

BAYERISCHES STAATSMINISTERIUM FÜR BILDUNG UND KULTUS,  
WISSENSCHAFT UND KUNST

## **Lehrplanrichtlinien für die Berufsschule**

### **Beschulung der Berufsgruppe Tourismus**

**Fachklasse**    **Tourismuskaufmann für Privat- und Geschäftsreisen/  
Tourismuskauffrau für Privat- und Geschäftsreisen**

**Fachklasse**    **Kaufmann für Tourismus und Freizeit/  
Kauffrau für Tourismus und Freizeit**

**Unterrichtsfächer:** **Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse  
Tourismusprozesse  
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Jahrgangsstufen 10 bis 12

Oktober 2014

Die Lehrplanrichtlinien wurden mit Verfügung vom 06.10.2014 Nr. VI.4-BS9414 R4-1-7a.118858 für verbindlich erklärt und gelten mit Beginn des Schuljahres 2014/2015.

Herausgeber:

Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung, Schellingstr. 155, 80797 München,  
Telefon 089 2170-2211, Telefax 089 2170-2215  
Internet: [www.isb.bayern.de](http://www.isb.bayern.de)

Herstellung und Vertrieb:

Offsetdruckerei + Verlag Alfred Hintermaier, Inh. Bernhard Hintermaier,  
Nailastr. 5, 81737 München, Telefon 089 6242970, Telefax 089 62429717  
E-Mail: [shop@hintermaier-druck.de](mailto:shop@hintermaier-druck.de)

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>EINFÜHRUNG</b>	<b>SEITE</b>
1 Vorwort zur Beschulung in Berufsgruppen	5
2 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule	5
3 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen	6
4 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien	7
5 Ordnungsmittel und Stundentafeln	7
6 Berufsbezogene Vorbemerkungen	8
<b>LEHRPLANRICHTLINIEN</b>	
<b>Tourismuskaufleute für Privat- und Geschäftsreisen</b>	
Stundentafel	10
Übersicht über die Fächer und Lernfelder	12
<u>Jahrgangsstufe 10</u>	
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	14
Tourismusprozesse	16
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	18
<u>Jahrgangsstufe 11</u>	
Tourismusprozesse	19
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	23
<u>Jahrgangsstufe 12</u>	
Tourismusprozesse	24
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	26
<b>Kaufleute für Tourismus und Freizeit</b>	
Stundentafel	27
Übersicht über die Fächer und Lernfelder	29
<u>Jahrgangsstufe 10</u>	
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	31
Tourismusprozesse	33
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	35
<u>Jahrgangsstufe 11</u>	
Tourismusprozesse	36
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	41
<u>Jahrgangsstufe 12</u>	
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	42
Tourismusprozesse	43
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	44

---

**Gemeinsame Beschulung Berufsgruppe Tourismus**

Studentafel	45
Übersicht über die Fächer und Lernfelder	47

Jahrgangsstufe 10

Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	50
Tourismusprozesse	52
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	55

Jahrgangsstufe 11

Tourismusprozesse	57
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	64

Jahrgangsstufe 12

Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	65
Tourismusprozesse	66
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	68

**ANHANG**

Mitglieder der Lehrplankommission	69
Verordnungen über die Berufsausbildung	

---

# EINFÜHRUNG

## 1 Vorwort zur Beschulung in Berufsgruppen

Die vorliegenden Lehrplanrichtlinien bieten sowohl die Möglichkeit der Einzelbeschulung in Fachklassen als auch einer gemeinsamen Beschulung. Dabei ist sichergestellt, dass ein Wechsel von Schülerinnen und Schülern zwischen gemeinsamer Beschulung und Fachklassenbeschulung in der Regel möglich ist.

Die gemeinsame Beschulung in Berufsgruppen ermöglicht den Schülerinnen und Schülern einen Einblick in verwandte Ausbildungsberufe und fördert eine Öffnung der Ausbildung im Sinne des lebenslangen Lernens und der Berücksichtigung von wechselnden Berufslaufbahnen.

Die neuen Lehrplanrichtlinien für die gemeinsame Beschulung der Berufsgruppe Tourismus beachtet das Berufsprinzip durch berufsspezifisch geteilte Intensivierungsstunden und Binnendifferenzierungen. Die innere Differenzierung erfolgt in der Regel durch Gruppenbildung und differenzierte Aufgabenstellungen. Somit wird die entsprechende fachliche Tiefe ermöglicht.

Auch bei der gemeinsamen Beschulung stellen die neuen Lehrplanrichtlinien sicher, dass das Bildungsziel der jeweiligen Ausbildungsberufe erreicht wird. Die fachliche Tiefe wird auch bei gemeinsamer Beschulung gewährleistet. Grundsätzlich soll die gemeinsame Beschulung während der gesamten Ausbildungszeit beibehalten werden.

## 2 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule hat gemäß Art. 11 BayEUG die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemein bildende Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln. Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen dabei in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender berufsbezogener und berufsübergreifender Handlungskompetenz zu fördern. Damit werden die Schülerinnen und Schüler zur Erfüllung der spezifischen Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und der Gesellschaft in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung, insbesondere vor dem Hintergrund sich wandelnder Anforderungen, befähigt.

Das schließt die Förderung der Kompetenzen der jungen Menschen

- zur persönlichen und strukturellen Reflexion,
- zum lebensbegleitenden Lernen,
- zur beruflichen sowie individuellen Flexibilität und Mobilität im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas

ein.

Um ihren Bildungsauftrag zu erfüllen, muss die Berufsschule ein differenziertes Bildungsangebot gewährleisten, das

- in didaktischen Planungen für das Schuljahr mit der betrieblichen Ausbildung abgestimmte handlungsorientierte Lernarrangements entwickelt,
- einen inklusiven Unterricht mit entsprechender individueller Förderung vor dem Hintergrund unterschiedlicher Erfahrungen, Fähigkeiten und Begabungen aller Schüler und Schülerinnen ermöglicht,
- für Gesunderhaltung sowie spezifische Unfallgefahren in Beruf, für Privatleben und Gesellschaft sensibilisiert,
- Perspektiven unterschiedlicher Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigt, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen,
- an den relevanten wissenschaftlichen Erkenntnissen und Ergebnissen im Hinblick auf Kompetenzentwicklung und Kompetenzfeststellung ausgerichtet ist.

### **3 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen**

Die Umsetzung kompetenz- und lernfeldorientierter Lehrpläne hat zum Ziel, die Handlungskompetenz der Schülerinnen und Schüler zu fördern. Unter Handlungskompetenz wird hier die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht, sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten, verstanden.

Ziel eines auf Handlungskompetenz ausgerichteten Unterrichts ist es, dass die Schülerinnen und Schülern die Bereitschaft und Befähigung entwickeln, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens, Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen. Des Weiteren ist stets die Entwicklung ihrer Persönlichkeit sowie die Entfaltung ihrer individuellen Begabungen und Lebenspläne im Fokus des Unterrichts. Dabei werden Wertvorstellungen wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein vermittelt und entsprechende Eigenschaften entwickelt. Die Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen, müssen ebenfalls im Unterricht gefördert und unterstützt werden.

Handlungsorientierter Unterricht im Rahmen der Lernfeldkonzeption, der auf die Vermittlung von Handlungskompetenz abzielt, orientiert sich vorrangig an handlungssystematischen Strukturen und stellt gegenüber vorrangig fachsystematischem Unterricht eine veränderte Perspektive dar. Bei der Planung und Umsetzung des Unterrichts sollte daher berücksichtigt werden, dass sich das Lernen der Schülerinnen und Schüler in vollständigen Handlungen vollzieht, die möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen werden sollten. Handlungen greifen die Erfahrungen der Lernenden auf und reflektieren sie in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen. Als didaktische

Bezugspunkte für den Unterricht dienen Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind.

#### **4 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien**

Die Ziele und Inhalte der Lehrplanrichtlinien bilden zusammen mit den Prinzipien des Grundgesetzes für die Bundesrepublik Deutschland, der Verfassung des Freistaates Bayern und des Bayerischen Gesetzes über das Erziehungs- und Unterrichtswesen die verbindliche Grundlage für den Unterricht und die Erziehungsarbeit. Im Rahmen dieser Bindung trifft der Lehrer seine Entscheidungen in pädagogischer Verantwortung. Die Lehrplanrichtlinien enthalten keine methodischen Festlegungen für den Unterricht.

Die Reihenfolge der Lernfelder der Lehrplanrichtlinien innerhalb einer Jahrgangsstufe ist nicht verbindlich, sie ergibt sich aus der gegenseitigen Absprache der Lehrkräfte zur Unterrichtsplanung. Die Zeitrichtwerte der Lernfelder sind als Anregung gedacht.

#### **5 Ordnungsmittel und Stundentafeln**

##### **Ordnungsmittel**

Den Lehrplanrichtlinien liegen der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Tourismuskaufmann für Privat- und Geschäftsreisen/Tourismuskaufrfrau für Privat- und Geschäftsreisen – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 04.02.2011 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zum Tourismuskaufmann für Privat- und Geschäftsreisen/zur Tourismuskaufrfrau für Privat- und Geschäftsreisen vom 19. Mai 2011 (BGBl. I, Nr. 25, S. 953 ff) sowie der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Tourismus und Freizeit/Kaufrfrau für Tourismus und Freizeit – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 09.12.2004 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Tourismus und Freizeit/zur Kaufrfrau für Tourismus und Freizeit vom 18. März 2005 (BGBl. I, Nr. 17, S. 794 ff.) zugrunde.

Die Ausbildungsberufe Tourismuskaufmann für Privat- und Geschäftsreisen/Tourismuskaufrfrau für Privat- und Geschäftsreisen sowie Kaufmann für Tourismus und Freizeit/Kaufrfrau für Tourismus und Freizeit sind dem Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung zugeordnet. Die Ausbildungszeit beträgt 3 Jahre.

Den vorliegenden Lehrplanrichtlinien liegt zudem das KMS vom 21.12.2010, Nr. VII.4-5D9410-1.137709 (Erstellung von Lehrplänen zur gemeinsamen Beschulung von kaufmännisch-verwaltenden Ausbildungsberufen in Berufsgruppen sowie von gewerblichen Ausbildungsberufen in Berufsgruppen) zugrunde.

##### **Stundentafeln**

Die den jeweiligen Lehrplanrichtlinien zugrunde liegenden Stundentafeln werden der besseren Übersicht halber direkt vor den einzelnen Lehrplanrichtlinien aufgeführt.

## 6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Die in den Lehrplanrichtlinien beschriebenen Kompetenzen tragen der besonderen betrieblichen Situation im Tourismus Rechnung, die durch zunehmende Komplexität einerseits und wachsende Differenziertheit andererseits gekennzeichnet ist.

Die Tourismuskaufleute für Privat- und Geschäftsreisen sind in Unternehmen der Reisebranche wie in Reisebüros, bei Reiseveranstaltern und im Geschäftsreisemanagement tätig. Die wesentlichen Aufgaben der Tourismuskaufleute sind die Beratung und Vermittlung oder der Verkauf von Pauschalreisen, individuellen Reisen, Gruppenreisen und Geschäftsreisen unter Anwendung der Kenntnisse über Zielgebiete und Leistungsträger im Tourismus. Dazu gehören ebenso das Planen und Veranstalten von Pauschalreisen, individuellen Reisen und Gruppenreisen oder die Organisation bzw. das Management von Geschäftsreisen.

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 Wellnesstourismus.

