufbereiten</li> <li>• Informations- und Kommunikationssysteme nutzen</li> <li>• Auswirkungen des Einsatzes von Informations- und Kommunikationssystemen auf Arbeitsorganisation, Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen an Beispielen des Ausbildungsbetriebes beschreiben</li> </ul>		

## 2. Ausbildungsjahr

Berufsbild-Position	Teil des Ausbildungsberufsbildes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	von - bis	in Abteilung
1			<b>2 – 4 Monate</b>	
4.2	Beschaffung und Materialwirtschaft	<ul style="list-style-type: none"> <li>• betrieblichen Beschaffungsbedarf ermitteln</li> <li>• Angebote einholen, nach betrieblichen Vorgaben auswerten und Bestellungen durchführen</li> <li>• Lieferungen annehmen und kontrollieren, Lagerung und Einsatz veranlassen</li> <li>• bezogene Leistungen kontrollieren</li> <li>• bei Mängeln von Lieferungen und Leistungen betriebsübliche Maßnahmen durchführen</li> </ul>		
8.1	Betriebliches Rechnungswesen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abschlüsse vorbereiten</li> <li>• Vorgänge des Zahlungsverkehrs und des Mahnwesens bearbeiten</li> <li>• betriebliche Steuern, Gebühren und Beiträge berücksichtigen</li> </ul>		
2.1	Arbeitsorganisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel aufgabenorientiert einsetzen</li> <li>• die eigene Arbeit inhaltlich und zeitlich strukturieren, Arbeitstechniken aufgabenorientiert einsetzen</li> <li>• Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Leistungserstellung berücksichtigen</li> <li>• Informationsquellen nutzen</li> </ul>		
2.3	Informations- und Kommunikationssysteme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Daten erfassen, pflegen und aufbereiten</li> <li>• Informations- und Kommunikationssysteme nutzen</li> <li>• Auswirkungen des Einsatzes von Informations- und Kommunikationssystemen auf Arbeitsorganisation, Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen an Beispielen des Ausbildungsbetriebes beschreiben</li> </ul>		
2.4	Daten und Datensicherheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden</li> <li>• Daten schützen und sichern</li> </ul>		
2			<b>4 – 6 Monate</b>	
3.1	Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenzufriedenheit prüfen und eigenes Verhalten anpassen</li> <li>• Beschwerden entgegennehmen und bearbeiten</li> </ul>		
3.4	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fremdsprachige Informationsmaterialien nutzen</li> <li>• Auskünfte erteilen und einholen, auch in einer fremden Sprache</li> </ul>		
4.1	Betriebliche Ablauforganisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schwachstellen in betrieblichen Abläufen feststellen und Verbesserungen vorschlagen</li> </ul>		
5.1	Destination und Region	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunden über die Umgebung und die touristische Infrastruktur informieren</li> </ul>		
5.2	Leistungserstellung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• betriebliche Angebote mit Fremdleistungen ergänzen</li> </ul>		
5.3	Gewährleistung von Servicequalität	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den Zusammenhang zwischen Qualität und Kundenzufriedenheit berücksichtigen</li> </ul>		
7.1	Marktanalyse und -beobachtung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• an der Definition betrieblicher Zielgruppen mitwirken</li> </ul>		
7.2	Werbung und Verkaufsförderung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bei der Entwicklung und Umsetzung von Werbekonzepten mitwirken</li> <li>• bei der Erstellung von Werbemitteln mitwirken</li> </ul>		
7.4	Vertrieb	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertriebswege der Tourismus- und Freizeitwirtschaft</li> </ul>		

