

Lernfeld I Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich mitgestalten

I. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden

Allgemeine Lernziele

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.

Lerninhalte

- Rechts- und Geschäftsfähigkeit,
- duale Ausbildung,
- Berufsausbildungsvertrag,
- Ausbildungsordnung,
- betrieblicher Ausbildungsplan,
- Arbeitsvertrag (Abschluss, Rechte und Pflichten, Auflösung),
- Gehaltsabrechnung,
- Jugendarbeitsschutz,
- Kündigungsschutz,
- Mutterschutz,
- gesetzliche und private Sicherungssysteme

Lernfeld 2: Ein Unternehmen der Tourismus- und Freizeitbranche repräsentieren

I. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden

Allgemeine Lernziele

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.

Lerninhalte

- Unternehmensziele,
- gesellschaftliche Verantwortung,
- Umweltschutz,
- Betriebsorganisation,
- Führungsstile,
- Arbeitsabläufe,
- Rechtsformen (eK, GmbH, eV),
- Wirtschaftsorganisationen,
- Behörden,
- Verbände,
- Kurzvortrag,
- Metaplan,
- Lohn- und Gehaltsabrechnung (aus LF 1)

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

I. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 100 Stunden

Allgemeine Lernziele

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.

Lerninhalte

- ökonomische, soziale und ökologische Bedeutung der Branche,
- demografische Entwicklung,

- Einkommens-, Mobilitäts- und Freizeitentwicklung
- topografische, klimatische und politische Gliederung Deutschlands,
- Verkehrswege und -träger,
- Destinationen, z. B. Berlin



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

I. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden

Allgemeine Lernziele

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.

Lerninhalte

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

Lernfeld 5: Geschäftsprozesse in Unternehmen der Tourismus- und Freizeitbranche erfassen

I. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden

Allgemeine Lernziele

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.

Lerninhalte

- Inventur,
- Inventar,
- Bilanz,
- Bestands- und Erfolgskonten,
- GuV-Konto,
- Prozent-, Zins- und Währungsrechnung,
- Kapital-, Umsatz- und Gewinnentwicklung