Die Lernfelder der Lehrplanrichtlinien orientieren sich an exemplarischen Handlungsfeldern. Die Zielformulierungen beschreiben die Kompetenzen am Ende des Lernprozesses. Sie umfassen – teilweise konkretisiert durch Inhalte – den Mindestumfang der zu vermittelnden Kompetenzen. Zielformulierungen sind didaktisch-methodisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen.

Bei gemeinsamer Beschulung sind die Lernfelder mit ihren Zielformulierungen und Inhalten grundsätzlich für beide Ausbildungsberufe verbindlich. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die im Rahmen der Binnendifferenzierung aufgeführten Inhalte im Ausbildungsberuf Kaufleute für Tourismus und Freizeit **zusätzlich** zu unterrichten sind. Sind Lernfelder bzw. einzelne Zielformulierungen zur Intensivierung ausgewiesen, findet der Unterricht in den jeweiligen Ausbildungsberufen **getrennt** statt. Es wird empfohlen, in der Jahrgangsstufe 12 mit dem Unterricht in den zur Intensivierung ausgewiesenen Lernfeldern „Unternehmerisches Handeln mitgestalten“ bei den Tourismuskaufleuten für Privat- und Geschäftsreisen (81 Stunden) und „Externe Einflüsse auf die



wirtschaftliche Situation von Unternehmen der Freizeit- und Tourismusbranche analysieren“ bei den Kaufleuten für Tourismus und Freizeit (45 Stunden) zu beginnen. Da das Lernfeld bei den Kaufleuten für Tourismus und Freizeit auf Grund des geringeren Zeitrichtwerts eher abgeschlossen ist, bietet es sich an, im Anschluss mit dem für sie ausgewiesenen Intensivierungsteil des Lernfeldes „Den Jahresabschluss vorbereiten und auswerten“ (36 Stunden) fortzufahren. Die Intensivierung dient hier insbesondere der Vertiefung und Wiederholung. Danach könnte zur gemeinsamen Beschulung beider Ausbildungsberufe in diesem Lernfeld (63 Stunden) übergegangen werden.

In allen Ausbildungsjahren ist in den Zielformulierungen der Lernfelder der Umgang mit aktuellen Medien, moderner Bürokommunikationstechnologie und berufsbezogener Software zur Informationsbeschaffung und Informationsverarbeitung integriert. Das Fach Englisch ist mit 120 Stunden über drei Jahrgangsstufen angelegt und sollte thematisch in die Lernfelder eingebunden werden.

Die ökonomischen, ökologischen, rechtlichen, sozialen und qualitätsbezogenen Aspekte der betrieblichen Tätigkeit werden grundsätzlich in allen Lernfeldern berücksichtigt. Das erfordert die Fähigkeit, Fach- und Methodenkompetenz mit Sozial- und Personalkompetenz zu verbinden. Eigeninitiative und Verantwortungsbewusstsein sind wichtige Voraussetzungen für die Ausübung dieses Berufs.

Praxis- und berufsbezogene Lernsituationen nehmen grundsätzlich eine zentrale Stellung in der Unterrichtsgestaltung ein und stellen auch eine geeignete Möglichkeit der Binnendifferenzierung für den jeweiligen Ausbildungsberuf dar. Die Schülerinnen und Schüler erwerben durch die selbstständige und eigenverantwortliche Bearbeitung dieser Lernsituationen die erforderlichen Kompetenzen und wenden Lern- und Arbeitsstrategien gezielt an. Sie führen zur Lösung der Lernsituationen eigenständig eine vollständige Handlung durch und erstellen ein Handlungsprodukt.

Selbstständigkeit, vernetztes Denken, Problemlösen sowie die Entwicklung von Einstellungen, Haltungen und Motivationen sind Unterrichtsprinzip. Ein wichtiges Ziel ist es, die Schülerinnen und Schüler zu unterstützen, ihre Persönlichkeit zu entwickeln, ihr Selbstvertrauen zu stärken und ihre Kreativität zu entfalten. Die Schülerinnen und Schüler werden befähigt, innovativ und umweltbewusst zu handeln, gesundheitsbewusst und gewaltfrei zu leben und Selbstverantwortung für ihr Leben und Lernen zu übernehmen.

Die angegebenen Zeitrichtwerte in den nachfolgenden Lernfeldern sowie die Fächerbezeichnungen beziehen sich auf den Blockunterricht und müssen bei Einzeltagesunterricht entsprechend der vorgegebenen Übersicht über die Fächer und Lernfelder (Einzeltagesunterricht) angepasst werden.

**LEHRPLANRICHTLINIEN****TOURISMUSKAUFLEUTE FÜR PRIVAT- UND GESCHÄFTSREISEN**

Den Lehrplanrichtlinien liegt die folgende Stundentafel zugrunde:

<b>Ausbildungsberuf</b>	<b>Tourismuskaufmann für Privat- und Geschäftsreisen/ Tourismuskauflfrau für Privat- und Geschäftsreisen</b>		
<b>Unterrichtsform</b>	<b>Tagesunterricht</b>		
	<b>1,5 Tage</b>	<b>1 Tag</b>	<b>1 Tag</b>
<b>Jahrgangsstufen</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
<b>Zeugnisfächer</b>			
Religionslehre	1	1	1
Deutsch	1	1	1
Politik und Gesellschaft	1	1	1
Englisch	1	1	1
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	2	-	-
Tourismusprozesse	8	4	4
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	1	1	1
<b>Summe</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

Ausbildungsberuf	Tourismuskaufmann für Privat- und Geschäftsreisen/ Tourismuskauflfrau für Privat- und Geschäftsreisen		
Unterrichtsform	Blockunterricht		
	13 Blockwochen	13 Blockwochen	9 Blockwochen
<b>Jahrgangsstufen</b> <b>Zeugnissfächer</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
Religionslehre	3	3	3
Deutsch	3	3	3
Politik und Gesellschaft	3	3	3
Sport	2	2	2
Englisch	3	3	3
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	6	-	-
Tourismusprozesse	16	22	18
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	3	3	7
<b>Summe</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>39</b>

Übersicht über die Fächer und Lernfelder:

### **Einzeltagesunterricht**

#### Jahrgangsstufe 10

##### **Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse**

Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich mitgestalten	40 Std.
Arbeitsplatz einrichten und Abläufe organisieren	<u>40 Std.</u>
	80 Std.

##### **Tourismusprozesse**

Rahmenbedingungen touristischer Dienstleistungen analysieren	100 Std.
Verkaufsgespräche zielorientiert führen	60 Std.
Veranstalterreisen vermitteln	80 Std.
Reiseleistungen für Privat- und Geschäftsreisende vermitteln und organisieren	<u>80 Std.</u>
	320 Std.

##### **Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfassen und analysieren	<u>40 Std.</u>
	40 Std.

#### Jahrgangsstufe 11

##### **Tourismusprozesse**

Touristische Produkte entwickeln	80 Std.
Touristische Produkte vermarkten und auswerten	<u>80 Std.</u>
	160 Std.

##### **Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern	<u>40 Std.</u>
	40 Std.

#### Jahrgangsstufe 12

##### **Tourismusprozesse**

Unternehmerisches Handeln mitgestalten	80 Std.
Projekte planen, durchführen und auswerten	<u>80 Std.</u>
	160 Std.

##### **Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Den Jahresabschluss vorbereiten und auswerten	<u>40 Std.</u>
	40 Std.

**Blockunterricht**Jahrgangsstufe 10**Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse**

Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich mitgestalten

39 Std.

Arbeitsplatz einrichten und Abläufe organisieren

39 Std.

78 Std.

**Tourismusprozesse**

Rahmenbedingungen touristischer Dienstleistungen analysieren

143 Std.

Verkaufsgespräche zielorientiert führen

65 Std.

208 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfassen und analysieren

39 Std.

39 Std.

Jahrgangsstufe 11**Tourismusprozesse**

Veranstalterreisen vermitteln

78 Std.

Touristische Produkte entwickeln

65 Std.

Touristische Produkte vermarkten und auswerten

65 Std.

Reiseleistungen für Privat- und Geschäftsreisende vermitteln und organisieren

78 Std.

286 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern

39 Std.

39 Std.

Jahrgangsstufe 12**Tourismusprozesse**

Unternehmerisches Handeln mitgestalten

81 Std.

Projekte planen, durchführen und auswerten

81 Std.

162 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Den Jahresabschluss vorbereiten und auswerten

63 Std.

63 Std.

## BETRIEBLICHE UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE

### Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>39 Std.</b>
<b>Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich mitgestalten</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit der Zugehörigkeit zu ihrem Unternehmen innerhalb der Tourismusbranche auseinander und gestalten ihre Rolle im Geschäftsablauf unter Beachtung ihrer Rechte und Pflichten aktiv mit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Leitbilder und Ziele ihrer Unternehmen, über die rechtliche Struktur und die Verflechtungen der Betriebe ihrer Branche im regionalen und überregionalen Bereich. Vor dem Hintergrund gesellschaftlicher Verantwortung und eigener Einflussmöglichkeiten in Bezug auf Nachhaltigkeit setzen sie sich mit den Unternehmenszielen auseinander.</p> <p>Sie beachten und nutzen die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften sowie die tariflichen Regelungen. Sie beurteilen die Bedeutung von Tarifverträgen, die Rolle der Sozialpartner bei deren Zustandekommen und das System der sozialen Sicherung zur eigenen privaten Vorsorge. Sie überprüfen eine Gehaltsabrechnung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre eigene Position im Rahmen der Aufbau- und Ablauforganisation in ihrem Unternehmen, unterscheiden Führungsstile und schätzen deren Auswirkungen auf Betriebsklima, Arbeitsmotivation und Arbeitsergebnisse ein. Sie bewerten Möglichkeiten der Fort- und Weiterbildung aus beruflicher und persönlicher Perspektive und entwickeln die Bereitschaft zu lebensbegleitendem Lernen. Die ihnen zugeordneten Aufgaben erfüllen sie selbstständig und im Team. Dabei wenden sie grundlegende Lern- und Arbeitstechniken an und setzen geeignete Informations- und Kommunikationssysteme ein. Sie entwickeln und pflegen berufliche Netzwerke und zeigen im Umgang miteinander Kooperationsbereitschaft und Wertschätzung.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Rechtsformen (e. K., GmbH, AG, e. V.)	
Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbände	
Rechts- und Geschäftsfähigkeit	
Jugendarbeitsschutz, Mutterschutz, Schwerbehindertenschutz, Kündigungsschutz	
Vollmachten	

## BETRIEBLICHE UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE

### Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>39 Std.</b>
<b>Arbeitsplatz einrichten und Abläufe organisieren</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler richten ihren Arbeitsplatz ein und organisieren selbstständig und eigenverantwortlich ihre alltäglichen Arbeitsabläufe. Sie entwickeln Vorschläge zu deren Optimierung im Betriebsablauf.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Nutzen und Eignung von Gegenständen der Betriebs- und Geschäftsausstattung rund um ihren Arbeitsplatz und richten ihn unter ergonomischen und ablauforganisatorischen Aspekten ein. Sie holen Angebote ein, prüfen diese und beschaffen Gegenstände für den Arbeitsalltag. Dabei berücksichtigen sie Grundsätze der Wirtschaftlichkeit, Ergonomie und Ökologie. Sie prüfen geeignete Finanzierungsmöglichkeiten und treffen begründete Auswahlentscheidungen. Sie wickeln den mit der Beschaffung verbundenen Zahlungsverkehr ab und berücksichtigen die Folgen einer Nicht-Rechtzeitig-Zahlung. Bei Nicht-Rechtzeitig-Lieferung und Schlechtleistung schätzen sie rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume ein und kommunizieren mit Lieferanten problemlösungsorientiert.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erledigen ihre Aufgabenstellungen sowohl selbstständig als auch kooperativ im Team. Sie setzen geeignete Informations- und Kommunikationssysteme ein, nutzen Techniken des Zeit- und Selbstmanagements und tragen zur Optimierung des Betriebsablaufs bei.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Optimale Bestellmenge	
Kaufvertrag, Eigentum, Besitz	
Kontokorrentkredit, Lieferantenkredit, Darlehen, Leasing	
Sicherungsübereignung, Bürgschaft	
Schriftliche Kommunikation	