		<p>schaft auswählen und nutzen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bei der Entwicklung von Vertriebswegen mitwirken</li> <li>• Produkte und Dienstleistungen verkaufen</li> <li>• Zusatzleistungen anbieten und vermitteln</li> <li>• betriebliche Buchungs- und Reservierungssysteme anwenden</li> </ul>		
3.1	Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenkontakte herstellen, nutzen und pflegen</li> <li>• Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche planen, durchführen und nachbereiten</li> </ul>		
3.4	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fremdsprachige Fachbegriffe anwenden</li> </ul>		
4.1	Betriebliche Ablauforganisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation und Entscheidungsstrukturen des Ausbildungsbetriebes darstellen</li> <li>• Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes unterscheiden und Schnittstellen beachten</li> <li>• zur Sicherstellung betrieblicher Abläufe im eigenen Arbeitsbereich beitragen</li> </ul>		
5.2	Leistungserstellung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• touristische und freizeitwirtschaftliche Produkte erstellen und Dienstleistungen erbringen</li> </ul>		
3			<b>3 – 5 Monate</b>	
2.2	Methoden des Projektmanagements	<ul style="list-style-type: none"> <li>• inhaltliche, organisatorische, zeitliche und finanzielle Aspekte bei der Projektarbeit berücksichtigen; Projektplanungsinstrumente anwenden</li> <li>• Projektaufgaben sowie die Arbeit interner und externer Beteiligter koordinieren</li> <li>• Informations- und Kommunikationsstrukturen einrichten</li> <li>• Projektabläufe und –ergebnisse dokumentieren; Zielerreichung kontrollieren</li> </ul>		
3.2	Teamarbeit und Kooperation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• interne und externe Kommunikations- und Kooperationsprozesse gestalten</li> <li>• Information, Kommunikation und Kooperation als Mittel zur Verbesserung von Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg nutzen</li> <li>• Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden</li> </ul>		
6.1	Veranstaltungskonzeption	<ul style="list-style-type: none"> <li>• an der Entwicklung von Veranstaltungsideen und –konzepten mitwirken</li> <li>• Interessen der an einer Veranstaltung Beteiligten feststellen und koordinieren</li> <li>• Rahmenbedingungen sowie rechtliche Vorschriften berücksichtigen</li> <li>• Terminübersichten und Veranstaltungskalender erstellen</li> </ul>		
7.3	Öffentlichkeitsarbeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• an Maßnahmen des Ausbildungsbetriebes zur Öffentlichkeitsarbeit mitwirken</li> <li>• Daten und Informationen zur Veröffentlichung aufbereiten</li> </ul>		
1.4	Umweltschutz	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>• für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>• Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>• Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>		
2.1	Arbeitsorganisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel aufgabenorientiert einsetzen</li> </ul>		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• die eigene Arbeit inhaltlich und zeitlich strukturieren, Arbeitstechniken aufgabenorientiert einsetzen</li> <li>• Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Leistungserstellung berücksichtigen</li> <li>• Informationsquellen nutzen</li> </ul>		
2.3	Informations- und Kommunikationssysteme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Daten erfassen, pflegen und aufbereiten</li> <li>• Informations- und Kommunikationssysteme nutzen</li> <li>• Auswirkungen des Einsatzes von Informations- und Kommunikationssystemen auf Arbeitsorganisation, Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen an Beispielen des Ausbildungsbetriebes beschreiben</li> </ul>		
3.1	Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenkontakte herstellen, nutzen und pflegen</li> <li>• Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche planen, durchführen und nachbereiten</li> <li>• die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen; kundenorientiert verhalten und kommunizieren</li> <li>• Kundenzufriedenheit prüfen und eigenes Verhalten anpassen</li> <li>• Beschwerden entgegennehmen und bearbeiten</li> </ul>		
5.3	Gewährleistung von Servicequalität	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den Zusammenhang zwischen Qualität und Kundenzufriedenheit berücksichtigen</li> </ul>		