**TOURISMUSPROZESSE**  
Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>143 Std.</b>
<b>Rahmenbedingungen touristischer Dienstleistungen analysieren</b>	
<b>Ziele</b> Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich unter Verwendung aktueller Medien einen Überblick über die Tourismus- und Freizeitbranche in Deutschland und analysieren die Rahmenbedingungen in den wichtigsten Urlaubsgebieten. Sie nutzen ihre Kenntnisse zur Vorbereitung zielgruppenorientierter Kundenberatungen. Auf der Grundlage deutsch- und fremdsprachiger Informationsquellen beurteilen die Schülerinnen und Schüler die wirtschaftliche und soziale Bedeutung der Tourismus- und Freizeitbranche. Dabei berücksichtigen sie auch das Spannungsverhältnis zwischen Ökonomie und Ökologie und entwickeln die Bereitschaft zu nachhaltigem Wirtschaften. Sie unterscheiden touristische Arbeitsfelder und ordnen ihre eigene Tätigkeit in die touristische Wertschöpfungskette ein. Vor dem Hintergrund unterschiedlicher Freizeit- und Reismotive, Reisedauer, Reisearten sowie Reiseformen identifizieren sie Zielgruppen und Ausrichtung ihrer Tätigkeit und deren Bedeutung für das Unternehmen.  Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die klimatischen, geografischen, kulturellen und politischen Gegebenheiten der meistbesuchten Urlaubsgebiete innerhalb und außerhalb Deutschlands sowie die üblichen Anreisemöglichkeiten. Sie recherchieren selbstständig und aktualisieren, vertiefen und vervollkommen ihre Kenntnisse eigenverantwortlich. Zur Erschließung der Informationen entwickeln sie Kriterien und Handlungsanleitungen und dokumentieren diese. Sie verknüpfen ihre Kenntnisse von Urlaubsgebieten und Reisearten für zielgruppenorientierte Vorschläge in Beratungsgesprächen.	
<b>Inhalte</b> Incoming-, Domestic- und Outgoing-Tourismus Rolle als Dienstleister Einkommens-, Mobilitäts- und Freizeitentwicklung	



**TOURISMUSPROZESSE**  
Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>65 Std.</b>
<b>Verkaufsgespräche zielorientiert führen</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler führen mit Kunden abschlussorientiert Verkaufsgespräche, beraten sie situationsgerecht unter Beachtung rechtlicher Regelungen, schließen Verträge ab und reagieren auf Reklamationen. Sie korrespondieren auch in einer Fremdsprache.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler schaffen eine geeignete Verkaufsatmosphäre. Im Umgang mit dem Kunden wenden sie Regeln verbaler und nonverbaler Kommunikation an. Sie respektieren kulturelle Besonderheiten ihrer in- und ausländischen Kunden. Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Bedarf der Kunden, nutzen branchentypische Informationsquellen und präsentieren kundenorientierte Angebote und Zusatzleistungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erkennen Kommunikationsstörungen und reagieren situationsgerecht. Sie beherrschen die Methoden der Einwandbehandlung und kommunizieren ergebnisorientiert unter Beachtung rechtlicher Regelungen und verkaufpsychologischer Aspekte. Sie bereiten Vertragsabschlüsse formal vor und führen sie durch.</p> <p>Sie gehen angemessen auf Reklamationen ein und wenden geeignete Maßnahmen im Rahmen des Beschwerdemanagements an.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Verhalten und ziehen daraus Schlussfolgerungen für ihren künftigen Umgang mit Kunden. Sie wenden Maßnahmen zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung an.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Geschäftsbesorgungsvertrag, Reisevertrag, Agenturvertrag Allgemeine Geschäftsbedingungen Sicherungsschein	

## KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

### Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>39 Std.</b>
<b>Geschäftsprozesse erfassen und analysieren</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen die internen und externen Informations-, Geld- und Werteflüsse des Unternehmens und analysieren diese im Hinblick auf den Unternehmenserfolg.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler interpretieren Belege als Nachweis der Beziehungen des Unternehmens zu Kunden und anderen Unternehmen und als Datengrundlage für vorhandene Geld- und Werteflüsse. Sie erfassen die Daten und dokumentieren die zugrunde liegenden Geschäftsvorgänge im Hauptbuch unter Berücksichtigung der Umsatzsteuer. Sie erstellen ein Inventar und eine vorläufige Bilanz. Dabei beachten sie Vorgaben der Datensicherung und des Datenschutzes.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Auswirkungen von Geld- und Werteflüssen sowie von Wertminderungen des Anlagevermögens auf die Bestände und den Erfolg des Unternehmens. Sie nutzen das Gewinn- und Verlustkonto zur Ermittlung des Erfolgs.</p> <p>Sie wenden kaufmännische Rechenverfahren an.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Erlöse aus eigenen Reiseveranstaltungen ohne fremde Leistungsträger in Deutschland	
Erlöse aus Reisevermittlung	
Lineare Abschreibung	
Prozent- und Währungsrechnung	

## TOURISMUSPROZESSE

### Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>78 Std.</b>
<b>Veranstalterreisen vermitteln</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler vermitteln kundenspezifische Angebote.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler zeigen Interesse an Attraktivitätsfaktoren von Reisezielen. Sie machen sich mit ihnen vertraut und verknüpfen Merkmale verschiedener Reiseformen mit dafür geeigneten Destinationen.</p> <p>Sie prüfen diese Destinationen im Hinblick auf deren Eignung für ihre Kunden. Sie informieren sich unter Nutzung branchenüblicher Medien über das Angebot von Reiseveranstaltern und wählen bedarfsgerechte Angebote aus. Sie führen Preisberechnungen und -vergleiche durch und bieten kunden- und abschlussorientiert passende Reisearten, Reiseformen und Zielgebiete an.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler geben Auskunft zur Anreise in die gewählte Destination. Sie weisen den Kunden gegebenenfalls auf Informationsquellen zu Einreise- und Gesundheitsbestimmungen sowie zur Sicherheitslage vor Ort hin. Sie klären über Reiseablauf und Aktivitäten im Zielgebiet sowie die Betreuung während der Reise und vor Ort auf.</p> <p>Zur Beratung und zum Verkauf setzen sie zielgerichtet Informations- und Kommunikationssysteme ein. Sie reflektieren den Gesprächsablauf und leiten daraus Konsequenzen für ihr künftiges Handeln ab.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Badereisen an den Beispielen der Balearen und Thailands	
Studienreisen am Beispiel von Sizilien	
Rundreisen am Beispiel des Südwestens der USA und Südafrikas	
Tauchurlaub am Beispiel des Roten Meers	
Golfurlaub am Beispiel von Andalusien	
Winterurlaub am Beispiel von Tirol	
Wanderurlaub am Beispiel des Allgäus	
Städtereisen am Beispiel von Wien und Rom	
Gesundheits- und Wellnessurlaub am Beispiel von Mecklenburg-Vorpommern/ Ostseeküste	
Kreuzfahrten am Beispiel der Donau und der Ägäis	
Cluburlaub am Beispiel der türkischen Riviera	

## TOURISMUSPROZESSE

### Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>65 Std.</b>
<b>Touristische Produkte entwickeln</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler nutzen Erkenntnisse der Marktforschung, der Produkt- und der Preispolitik, um zielgruppengerecht touristische Produkte selbstständig und eigenverantwortlich zu planen und zu entwickeln.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren das Nachfrageverhalten ihrer Zielgruppen und verschaffen sich einen Überblick über vorhandene Ressourcen und die Marktposition des Unternehmens im Wettbewerb. Dazu nutzen sie aktuelle Informationen der Marktforschung und anderer Quellen. Auf der Grundlage marktrelevanter Daten bereiten sie die Entscheidung für eine Marketingstrategie vor.</p> <p>Sie informieren sich bei Verkehrsträgern, Unterkunftsanbietern und sonstigen touristischen Leistungsträgern über Angebote und Preise und bestimmen notwendige Eigen- und Fremdleistungen. Anhand qualitativer und quantitativer Kriterien vergleichen und prüfen sie die Angebote und wählen passende Leistungsträger aus. Sie bereiten den Abschluss entsprechender Verträge vor. Dabei kommunizieren sie mit Leistungsanbietern in der Destination auch unter Verwendung einer Fremdsprache.</p> <p>Sie bündeln Leistungen bedarfsorientiert und legen Preise fest. Dabei achten sie auf eine optimale Abstimmung zwischen Nachfrage und Angebot und wenden Instrumente der Produkt- und Preispolitik an. Sie überprüfen das Preis-/Leistungsverhältnis für die Reiseveranstaltung und beurteilen Chancen zur Realisierung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über vertragliche und gesetzliche Pflichten im Rahmen der Veranstaltertätigkeit und treffen Maßnahmen zur Absicherung der Veranstalterrisiken. Sie wirken bei der Formulierung allgemeiner Reisebedingungen mit.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Benchmarking, SWOT-Analyse, Portfolio-Analyse	
Oligopol, Polypol, Gleichgewichtspreis	
Garantievertrag, Optionsvertrag, Dienstvertrag	
Preisangabenverordnung	

## TOURISMUSPROZESSE

### Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>65 Std.</b>
<b>Touristische Produkte vermarkten und auswerten</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler nutzen Instrumente der Distributions- und Kommunikationspolitik zur Vermarktung, bewerten eigene touristische Produkte und wickeln den Verkauf ab. Sie beurteilen die Wirksamkeit ihrer Maßnahmen und bewerten den Erfolg des Produktes nach Kriterien der Nachhaltigkeit.</p> <p>Bei ihrer Distributionsentscheidung berücksichtigen die Schülerinnen und Schüler die Marketingstrategie und nutzen ihre Kenntnisse über Vertriebswege für Reiseveranstaltungen. Sie planen zielgruppenorientiert die Darstellung des Angebotes und entwickeln Werbekonzepte in unterschiedlichen Vertriebskanälen. Sie erstellen einen Werbeplan, wählen geeignete Werbemittel aus und gestalten diese. Dabei beachten sie Budgetvorgaben, ethische Grundsätze, die eigene Corporate Identity und rechtliche Bestimmungen.</p> <p>Bei Vertrieb und Werbung berücksichtigen die Schülerinnen und Schüler vorhandene und mögliche Kooperationen und Abhängigkeiten. Sie ergreifen Maßnahmen im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit und der Verkaufsförderung. Die Schülerinnen und Schüler beurteilen getroffene Maßnahmen mit Hilfe des AIDA-Modells im Hinblick auf ihre Wirkung und führen Werbeerfolgskontrollen durch.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler prüfen unterschiedliche Zahlungsmöglichkeiten der Kunden im Hinblick auf die Einsetzbarkeit in ihrem Unternehmen und treffen eine sinnvolle Auswahl. Sie überwachen die Zahlungseingänge ihrer Kunden, reagieren angemessen auf Nicht-Rechtzeitig-Zahlung und leiten nach Klärung der Rechtslage Maßnahmen zur deren Beseitigung ein.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen Kundendaten, beachten grundlegende Bestimmungen und des Datenschutzes und der Datensicherheit. Sie bereiten Kundendaten für zukünftige Marketingmaßnahmen auf.</p> <p>Sie entwerfen Instrumente zur Erfassung der Zufriedenheit der Kunden mit dem Produkt, setzen diese nach erfolgter Reise ein und werten sie aus. Sie reagieren angemessen auf Reklamationen. Sie reflektieren den Gesamtprozess der Produkterstellung und -vermarktung, führen Nachkalkulationen durch, erarbeiten Verbesserungsvorschläge und ziehen Schlussfolgerungen im Hinblick auf Kundenbindung und Gewinnung von neuen Kunden.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Umweltzertifikate	
Ökonomische, ökologische, soziale, kulturelle Nachhaltigkeit	
Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, BGB-Informationspflichtenverordnung	
Kundenbefragung	

## TOURISMUSPROZESSE

### Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>78 Std.</b>
<b>Reiseleistungen für Privat- und Geschäftsreisende vermitteln und organisieren</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen Kundenwünsche, vermitteln die Angebote der Leistungsträger an Privatreisende und besorgen Leistungen für Geschäftsreisende. Dabei berücksichtigen sie die spezifischen Bedürfnisse und rechtlichen Rahmenbedingungen im Hinblick auf Beförderung, Beherbergung und Zusatzleistungen. Sie organisieren und unterstützen einen reibungslosen Reiseverlauf.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Angebote und Tarife der nationalen und internationalen Verkehrsträger in und ab Deutschland. Auf dieser Basis erstellen sie vor dem Hintergrund kundenspezifischer Anforderungsprofile und rechtlicher Bestimmungen bedarfsgerechte Angebote zur Vermittlung von Flug-, Bahn- und Fernlinienbusreisen, Fährpassagen und Mietwagennutzung sowohl für Privat- als auch für Geschäftsreisende. Sie zeigen Verständnis für die unterschiedlichen Sicherheits-, Service- und Komfortbedürfnisse ihrer Kunden und berücksichtigen diese. Sie weisen auf Passagierrechte im Zusammenhang mit unterschiedlichen Beförderungsarten hin.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler vermitteln und besorgen Unterkunftsleistungen. Dabei nutzen sie ihre Kenntnisse über die nationale und internationale Beherbergungsbranche. Sie kommunizieren schriftlich und mündlich mit Geschäftspartnern auch in einer Fremdsprache.</p> <p>Im Zusammenhang mit der Organisation von Geschäftsreisen berücksichtigen sie betriebliche Sonderkonditionen der Firmenkunden bei der Leistungsbeschaffung sowie entsprechende Vergütungsmodelle.</p> <p>Sie beraten Firmenkunden und Reisende hinsichtlich reisespezifischer Zusatzleistungen und unterstützen Reisende bei Problemstellungen oder Notfällen am Aufenthaltsort.</p> <p>Bei ihrer Tätigkeit nutzen sie aktuelle Medien und Informationssysteme.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Bahn: Tarifangebote im Fernverkehr	
Flug: Allianzen, Code-Sharing, internationale Haftungsbestimmungen, Beförderungsklassen, Gepäckkonzepte	
Kundenbindungsprogramme	
Reiserichtlinien	

## KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

### Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>39 Std.</b>
<b>Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler steuern Geschäftsprozesse erfolgsorientiert auf Grundlage der Daten der Kosten- und Leistungsrechnung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die Kosten und Leistungen eines Unternehmens der Tourismus- und Freizeitbranche. Sie führen Kostenarten- sowie Kostenstellenrechnungen durch und kalkulieren mit Hilfe der Vollkostenrechnung Preise für Produkte und Dienstleistungen. Zur Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen über die Preisgestaltung beziehen sie auch die Ergebnisse der Teilkostenrechnung ein.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler dokumentieren die gewonnenen Daten und vergleichen sie betriebs- und branchenintern. Sie interpretieren die Daten unter ökonomischen Aspekten und bewerten sie im Hinblick auf künftige Handlungsoptionen. Sie nutzen standardisierte Dokumentations- und Organisationsmittel.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Abgrenzungstabelle	
Einstufiger Betriebsabrechnungsbogen	
Zuschlagskalkulation	
Einstufige Deckungsbeitragsrechnung, Break-Even-Analyse	
Tabellenkalkulation	

## TOURISMUSPROZESSE

### Jahrgangsstufe 12

<b>Lernfeld</b>	<b>81 Std.</b>
<b>Unternehmerisches Handeln mitgestalten</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Optimierung von Betriebsabläufen und der Weiterentwicklung des Unternehmens im Sinne einer dauerhaften Positionierung am Markt unterstützend und gestaltend mit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler überprüfen Geschäftsabläufe mit Blick auf Kundenorientierung, Qualitätssicherung und betriebswirtschaftliche Notwendigkeiten. Dazu nutzen sie Kundenbefragungen ebenso wie Daten des Rechnungswesens und Statistiken. Sie entwickeln einfache Instrumente zur Planung, Steuerung, Kontrolle und Sicherung der Dienstleistungsqualität sowie Gestaltung eines effektiven Beschwerdemanagements. Sie reflektieren Kundenbindungskonzepte und machen Vorschläge zur Optimierung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bereiten Verhandlungen und Verträge mit Firmenkunden vor und wirken bei der Entwicklung und Gestaltung individueller Leistungspakete und betriebswirtschaftlich sinnvoller Vergütungssysteme mit. Dazu nutzen sie Daten der Kosten- und Leistungsrechnung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bewerten Bindungsmodelle unter Reisebüros, mit Leistungsträgern und Reiseveranstaltern auch unter den Gesichtspunkten der Rentabilität und Nachhaltigkeit. Sie entwerfen Ideen zur Weiterentwicklung des Unternehmens und beurteilen deren Realisierbarkeit. Dazu wägen sie auch die Chancen und Risiken einer Markenpolitik ab.</p> <p>Bei der Vorbereitung von grundlegenden betrieblichen Entscheidungen reagieren die Schülerinnen und Schüler angemessen auf die Einflüsse regionaler, nationaler und internationaler wirtschaftlicher Entwicklungen. Sie unterscheiden dabei konjunkturelle, strukturelle und saisonale Einflüsse und wägen die Folgen von wirtschaftspolitischen Maßnahmen auf touristische Unternehmen ab.</p> <p>Sie berücksichtigen bei allen Entscheidungen auch die Belange der Mitarbeiter.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Qualitätsregelkreis	
Gesprächsleitfaden, Fortbildung der Mitarbeiter, Fragebogen, Qualitätszertifikate für Reisebüros	
Prozesskosten	
Reisebürokooperation, Franchise, Agentur	



**TOURISMUSPROZESSE**  
Jahrgangsstufe 12

<b>Lernfeld</b>	<b>81 Std.</b>
<b>Projekte planen, durchführen und auswerten</b>	
<b>Ziele</b> Die Schülerinnen und Schüler realisieren selbstständig und eigenverantwortlich ein branchenbezogenes Projekt von der Projektidee bis zur Projektauswertung. Die Schülerinnen und Schüler wenden Kreativitätstechniken zur Ideenfindung an. Sie organisieren sich selbstständig in einem Projektteam, klären Anlass und Ausgangslage und formulieren Inhalt und Ziele des Projektes. Sie bewerten Chancen und Risiken der Realisierbarkeit unter Beachtung der Interessen aller Beteiligten. Sie vereinbaren Regeln zur Konfliktlösung und wenden diese an. Die Schülerinnen und Schüler erstellen einen Projektstrukturplan, legen zeitliche Abläufe sowie Verantwortlichkeiten fest. Während der Projektdurchführung kontrollieren sie den Projektstatus durch Soll-Ist-Vergleiche und setzen notwendige Korrekturen um. Die Schülerinnen und Schüler dokumentieren alle Arbeitsabläufe und Ergebnisse und präsentieren diese. Sie reflektieren die Projektprozesse und werten die Projektergebnisse aus. Sie leiten Schlussfolgerungen für künftige Projekte ab und gehen konstruktiv mit Kritik um.	
<b>Inhalte</b> ---	

## KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

### Jahrgangsstufe 12

<b>Lernfeld</b>	<b>63 Std.</b>
<b>Den Jahresabschluss vorbereiten und auswerten</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erstellen den Jahresabschluss und führen dazu vorbereitende Abschlussarbeiten des betrieblichen Rechnungswesens durch. Sie werten Kennzahlen für die Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen aus.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bewerten Vermögensteile sowie Schulden und erstellen einen Jahresabschluss. Dabei beachten sie die gesetzlichen Bestimmungen. Sie beurteilen die Auswirkungen der Einzelbewertungen auf den zu versteuernden Gewinn. Sie ermitteln betriebsübliche Kennzahlen, bereiten sie statistisch auf und führen Zeit- und Betriebsvergleiche durch. Sie analysieren den Jahresabschluss mit Hilfe der Kennzahlen und leiten Konsequenzen für die Unternehmensentwicklung ab. Auf dieser Grundlage bereiten sie unternehmerische Entscheidungen vor, begründen und präsentieren ihre Vorschläge.</p> <p>Zur Aufbereitung, Präsentation und Auswertung der Daten nutzen sie aktuelle Informations- und Kommunikationsmittel und setzen entsprechende Arbeitstechniken ein.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Kapital-, Umsatz- und Gewinnentwicklung	
Abschreibungen auf Forderungen	
Umsatzrentabilität, Eigenkapitalrentabilität, Liquidität 1. Grades, Cash Flow	

**LEHRPLANRICHTLINIEN****KAUFLEUTE FÜR TOURISMUS UND FREIZEIT**

Den Lehrplanrichtlinien liegt die folgende Stundentafel zugrunde:

<b>Ausbildungsberuf</b>	<b>Kaufmann für Tourismus und Freizeit/ Kauffrau für Tourismus und Freizeit</b>		
<b>Unterrichtsform</b>	<b>Tagesunterricht</b>		
	<b>1,5 Tage</b>	<b>1 Tag</b>	<b>1 Tag</b>
<b>Jahrgangsstufen</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
<b>Zeugnisfächer</b>			
Religionslehre	1	1	1
Deutsch	1	1	1
Politik und Gesellschaft	1	1	1
Englisch	1	1	1
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	2	-	1
Tourismusprozesse	8	4	2
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	1	1	2
<b>Summe</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

Ausbildungsberufe	Kaufmann für Tourismus und Freizeit/ Kauffrau für Tourismus und Freizeit		
Unterrichtsform	Blockunterricht		
	13 Blockwochen	13 Blockwochen	9 Blockwochen
<b>Jahrgangsstufen</b> <b>Zeugnisfächer</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
Religionslehre	3	3	3
Deutsch	3	3	3
Politik und Gesellschaft	3	3	3
Sport	2	2	2
Englisch	3	3	3
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	6	-	5
Tourismusprozesse	16	22	9
Kaufmännische Steuer- ung und Kontrolle	3	3	11
<b>Summe</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>39</b>

Übersicht über die Fächer und Lernfelder:

### **Einzeltagunterricht**

#### Jahrgangsstufe 10

##### **Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse**

Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich mitgestalten	40 Std.
Arbeitsplatz einrichten und Abläufe organisieren	<u>40 Std.</u>
	80 Std.