### 3. Ausbildungsjahr

Berufsbild-Position	Teil des Ausbildungsberufsbildes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	von - bis	in Abteilung
1			<b>4 – 6 Monate</b>	
5.3	Gewährleistung von Servicequalität	<ul style="list-style-type: none"> <li>• qualitätssichernde Maßnahmen im eigenen Arbeitsbereich anwenden und dabei zu kontinuierlichen Verbesserungen von Arbeitsprozessen beitragen</li> <li>• aus veröffentlichten Bewertungen für die Tourismus- und Freizeitwirtschaft Schlussfolgerungen für die Leistungserstellung ziehen</li> <li>• die Qualität von Fremdleistungen bewerten</li> </ul>		
6.2	Veranstaltungsorganisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veranstaltungen planen</li> <li>• Veranstaltungen durchführen</li> <li>• Veranstaltungsfinanzierung vorbereiten, Veranstaltungen abrechnen</li> <li>• Dokumentationen erstellen und Erfolgskontrollen durchführen</li> </ul>		
7.1	Marktanalyse und –beobachtung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen und statistische Daten beschaffen, aufbereiten und präsentieren</li> </ul>		
7.2	Werbung und Verkaufsförderung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werbeaktionen planen und durchführen, zielgruppenspezifische Medien einsetzen</li> <li>• Maßnahmen zur Kundenbindung umsetzen</li> </ul>		
8.2	Kosten- und Leistungsrechnung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbau und Struktur der betrieblichen Kosten- und Leistungsrechnung erläutern</li> <li>• Kosten ermitteln, erfassen und überwachen</li> <li>• Kalkulationen durchführen</li> <li>• Leistungen erfassen und berechnen, Auswirkungen auf das Betriebsergebnis beschreiben</li> </ul>		
2.2	Methoden des Projektmanagements	<ul style="list-style-type: none"> <li>• inhaltliche, organisatorische, zeitliche und finanzielle Aspekte bei der Projektarbeit berücksichtigen; Projektplanungsinstrumente anwenden</li> <li>• Projektaufgaben sowie die Arbeit interner und externer Beteiligten koordinieren</li> <li>• Informations- und Kommunikationsstrukturen einrichten</li> <li>• Projektabläufe und –ergebnisse dokumentieren; Zielerreichung kontrollieren</li> </ul>		
3.1	Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenkontakte herstellen, nutzen und pflegen</li> <li>• Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche planen, durchführen und nachbereiten</li> <li>• die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen; kundenorientiert verhalten und kommunizieren</li> <li>• Kundenzufriedenheit prüfen und eigenes Verhalten anpassen</li> <li>• Beschwerden entgegennehmen und bearbeiten</li> </ul>		
3.2	Teamarbeit und Kooperation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufgaben im Team planen und bearbeiten</li> <li>• an der Teamentwicklung mitwirken</li> <li>• interne und externe Kommunikations- und Kooperationsprozesse gestalten</li> <li>• Information, Kommunikation und Kooperation als Mittel zur Verbesserung von Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg nutzen</li> <li>• Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden</li> </ul>		
3.4	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fremdsprachige Fachbegriffe anwenden</li> <li>• fremdsprachige Informationsmaterialien nutzen</li> <li>• Auskünfte erteilen und einholen, auch in einer</li> </ul>		

		fremden Sprache		
5.1	Destination und Region	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung in der Region darstellen</li> <li>• über die Verkehrsstruktur und Verkehrsanbindungen der Destination informieren</li> <li>• die Destination in das geografische und kulturelle Umfeld einordnen</li> <li>• Kunden über die Umgebung und die touristische Infrastruktur informieren</li> </ul>		
7.4	Vertrieb	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertriebswege der Tourismus- und Freizeitwirtschaft auswählen und nutzen</li> <li>• bei der Entwicklung von Vertriebswegen mitwirken</li> <li>• Produkte und Dienstleistungen verkaufen</li> <li>• Zusatzleistungen anbieten und vermitteln</li> <li>• betriebliche Buchungs- und Reservierungssysteme anwenden</li> </ul>		
8.1	Betriebliches Rechnungswesen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle beschreiben</li> <li>• Geschäftsvorgänge für das Rechnungswesen bearbeiten, Kontierungen durchführen</li> <li>• Abschlüsse vorbereiten</li> <li>• Vorgänge des Zahlungsverkehrs und des Mahnwesens bearbeiten</li> </ul>		
2			<b>3 – 5 Monate</b>	
2.1	Arbeitsorganisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und der Arbeitsplatzgestaltung vorschlagen</li> </ul>		
3.3	Präsentation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen und Angebote situationsbezogen und adressatengerecht aufbereiten</li> <li>• Präsentationstechniken anwenden</li> </ul>		
8.3	Controlling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• betriebliche Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumente anwenden</li> <li>• betriebsübliche Kennzahlen ermitteln und Statistiken erstellen, zur Vorbereitung von Entscheidungen aufbereiten</li> </ul>		
3.1	Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenkontakte herstellen, nutzen und pflegen</li> <li>• Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche planen, durchführen und nachbereiten</li> <li>• die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen; kundenorientiert verhalten und kommunizieren</li> <li>• Kundenzufriedenheit prüfen und eigenes Verhalten anpassen</li> <li>• Beschwerden entgegennehmen und bearbeiten</li> </ul>		
5.1	Destination und Region	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung in der Region darstellen</li> <li>• über die Verkehrsstruktur und Verkehrsanbindungen der Destination informieren</li> <li>• die Destination in das geografische und kulturelle Umfeld einordnen</li> <li>• Kunden über die Umgebung und die touristische Infrastruktur informieren</li> </ul>		
5.2	Leistungserstellung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebote des Ausbildungsbetriebes beschreiben und in die Dienstleistungskette der Destination einordnen</li> <li>• Prozesse der Leistungserstellung unterscheiden</li> <li>• touristische und freizeitwirtschaftliche Produkte erstellen und Dienstleistungen erbringen</li> <li>• betriebliche Angebote mit Fremdleistungen ergänzen</li> <li>• rechtliche Bestimmungen berücksichtigen</li> </ul>		