##### **Tourismusprozesse**

Rahmenbedingungen touristischer Dienstleistungen analysieren	100 Std.
Verkaufsgespräche zielorientiert führen	60 Std.
Märkte der Tourismus- und Freizeitbranche analysieren und Marketingstrategien ableiten	80 Std.
Veranstaltungen planen, durchführen und nachbereiten	<u>80 Std.</u>
	320 Std.

##### **Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfassen und analysieren	<u>40 Std.</u>
	40 Std.

#### Jahrgangsstufe 11

##### **Tourismusprozesse**

Touristische Produkte entwickeln	80 Std.
Touristische Produkte vermarkten und auswerten	<u>80 Std.</u>
	160 Std.

##### **Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern	<u>40 Std.</u>
	40 Std.

#### Jahrgangsstufe 12

##### **Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse**

Externe Einflüsse auf die wirtschaftliche Situation von Unternehmen der Freizeit- und Tourismusbranche analysieren	<u>40 Std.</u>
	40 Std.

##### **Tourismusprozesse**

Projekte planen, durchführen und auswerten	<u>80 Std.</u>
	80 Std.

##### **Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Den Jahresabschluss vorbereiten und auswerten	<u>80 Std.</u>
	80 Std.

**Blockunterricht**Jahrgangsstufe 10**Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse**

Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich mitgestalten	39 Std.
Arbeitsplatz einrichten und Abläufe organisieren	<u>39 Std.</u>
	78 Std.

**Tourismusprozesse**

Rahmenbedingungen touristischer Dienstleistungen analysieren	143 Std.
Verkaufsgespräche zielorientiert führen	<u>65 Std.</u>
	208 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfassen und analysieren	<u>39 Std.</u>
	39 Std.

Jahrgangsstufe 11**Tourismusprozesse**

Märkte der Tourismus- und Freizeitbranche analysieren und Marketingstrategien ableiten	78 Std.
Touristische Produkte entwickeln	65 Std.
Touristische Produkte vermarkten und auswerten	65 Std.
Veranstaltungen planen, durchführen und nachbereiten	<u>78 Std.</u>
	286 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern	<u>39 Std.</u>
	39 Std.

Jahrgangsstufe 12**Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse**

Externe Einflüsse auf die wirtschaftliche Situation von Unternehmen der Freizeit- und Tourismusbranche analysieren	<u>45 Std.</u>
	45 Std.

**Tourismusprozesse**

Projekte planen, durchführen und auswerten	<u>81 Std.</u>
	81 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Den Jahresabschluss vorbereiten und auswerten	<u>99 Std.</u>
	99 Std.

## BETRIEBLICHE UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE

### Jahrgangsstufe 10

**Lernfeld****39 Std.****Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich mitgestalten****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit der Zugehörigkeit zu ihrem Unternehmen innerhalb der Tourismusbranche auseinander und gestalten ihre Rolle im Geschäftsablauf unter Beachtung ihrer Rechte und Pflichten aktiv mit.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Leitbilder und Ziele ihrer Unternehmen, über die rechtliche Struktur und die Verflechtungen der Betriebe ihrer Branche im regionalen und überregionalen Bereich. Vor dem Hintergrund gesellschaftlicher Verantwortung und eigener Einflussmöglichkeiten in Bezug auf Nachhaltigkeit setzen sie sich mit den Unternehmenszielen auseinander.

Sie beachten und nutzen die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften sowie die tariflichen Regelungen. Sie beurteilen die Bedeutung von Tarifverträgen, die Rolle der Sozialpartner bei deren Zustandekommen und das System der sozialen Sicherung zur eigenen privaten Vorsorge. Sie überprüfen eine Gehaltsabrechnung.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre eigene Position im Rahmen der Aufbau- und Ablauforganisation in ihrem Unternehmen, unterscheiden Führungsstile und schätzen deren Auswirkungen auf Betriebsklima, Arbeitsmotivation und Arbeitsergebnisse ein. Sie bewerten Möglichkeiten der Fort- und Weiterbildung aus beruflicher und persönlicher Perspektive und entwickeln die Bereitschaft zu lebensbegleitendem Lernen. Die ihnen zugeordneten Aufgaben erfüllen sie selbstständig und im Team. Dabei wenden sie grundlegende Lern- und Arbeitstechniken an und setzen geeignete Informations- und Kommunikationssysteme ein. Sie entwickeln und pflegen berufliche Netzwerke und zeigen im Umgang miteinander Kooperationsbereitschaft und Wertschätzung.

**Inhalte**

Rechtsformen (e. K., GmbH, AG, e. V.)

Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbände

Rechts- und Geschäftsfähigkeit

Jugendarbeitsschutz, Mutterschutz, Schwerbehindertenschutz, Kündigungsschutz

Vollmachten

## BETRIEBLICHE UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE

### Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>39 Std.</b>
<b>Arbeitsplatz einrichten und Abläufe organisieren</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler richten ihren Arbeitsplatz ein und organisieren selbstständig und eigenverantwortlich ihre alltäglichen Arbeitsabläufe. Sie entwickeln Vorschläge zu deren Optimierung im Betriebsablauf.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Nutzen und Eignung von Gegenständen der Betriebs- und Geschäftsausstattung rund um ihren Arbeitsplatz und richten ihn unter ergonomischen und ablauforganisatorischen Aspekten ein. Sie holen Angebote ein, prüfen diese und beschaffen Gegenstände für den Arbeitsalltag. Dabei berücksichtigen sie Grundsätze der Wirtschaftlichkeit, Ergonomie und Ökologie. Sie prüfen geeignete Finanzierungsmöglichkeiten und treffen begründete Auswahlentscheidungen. Sie wickeln den mit der Beschaffung verbundenen Zahlungsverkehr ab und berücksichtigen die Folgen einer Nicht-Rechtzeitig-Zahlung. Bei Nicht-Rechtzeitig-Lieferung und Schlechtleistung schätzen sie rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume ein und kommunizieren mit Lieferanten problemlösungsorientiert.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erledigen ihre Aufgabenstellungen sowohl selbstständig als auch kooperativ im Team. Sie setzen geeignete Informations- und Kommunikationssysteme ein, nutzen Techniken des Zeit- und Selbstmanagements und tragen zur Optimierung des Betriebsablaufs bei.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beschaffen und verwalten Waren und überwachen deren Lagerung.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Optimale Bestellmenge	
Kaufvertrag, Eigentum, Besitz	
Kontokorrentkredit, Lieferantenkredit, Darlehen, Leasing	
Sicherungsübereignung, Bürgschaft	
Schriftliche Kommunikation	
Factoring	
Einfache Zession, Grundschuld	



**TOURISMUSPROZESSE**  
Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>143 Std.</b>
<b>Rahmenbedingungen touristischer Dienstleistungen analysieren</b>	
<b>Ziele</b> Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich unter Verwendung aktueller Medien einen Überblick über die Tourismus- und Freizeitbranche in Deutschland und analysieren die Rahmenbedingungen in den wichtigsten Urlaubsgebieten. Sie nutzen ihre Kenntnisse zur Vorbereitung zielgruppenorientierter Kundenberatungen. Auf der Grundlage deutsch- und fremdsprachiger Informationsquellen beurteilen die Schülerinnen und Schüler die wirtschaftliche und soziale Bedeutung der Tourismus- und Freizeitbranche. Dabei berücksichtigen sie auch das Spannungsverhältnis zwischen Ökonomie und Ökologie und entwickeln die Bereitschaft zu nachhaltigem Wirtschaften. Sie unterscheiden touristische Arbeitsfelder und ordnen ihre eigene Tätigkeit in die touristische Wertschöpfungskette ein. Vor dem Hintergrund unterschiedlicher Freizeit- und Reismotive, Reisedauer, Reisearten sowie Reiseformen identifizieren sie Zielgruppen und Ausrichtung ihrer Tätigkeit und deren Bedeutung für das Unternehmen.  Ausgehend von der deutschen Verkehrsinfrastruktur erarbeiten sie Verkehrsanbindung, 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.	
<b>Inhalte</b> Incoming-, Domestic- und Outgoing-Tourismus Rolle als Dienstleister Einkommens-, Mobilitäts- und Freizeitentwicklung Demografische Entwicklung Topografische, klimatische und politische Gliederung Deutschlands	

## TOURISMUSPROZESSE

### Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>65 Std.</b>
<b>Verkaufsgespräche zielorientiert führen</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler führen mit Kunden abschlussorientiert Verkaufsgespräche, beraten sie situationsgerecht unter Beachtung rechtlicher Regelungen, schließen Verträge ab und reagieren auf Reklamationen. Sie korrespondieren auch in einer Fremdsprache.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler schaffen eine geeignete Verkaufsatmosphäre. Im Umgang mit dem Kunden wenden sie Regeln verbaler und nonverbaler Kommunikation an. Sie respektieren kulturelle Besonderheiten ihrer in- und ausländischen Kunden. Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Bedarf der Kunden, nutzen branchentypische Informationsquellen und präsentieren kundenorientierte Angebote und Zusatzleistungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erkennen Kommunikationsstörungen und reagieren situationsgerecht. Sie beherrschen die Methoden der Einwandbehandlung und kommunizieren ergebnisorientiert unter Beachtung rechtlicher Regelungen und verkaufpsychologischer Aspekte. Sie bereiten Vertragsabschlüsse formal vor und führen sie durch.</p> <p>Sie gehen angemessen auf Reklamationen ein und wenden geeignete Maßnahmen im Rahmen des Beschwerdemanagements an.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Verhalten und ziehen daraus Schlussfolgerungen für ihren künftigen Umgang mit Kunden. Sie wenden Maßnahmen zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung an.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Geschäftsbesorgungsvertrag, Reisevertrag, Agenturvertrag	
Allgemeine Geschäftsbedingungen	
Sicherungsschein	

## KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

### Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>39 Std.</b>
<b>Geschäftsprozesse erfassen und analysieren</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen die internen und externen Informations-, Geld- und Wertflüsse des Unternehmens und analysieren diese im Hinblick auf den Unternehmenserfolg. Dabei beachten sie die Vorgaben der Datensicherung und des Datenschutzes.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler 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 beurteilen die Auswirkungen von Wertminderungen des Anlagevermögens auf die Bestände. Sie 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>	
Lineare und degressive Abschreibung, geringwertige Wirtschaftsgüter	
Kapital-, Umsatz- und Gewinnentwicklung	
Prozent-, Zins- und Währungsrechnung	

## TOURISMUSPROZESSE

### Jahrgangsstufe 11

**Lernfeld****78 Std.****Märkte der Tourismus- und Freizeitbranche analysieren und Marketingstrategien ableiten****Ziele**

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 Sicht des Anbieters und des Nachfragers. 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

## TOURISMUSPROZESSE

### Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>65 Std.</b>
<b>Touristische Produkte entwickeln</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler nutzen Erkenntnisse der Marktforschung, der Produkt- und der Preispolitik, um zielgruppengerecht touristische Produkte selbstständig und eigenverantwortlich zu planen und zu entwickeln.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren das Nachfrageverhalten ihrer Zielgruppen und verschaffen sich einen Überblick über vorhandene Ressourcen und die Marktposition des Unternehmens im Wettbewerb. Dazu nutzen sie aktuelle Informationen der Marktforschung und anderer Quellen. Auf der Grundlage marktrelevanter Daten bereiten sie die Entscheidung für eine Marketingstrategie vor.</p> <p>Sie informieren sich bei Verkehrsträgern, Unterkunftsanbietern und sonstigen touristischen Leistungsträgern über Angebote und Preise und bestimmen notwendige Eigen- und Fremdleistungen. Anhand qualitativer und quantitativer Kriterien vergleichen und prüfen sie die Angebote und wählen passende Leistungsträger aus. Sie bereiten den Abschluss entsprechender Verträge vor. Dabei kommunizieren sie mit Leistungsanbietern in der Destination auch unter Verwendung einer Fremdsprache.</p> <p>Sie bündeln Leistungen bedarfsorientiert und legen Preise fest. Dabei achten sie auf eine optimale Abstimmung zwischen Nachfrage und Angebot und wenden Instrumente der Produkt- und Preispolitik an. Sie überprüfen das Preis-/Leistungsverhältnis für die Reiseveranstaltung und beurteilen Chancen zur Realisierung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über vertragliche und gesetzliche Pflichten im Rahmen der Veranstaltertätigkeit und treffen Maßnahmen zur Absicherung der Veranstalterrisiken. Sie wirken bei der Formulierung allgemeiner Reisebedingungen mit.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Benchmarking, SWOT-Analyse, Portfolio-Analyse	
Oligopol, Polypol, Gleichgewichtspreis	
Garantievertrag, Optionsvertrag, Dienstvertrag	
Preisangabenverordnung	

## TOURISMUSPROZESSE

### Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>65 Std.</b>
<b>Touristische Produkte vermarkten und auswerten</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler nutzen Instrumente der Distributions- und Kommunikationspolitik zur Vermarktung, bewerten eigene touristische Produkte und wickeln den Verkauf ab. Sie beurteilen die Wirksamkeit ihrer Maßnahmen und bewerten den Erfolg des Produktes nach Kriterien der Nachhaltigkeit.</p> <p>Bei ihrer Distributionsentscheidung berücksichtigen die Schülerinnen und Schüler die Marketingstrategie und nutzen ihre Kenntnisse über Vertriebswege für Reiseveranstaltungen.</p> <p>Sie planen zielgruppenorientiert die Darstellung des Angebotes und entwickeln Werbekonzepte in unterschiedlichen Vertriebskanälen. Sie erstellen einen Werbeplan, wählen geeignete Werbemittel aus und gestalten diese. Dabei beachten sie Budgetvorgaben, ethische Grundsätze, die eigene Corporate Identity und rechtliche Bestimmungen.</p> <p>Bei Vertrieb und Werbung berücksichtigen die Schülerinnen und Schüler vorhandene und mögliche Kooperationen und Abhängigkeiten. Sie ergreifen Maßnahmen im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit und der Verkaufsförderung. Die Schülerinnen und Schüler beurteilen getroffene Maßnahmen mit Hilfe des AIDA-Modells im Hinblick auf ihre Wirkung und führen Werbeerfolgskontrollen durch.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler prüfen unterschiedliche Zahlungsmöglichkeiten der Kunden im Hinblick auf die Einsetzbarkeit in ihrem Unternehmen und treffen eine sinnvolle Auswahl. Sie überwachen die Zahlungseingänge ihrer Kunden, reagieren angemessen auf Nicht-Rechtzeitig-Zahlung und leiten nach Klärung der Rechtslage Maßnahmen zur deren Beseitigung ein.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen Kundendaten, beachten grundlegende Bestimmungen und des Datenschutzes und der Datensicherheit. Sie bereiten Kundendaten für zukünftige Marketingmaßnahmen auf.</p> <p>Sie entwerfen Instrumente zur Erfassung der Zufriedenheit der Kunden mit dem Produkt, setzen diese nach erfolgter Reise ein und werten sie aus. Sie reagieren angemessen auf Reklamationen. Sie reflektieren den Gesamtprozess der Produkterstellung und -vermarktung, führen Nachkalkulationen durch, erarbeiten Verbesserungsvorschläge und ziehen Schlussfolgerungen im Hinblick auf Kundenbindung und Gewinnung von neuen Kunden.</p>	
<b>Inhalte</b>	
<p>Umweltzertifikate</p> <p>Ökonomische, ökologische, soziale, kulturelle Nachhaltigkeit</p> <p>Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, BGB-Informationspflichtenverordnung</p> <p>Kundenbefragung</p>	

ISO-Zertifizierung, Anerkannte Tourismusinformationsstellen (ATIS), Touristische Informationsnorm (TIN), Zielgruppenorientierte Klassifizierung (ZOK)

**TOURISMUSPROZESSE**  
Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>78 Std.</b>
<b>Veranstaltungen planen, durchführen und nachbereiten</b>	
<b>Ziele</b> 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.	
<b>Inhalte</b> Veranstaltungsanlässe Grundlegende Bestimmungen zu Unfallverhütung, Hygiene, Feuer- und Brandschutz, Erste Hilfe, Entsorgung Öffentliche Auflagen	



## KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

### Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>39 Std.</b>
<b>Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler steuern Geschäftsprozesse erfolgsorientiert auf Grundlage der Daten der Kosten- und Leistungsrechnung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die Kosten und Leistungen eines Unternehmens der Tourismus- und Freizeitbranche. Sie führen Kostenarten- sowie Kostenstellenrechnungen durch und kalkulieren mit Hilfe der Vollkostenrechnung Preise für Produkte und Dienstleistungen. Zur Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen über die Preisgestaltung beziehen sie auch die Ergebnisse der Teilkostenrechnung ein.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler dokumentieren die gewonnenen Daten und vergleichen sie betriebs- und branchenintern. Sie interpretieren die Daten unter ökonomischen Aspekten und bewerten sie im Hinblick auf künftige Handlungsoptionen. Sie nutzen standardisierte Dokumentations- und Organisationsmittel.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Abgrenzungstabelle	
Einstufiger Betriebsabrechnungsbogen	
Zuschlagskalkulation	
Einstufige Deckungsbeitragsrechnung, Break-Even-Analyse	
Tabellenkalkulation	

**BETRIEBLICHE UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE**  
Jahrgangsstufe 12

<b>Lernfeld</b>	<b>45 Std.</b>
<b>Externe Einflüsse auf die wirtschaftliche Situation von Unternehmen der Freizeit- und Tourismusbranche analysieren</b>	
<b>Ziele</b> 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.	
<b>Inhalte</b> Nominales und reales BIP (regional und überregional) Ordnungs-, Konjunktur-, Struktur- und Umweltpolitik Konjunkturzyklus, Trend Preisniveau, Nominal- und Reallohn	

**TOURISMUSPROZESSE**  
Jahrgangsstufe 12

<b>Lernfeld</b>	<b>81 Std.</b>
<b>Projekte planen, durchführen und auswerten</b>	
<b>Ziele</b> Die Schülerinnen und Schüler realisieren selbstständig und eigenverantwortlich ein branchenbezogenes Projekt von der Projektidee bis zur Projektauswertung. Die Schülerinnen und Schüler wenden Kreativitätstechniken zur Ideenfindung an. Sie organisieren sich selbstständig in einem Projektteam, klären Anlass und Ausgangslage und formulieren Inhalt und Ziele des Projektes. Sie bewerten Chancen und Risiken der Realisierbarkeit unter Beachtung der Interessen aller Beteiligten. Sie vereinbaren Regeln zur Konfliktlösung und wenden diese an. Die Schülerinnen und Schüler erstellen einen Projektstrukturplan, legen zeitliche Abläufe sowie Verantwortlichkeiten fest. Während der Projektdurchführung kontrollieren sie den Projektstatus durch Soll-Ist-Vergleiche und setzen notwendige Korrekturen um. Die Schülerinnen und Schüler dokumentieren alle Arbeitsabläufe und Ergebnisse und präsentieren diese. Sie reflektieren die Projektprozesse und werten die Projektergebnisse aus. Sie leiten Schlussfolgerungen für künftige Projekte ab und gehen konstruktiv mit Kritik um.	
<b>Inhalte</b> Machbarkeitsanalyse (Zeitrahmen, gesetzliche Rahmenbedingungen, Kosten, Finanzierung)	

## KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

### Jahrgangsstufe 12

<b>Lernfeld</b>	<b>99 Std.</b>
<b>Den Jahresabschluss vorbereiten und auswerten</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erstellen den Jahresabschluss und führen dazu vorbereitende Abschlussarbeiten des betrieblichen Rechnungswesens durch. Sie werten Kennzahlen für die Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen aus.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bewerten Vermögensteile sowie Schulden und erstellen einen Jahresabschluss. Dabei beachten sie die gesetzlichen Bestimmungen. Sie beurteilen die Auswirkungen der Einzelbewertungen auf den zu versteuernden Gewinn. Sie ermitteln betriebsübliche Kennzahlen, bereiten sie statistisch auf und führen Zeit- und Betriebsvergleiche durch. Sie analysieren den Jahresabschluss mit Hilfe der Kennzahlen und leiten Konsequenzen für die Unternehmensentwicklung ab. Auf dieser Grundlage bereiten sie unternehmerische Entscheidungen vor, begründen und präsentieren ihre Vorschläge.</p> <p>Zur Aufbereitung, Präsentation und Auswertung der Daten nutzen sie aktuelle Informations- und Kommunikationsmittel und setzen entsprechende Arbeitstechniken ein.</p> <p>Sie grenzen Aufwendungen und Erträge periodengerecht und sachlich richtig ab, bilden Rückstellungen und erkennen deren Auswirkungen auf den zu versteuernden Gewinn.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Kapital-, Umsatz- und Gewinnentwicklung	
Abschreibungen auf Forderungen	
Umsatzrentabilität, Eigenkapitalrentabilität, Liquidität 1. Grades, Cash flow	
Eigen- und Fremdkapitalquote	
Liquidität 2. Grades	
Anlage- und Umlaufintensität	

## LEHRPLANRICHTLINIEN GEMEINSAME BESCHULUNG

Den Lehrplanrichtlinien liegt die folgende Stundentafel zugrunde:

Ausbildungsberufe	Tourismuskaufmann für Privat- und Geschäftsreisen/ Tourismuskauffrau für Privat- und Geschäftsreisen und Kaufmann für Tourismus und Freizeit/ Kauffrau für Tourismus und Freizeit					
	Tagesunterricht					
Unterrichtsform	1,5 Tage		1 Tag		1 Tag	
Jahrgangsstufen Zeugnisfächer	10		11		12	
Religionslehre	1		1		1	
Deutsch	1		1		1	
Politik und Gesellschaft	1		1		1	
Englisch	1		1		1	
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	2		-		-	
Tourismusprozesse	2		4		2	
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	-		1		1	
Intensivierung	Tourismuskäufer	Kaufleute für Tourismus und Freizeit	Tourismuskäufer	Kaufleute für Tourismus und Freizeit	Tourismuskäufer	Kaufleute für Tourismus und Freizeit
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	-	-	-	-	-	1
Tourismusprozesse	6	6	-	-	2	-
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	1	1	-	-	-	1
<b>Summe</b>	<b>15</b>		<b>9</b>		<b>9</b>	