7.1	Marktanalyse und -beobachtung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen und statistische Daten beschaffen, aufbereiten und präsentieren</li> </ul>		
7.4	Vertrieb	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertriebswege der Tourismus- und Freizeitwirtschaft auswählen und nutzen</li> <li>• bei der Entwicklung von Vertriebswegen mitwirken</li> <li>• Produkte und Dienstleistungen verkaufen</li> <li>• Zusatzleistungen anbieten und vermitteln</li> <li>• betriebliche Buchungs- und Reservierungssysteme anwenden</li> </ul>		
8.2	Kosten- und Leistungsrechnung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbau und Struktur der betrieblichen Kosten- und Leistungsrechnung erläutern</li> <li>• Kosten ermitteln, erfassen und überwachen</li> <li>• Kalkulationen durchführen</li> <li>• Leistungen erfassen und berechnen, Auswirkungen auf das Betriebsergebnis beschreiben</li> </ul>		

<b>3</b>	<b>Wahlqualifikation</b>		<b>3 Monate</b>	
1	Gewährleistung der Funktionsfähigkeit von Tourismus- und Freizeiteinrichtungen			
1.1	Betriebssicherheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• für den Ausbildungsbetrieb geltende rechtliche Bestimmungen beachten</li> <li>• die Umsetzung von Rechtsvorschriften und betrieblichen Grundsätzen der Hygiene sicherstellen</li> <li>• rechtliche Vorschriften beim Umgang mit Gefahrstoffen einhalten</li> <li>• Gefahrenquellen feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung von Gefahren einleiten</li> </ul>		
1.2	Technischer Betriebsablauf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den Einfluss der Funktionsfähigkeit der technischen Anlagen, Maschinen und Geräte auf den Betriebsablauf berücksichtigen</li> <li>• an der Sicherstellung eines störungsfreien technischen Betriebsablaufes mitwirken</li> <li>• Notfallpläne zur Bewältigung von Störungen anwenden</li> </ul>		
1.3	Pflege und Wartung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• die Einhaltung der Pflege- und Wartungspläne von technischen Anlagen, Geräten und Werkzeugen sicherstellen</li> <li>• die Pflege von Innen- und Außenanlagen planen, kontrollieren und sicherstellen</li> <li>• Betriebs- und Hilfsstoffe zur Pflege und Wartung nach Eigenschaften und Einsatzmöglichkeiten beurteilen</li> <li>• Arbeitsgeräte und Werkzeuge zur Pflege und Wartung nach Funktionalität und Einsatzmöglichkeiten beurteilen</li> </ul>		

3	Wahlqualifikation		3 Monate	
2	Gestaltung der Destination			
2.1	Destinationsprofil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bei Marktanalysen mitwirken und Informationen für den Ausbildungsbetrieb auswerten</li> <li>• Stärken und Schwächen touristischer Produkte bewerten und deren Bedeutung für die Destination darstellen</li> <li>• profilgebende Merkmale einer Destination präsentieren</li> </ul>		
2.2	Kooperation in der Destination	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisations- und Rechtsformen für Netzwerke unterscheiden</li> <li>• potenzielle Netzwerkpartner ermitteln und neue Partner gewinnen</li> <li>• touristische oder freizeitwirtschaftliche Produkte sowie Dienstleistungen in Kooperation mit Partnern entwickeln</li> <li>• Projekte mit Methoden des Projektmanagements steuern</li> <li>• Gesamtaufwand sowie Finanzierungsmöglichkeiten für Destinationsprojekte ermitteln</li> </ul>		
2.3	Destinationsvermarktung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• betriebsübergreifende Informations- und Reservierungssysteme anwenden</li> <li>• an der Einhaltung von Qualitätskriterien für die Destination mitwirken</li> <li>• Maßnahmen des Binnenmarketings durchführen</li> <li>• Vertriebskooperationen mitgestalten und nutzen</li> </ul>		