<b>Ausbildungsberufe</b>	<b>Tourismuskaufmann für Privat- und Geschäftsreisen/ Tourismuskauffrau für Privat- und Geschäftsreisen</b> und <b>Kaufmann für Tourismus und Freizeit/ Kauffrau für Tourismus und Freizeit</b>					
<b>Unterrichtsform</b>	<b>Blockunterricht</b>					
	<b>13 Blockwochen</b>		<b>13 Blockwochen</b>		<b>9 Blockwochen</b>	
<b>Jahrgangsstufen</b> <b>Zeugnisfächer</b>	<b>10</b>		<b>11</b>		<b>12</b>	
Religionslehre	3		3		3	
Deutsch	3		3		3	
Politik und Gesellschaft	3		3		3	
Sport	2		2		2	
Englisch	3		3		3	
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	6		-		-	
Tourismusprozesse	8		10		9	
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	-		3		7	
<b>Intensivierung</b>						
	Tourismuskäufer	Kaufleute für Tourismus und Freizeit	Tourismuskäufer	Kaufleute für Tourismus und Freizeit	Tourismuskäufer	Kaufleute für Tourismus und Freizeit
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	-	-	-	-	-	5
Tourismusprozesse	8	8	12	12	9	-
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	3	3	-	-	-	4
<b>Summe</b>	<b>39</b>		<b>39</b>		<b>39</b>	

Übersicht über die Fächer und Lerngebiete:

### Einzeltagunterricht

Tourismus-  
kaufleute für  
Privat- u. Ge-  
schäftsreisen

Kaufleute für  
Tourismus  
und Freizeit

#### Jahrgangsstufe 10

##### **Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse**

Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverant-  
wortlich mitgestalten

40 Std.

40 Std.

Arbeitsplatz einrichten und Abläufe organisieren

40 Std.

40 Std.

80 Std.

80 Std.

##### **Tourismusprozesse**

Rahmenbedingungen touristischer Dienstleistungen  
analysieren

100 Std.

100 Std.

Verkaufsgespräche zielorientiert führen

60 Std.

60 Std.

Veranstalterreisen vermitteln

80 Std.

---

Märkte der Tourismus- und Freizeitbranche  
analysieren und Marketingstrategien ableiten

---

80 Std.

Reiseleistungen für Privat- und Geschäftsreisende  
vermitteln und organisieren

80 Std.

---

Veranstaltungen planen, durchführen und nach-  
bereiten

---

80 Std.

320 Std.

320 Std.

##### **Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfassen und analysieren

40 Std.

40 Std.

40 Std.

40 Std.

#### Jahrgangsstufe 11

##### **Tourismusprozesse**

Touristische Produkte entwickeln

80 Std.

80 Std.

Touristische Produkte vermarkten und auswerten

80 Std.

80 Std.

160 Std.

160 Std.

##### **Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern

40 Std.

40 Std.

40 Std.

40 Std.

#### Jahrgangsstufe 12

##### **Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse**

Externe Einflüsse auf die wirtschaftliche Situation  
von Unternehmen der Freizeit- und Tourismus-  
branche analysieren

---

40 Std.

---

40 Std.

**Tourismusprozesse**

Unternehmerisches Handeln mitgestalten	80 Std.	---
Projekte planen, durchführen und auswerten	<u>80 Std.</u>	<u>80 Std.</u>
	160 Std.	80 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Den Jahresabschluss vorbereiten und auswerten	<u>40 Std.</u>	<u>80 Std.</u>
	40 Std.	80 Std.

**Blockunterricht**

Tourismus- kaufleute für Privat- u. Ge- schäftsreisen	Kaufleute für Tourismus und Freizeit
----------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

Jahrgangsstufe 10**Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse**

Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverant- wortlich mitgestalten	39 Std.	39 Std.
Arbeitsplatz einrichten und Abläufe organisieren	<u>39 Std.</u>	<u>39 Std.</u>
	78 Std.	78 Std.

**Tourismusprozesse**

Rahmenbedingungen touristischer Dienstleistungen analysieren	143 Std.	143 Std.
Verkaufsgespräche zielorientiert führen	<u>65 Std.</u>	<u>65 Std.</u>
	208 Std.	208 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfassen und analysieren	<u>39 Std.</u>	<u>39 Std.</u>
	39 Std.	39 Std.

Jahrgangsstufe 11**Tourismusprozesse**

Veranstalterreisen vermitteln	78 Std.	---
Märkte der Tourismus- und Freizeitbranche analysieren und Marketingstrategien ableiten	---	78 Std.
Touristische Produkte entwickeln	65 Std.	65 Std.
Touristische Produkte vermarkten und auswerten	65 Std.	65 Std.
Reiseleistungen für Privat- und Geschäftsreisende vermitteln und organisieren	78 Std.	---
Veranstaltungen planen, durchführen und nach- bereiten	<u>---</u>	<u>78 Std.</u>
	286 Std.	286 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern	<u>39 Std.</u>	<u>39 Std.</u>
	39 Std.	39 Std.



Jahrgangsstufe 12**Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse**

Externe Einflüsse auf die wirtschaftliche

Situation von Unternehmen der

Freizeit- und Tourismusbranche analysieren

---	<u>45 Std.</u>
---	45 Std.

**Tourismusprozesse**

Unternehmerisches Handeln mitgestalten

81 Std.	---
---------	-----

Projekte planen, durchführen und auswerten

<u>81 Std.</u>	<u>81 Std.</u>
162 Std.	81 Std.

**Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Den Jahresabschluss vorbereiten und auswerten

<u>63 Std.</u>	<u>99 Std.</u>
63 Std.	99 Std.

## BETRIEBLICHE UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE

### Jahrgangsstufe 10

**Lernfeld****39 Std.****Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich mitgestalten****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit der Zugehörigkeit zu ihrem Unternehmen innerhalb der Tourismusbranche auseinander und gestalten ihre Rolle im Geschäftsablauf unter Beachtung ihrer Rechte und Pflichten aktiv mit.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Leitbilder und Ziele ihrer Unternehmen, über die rechtliche Struktur und die Verflechtungen der Betriebe ihrer Branche im regionalen und überregionalen Bereich. Vor dem Hintergrund gesellschaftlicher Verantwortung und eigener Einflussmöglichkeiten in Bezug auf Nachhaltigkeit setzen sie sich mit den Unternehmenszielen auseinander.

Sie beachten und nutzen die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften sowie die tariflichen Regelungen. Sie beurteilen die Bedeutung von Tarifverträgen, die Rolle der Sozialpartner bei deren Zustandekommen und das System der sozialen Sicherung zur eigenen privaten Vorsorge. Sie überprüfen eine Gehaltsabrechnung.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre eigene Position im Rahmen der Aufbau- und Ablauforganisation in ihrem Unternehmen, unterscheiden Führungsstile und schätzen deren Auswirkungen auf Betriebsklima, Arbeitsmotivation und Arbeitsergebnisse ein. Sie bewerten Möglichkeiten der Fort- und Weiterbildung aus beruflicher und persönlicher Perspektive und entwickeln die Bereitschaft zu lebensbegleitendem Lernen. Die ihnen zugeordneten Aufgaben erfüllen sie selbstständig und im Team. Dabei wenden sie grundlegende Lern- und Arbeitstechniken an und setzen geeignete Informations- und Kommunikationssysteme ein. Sie entwickeln und pflegen berufliche Netzwerke und zeigen im Umgang miteinander Kooperationsbereitschaft und Wertschätzung.

**Inhalte**

Rechtsformen (e. K., GmbH, AG, e. V.)

Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbände

Rechts- und Geschäftsfähigkeit

Jugendarbeitsschutz, Mutterschutz, Schwerbehindertenschutz, Kündigungsschutz

Vollmachten

## BETRIEBLICHE UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE

### Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>39 Std.</b>
<b>Arbeitsplatz einrichten und Abläufe organisieren</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler richten ihren Arbeitsplatz ein und organisieren selbstständig und eigenverantwortlich ihre alltäglichen Arbeitsabläufe. Sie entwickeln Vorschläge zu deren Optimierung im Betriebsablauf.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Nutzen und Eignung von Gegenständen der Betriebs- und Geschäftsausstattung rund um ihren Arbeitsplatz und richten ihn unter ergonomischen und ablauforganisatorischen Aspekten ein. Sie holen Angebote ein, prüfen diese und beschaffen Gegenstände für den Arbeitsalltag. Dabei berücksichtigen sie Grundsätze der Wirtschaftlichkeit, Ergonomie und Ökologie. Sie prüfen geeignete Finanzierungsmöglichkeiten und treffen begründete Auswahlentscheidungen. Sie wickeln den mit der Beschaffung verbundenen Zahlungsverkehr ab und berücksichtigen die Folgen einer Nicht-Rechtzeitig-Zahlung. Bei Nicht-Rechtzeitig-Lieferung und Schlechtleistung schätzen sie rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume ein und kommunizieren mit Lieferanten problemlösungsorientiert.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erledigen ihre Aufgabenstellungen sowohl selbstständig als auch kooperativ im Team. Sie setzen geeignete Informations- und Kommunikationssysteme ein, nutzen Techniken des Zeit- und Selbstmanagements und tragen zur Optimierung des Betriebsablaufs bei.</p>	
<b><i>Binnendifferenzierung Kaufleute für Tourismus und Freizeit</i></b>	
Die Schülerinnen und Schüler beschaffen und verwalten Waren und überwachen deren Lagerung.	
<b>Inhalte</b>	
Optimale Bestellmenge	
Kaufvertrag, Eigentum, Besitz	
Kontokorrentkredit, Lieferantenkredit, Darlehen, Leasing	
Sicherungsübereignung, Bürgschaft	
Schriftliche Kommunikation	
<b><i>Binnendifferenzierung Kaufleute für Tourismus und Freizeit</i></b>	
Factoring	
Einfache Zession, Grundschuld	

## TOURISMUSPROZESSE

### Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b> <b>Rahmenbedingungen touristischer Dienstleistungen analysieren</b>	<b>143 Std.</b> <b>davon 104 Std.</b> <b>Intensivierung</b>
<p><b>Ziele</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich unter Verwendung aktueller Medien einen Überblick über die Tourismus- und Freizeitbranche in Deutschland und analysieren die Rahmenbedingungen in den wichtigsten Urlaubsgebieten. Sie nutzen ihre Kenntnisse zur Vorbereitung zielgruppenorientierter Kundenberatungen. Auf der Grundlage deutsch- und fremdsprachiger Informationsquellen beurteilen die Schülerinnen und Schüler die wirtschaftliche und soziale Bedeutung der Tourismus- und Freizeitbranche. Dabei berücksichtigen sie auch das Spannungsverhältnis zwischen Ökonomie und Ökologie und entwickeln die Bereitschaft zu nachhaltigem Wirtschaften. Sie unterscheiden touristische Arbeitsfelder und ordnen ihre eigene Tätigkeit in die touristische Wertschöpfungskette ein. Vor dem Hintergrund unterschiedlicher Freizeit- und Reisedauer, Reisearten sowie Reiseformen identifizieren sie Zielgruppen und Ausrichtung ihrer Tätigkeit und deren Bedeutung für das Unternehmen.</p> <p><b><i>Intensivierung Tourismuskaufleute für Privat- und Geschäftsreisen</i></b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die klimatischen, geografischen, kulturellen und politischen Gegebenheiten der meistbesuchten Urlaubsgebiete innerhalb und außerhalb Deutschlands sowie die üblichen Anreisemöglichkeiten. Sie recherchieren selbstständig und aktualisieren, vertiefen und vervollkommen ihre Kenntnisse eigenverantwortlich. Zur Erschließung der Informationen entwickeln sie Kriterien und Handlungsanleitungen und dokumentieren diese. Sie verknüpfen ihre Kenntnisse von Urlaubsgebieten und Reisearten für zielgruppenorientierte Vorschläge in Beratungsgesprächen.</p> <p><b><i>Intensivierung Kaufleute für Tourismus und Freizeit</i></b></p> <p>Ausgehend von der deutschen Verkehrsinfrastruktur erarbeiten sie Verkehrsanbindung, 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.</p>	
<p><b>Inhalte</b></p> <p>Incoming-, Domestic- und Outgoing-Tourismus</p> <p>Rolle als Dienstleister</p> <p>Einkommens-, Mobilitäts- und Freizeitentwicklung</p>	

***Binnendifferenzierung Kaufleute für Tourismus und Freizeit***

Demografische Entwicklung

Topografische, klimatische und politische Gliederung Deutschlands

## TOURISMUSPROZESSE

### Jahrgangsstufe 10

<b>Lernfeld</b>	<b>65 Std.</b>
<b>Verkaufsgespräche zielorientiert führen</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler führen mit Kunden abschlussorientiert Verkaufsgespräche, beraten sie situationsgerecht unter Beachtung rechtlicher Regelungen, schließen Verträge ab und reagieren auf Reklamationen. Sie korrespondieren auch in einer Fremdsprache.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler schaffen eine geeignete Verkaufsatmosphäre. Im Umgang mit dem Kunden wenden sie Regeln verbaler und nonverbaler Kommunikation an. Sie respektieren kulturelle Besonderheiten ihrer in- und ausländischen Kunden. Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Bedarf der Kunden, nutzen branchentypische Informationsquellen und präsentieren kundenorientierte Angebote und Zusatzleistungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erkennen Kommunikationsstörungen und reagieren situationsgerecht. Sie beherrschen die Methoden der Einwandbehandlung und kommunizieren ergebnisorientiert unter Beachtung rechtlicher Regelungen und verkaufpsychologischer Aspekte. Sie bereiten Vertragsabschlüsse formal vor und führen sie durch.</p> <p>Sie gehen angemessen auf Reklamationen ein und wenden geeignete Maßnahmen im Rahmen des Beschwerdemanagements an.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Verhalten und ziehen daraus Schlussfolgerungen für ihren künftigen Umgang mit Kunden. Sie wenden Maßnahmen zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung an.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Geschäftsbesorgungsvertrag, Reisevertrag, Agenturvertrag	
Allgemeine Geschäftsbedingungen	
Sicherungsschein	

**KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE**

Jahrgangsstufe 10

**Intensivierung Tourismuskaufleute für Privat- und Geschäftsreisen**

<b>Lernfeld</b>	<b>39 Std.</b>
<b>Geschäftsprozesse erfassen und analysieren</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen die internen und externen Informations-, Geld- und Werteflüsse des Unternehmens und analysieren diese im Hinblick auf den Unternehmenserfolg.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler interpretieren Belege als Nachweis der Beziehungen des Unternehmens zu Kunden und anderen Unternehmen und als Datengrundlage für vorhandene Geld- und Werteflüsse. Sie erfassen die Daten und dokumentieren die zugrunde liegenden Geschäftsvorgänge im Hauptbuch unter Berücksichtigung der Umsatzsteuer. Sie erstellen ein Inventar und eine vorläufige Bilanz. Dabei beachten sie Vorgaben der Datensicherung und des Datenschutzes.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Auswirkungen von Geld- und Werteflüssen sowie von Wertminderungen des Anlagevermögens auf die Bestände und den Erfolg des Unternehmens. Sie nutzen das Gewinn- und Verlustkonto zur Ermittlung des Erfolgs.</p> <p>Sie wenden kaufmännische Rechenverfahren an.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Erlöse aus eigenen Reiseveranstaltungen ohne fremde Leistungsträger in Deutschland	
Erlöse aus Reisevermittlung	
Lineare Abschreibung	
Prozent- und Währungsrechnung	

## KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

### Jahrgangsstufe 10

#### Intensivierung Kaufleute für Tourismus und Freizeit

<b>Lernfeld</b>	<b>39 Std.</b>
<b>Geschäftsprozesse erfassen und analysieren</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen die internen und externen Informations-, Geld- und Werteflüsse des Unternehmens und analysieren diese im Hinblick auf den Unternehmenserfolg. Dabei beachten sie die Vorgaben der Datensicherung und des Datenschutzes.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler 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 beurteilen die Auswirkungen von Wertminderungen des Anlagevermögens auf die Bestände. Sie 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>	
Lineare und degressive Abschreibung, geringwertige Wirtschaftsgüter	
Kapital-, Umsatz- und Gewinnentwicklung	
Prozent-, Zins- und Währungsrechnung	



**TOURISMUSPROZESSE****Jahrgangsstufe 11****Intensivierung Tourismuskaufleute für Privat- und Geschäftsreisen**

<b>Lernfeld</b>	<b>78 Std.</b>
<b>Veranstalterreisen vermitteln</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler vermitteln kundenspezifische Angebote.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler zeigen Interesse an Attraktivitätsfaktoren von Reisezielen. Sie machen sich mit ihnen vertraut und verknüpfen Merkmale verschiedener Reiseformen mit dafür geeigneten Destinationen.</p> <p>Sie prüfen diese Destinationen im Hinblick auf deren Eignung für ihre Kunden. Sie informieren sich unter Nutzung branchenüblicher Medien über das Angebot von Reiseveranstaltern und wählen bedarfsgerechte Angebote aus. Sie führen Preisberechnungen und -vergleiche durch und bieten kunden- und abschlussorientiert passende Reisearten, Reiseformen und Zielgebiete an.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler geben Auskunft zur Anreise in die gewählte Destination. Sie weisen den Kunden gegebenenfalls auf Informationsquellen zu Einreise- und Gesundheitsbestimmungen sowie zur Sicherheitslage vor Ort hin. Sie klären über Reiseablauf und Aktivitäten im Zielgebiet sowie die Betreuung während der Reise und vor Ort auf.</p> <p>Zur Beratung und zum Verkauf setzen sie zielgerichtet Informations- und Kommunikationssysteme ein. Sie reflektieren den Gesprächsablauf und leiten daraus Konsequenzen für ihr künftiges Handeln ab.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Badereisen an den Beispielen der Balearen und Thailands	
Studienreisen am Beispiel von Sizilien	
Rundreisen am Beispiel des Südwestens der USA und Südafrikas	
Tauchurlaub am Beispiel des Roten Meers	
Golfurlaub am Beispiel von Andalusien	
Winterurlaub am Beispiel von Tirol	
Wanderurlaub am Beispiel des Allgäus	
Städtereisen am Beispiel von Wien und Rom	
Gesundheits- und Wellnessurlaub am Beispiel von Mecklenburg-Vorpommern/ Ostseeküste	
Kreuzfahrten am Beispiel der Donau und der Ägäis	
Cluburlaub am Beispiel der türkischen Riviera	

**TOURISMUSPROZESSE**

Jahrgangsstufe 11

**Intensivierung Kaufleute für Tourismus und Freizeit**

<b>Lernfeld</b>	<b>78 Std.</b>
<b>Märkte der Tourismus- und Freizeitbranche analysieren und Marketingstrategien ableiten</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Sie beschreiben Maßnahmen und Determinanten der Preispolitik und erkennen Preisdifferenzierung und Verkaufskonditionen als wichtige Bestandteile erfolgreicher Preispolitik.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bestimmen Mittel der Kommunikationspolitik. Sie stellen Arten, Mittel, Aufgaben und Grundsätze von Werbung dar und untersuchen Wirkungsmöglichkeiten von Werbemaßnahmen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bewerten Möglichkeiten und Grenzen der Marktbeeinflussung durch verschiedene Marketinginstrumente aus Sicht des Anbieters und des Nachfragers. Sie betrachten Marketing im Spannungsverhältnis gesellschaftlicher Entwicklungen, auch unter ökologischen Gesichtspunkten. Sie beurteilen Marketinginstrumente hinsichtlich der Umsetzbarkeit in ihrem Ausbildungsbetrieb.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Produktinnovation, -variation und -elimination	
Yield-Management	
Direkter und indirekter Vertrieb, Eigen- und Fremdvertrieb	
Corporate Identity, Public Relations, Verkaufsförderung	
AIDA-Modell	
Produzenten-Konsumenten-Dilemma	

## TOURISMUSPROZESSE

### Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>65 Std.</b>
<b>Touristische Produkte entwickeln</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler nutzen Erkenntnisse der Marktforschung, der Produkt- und der Preispolitik, um zielgruppengerecht touristische Produkte selbstständig und eigenverantwortlich zu planen und zu entwickeln.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren das Nachfrageverhalten ihrer Zielgruppen und verschaffen sich einen Überblick über vorhandene Ressourcen und die Marktposition des Unternehmens im Wettbewerb. Dazu nutzen sie aktuelle Informationen der Marktforschung und anderer Quellen. Auf der Grundlage marktrelevanter Daten bereiten sie die Entscheidung für eine Marketingstrategie vor.</p> <p>Sie informieren sich bei Verkehrsträgern, Unterkunftsanbietern und sonstigen touristischen Leistungsträgern über Angebote und Preise und bestimmen notwendige Eigen- und Fremdleistungen. Anhand qualitativer und quantitativer Kriterien vergleichen und prüfen sie die Angebote und wählen passende Leistungsträger aus. Sie bereiten den Abschluss entsprechender Verträge vor. Dabei kommunizieren sie mit Leistungsanbietern in der Destination auch unter Verwendung einer Fremdsprache.</p> <p>Sie bündeln Leistungen bedarfsorientiert und legen Preise fest. Dabei achten sie auf eine optimale Abstimmung zwischen Nachfrage und Angebot und wenden Instrumente der Produkt- und Preispolitik an. Sie überprüfen das Preis-/Leistungsverhältnis für die Reiseveranstaltung und beurteilen Chancen zur Realisierung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über vertragliche und gesetzliche Pflichten im Rahmen der Veranstaltertätigkeit und treffen Maßnahmen zur Absicherung der Veranstalterrisiken. Sie wirken bei der Formulierung allgemeiner Reisebedingungen mit.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Benchmarking, SWOT-Analyse, Portfolio-Analyse	
Oligopol, Polypol, Gleichgewichtspreis	
Garantievertrag, Optionsvertrag, Dienstvertrag	
Preisangabenverordnung	

## TOURISMUSPROZESSE

### Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>65 Std.</b>
<b>Touristische Produkte vermarkten und auswerten</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler nutzen Instrumente der Distributions- und Kommunikationspolitik zur Vermarktung, bewerten eigene touristische Produkte und wickeln den Verkauf ab. Sie beurteilen die Wirksamkeit ihrer Maßnahmen und bewerten den Erfolg des Produktes nach Kriterien der Nachhaltigkeit.</p> <p>Bei ihrer Distributionsentscheidung berücksichtigen die Schülerinnen und Schüler die Marketingstrategie und nutzen ihre Kenntnisse über Vertriebswege für Reiseveranstaltungen.</p> <p>Sie planen zielgruppenorientiert die Darstellung des Angebotes und entwickeln Werbekonzepte in unterschiedlichen Vertriebskanälen. Sie erstellen einen Werbeplan, wählen geeignete Werbemittel aus und gestalten diese. Dabei beachten sie Budgetvorgaben, ethische Grundsätze, die eigene Corporate Identity und rechtliche Bestimmungen.</p> <p>Bei Vertrieb und Werbung berücksichtigen die Schülerinnen und Schüler vorhandene und mögliche Kooperationen und Abhängigkeiten. Sie ergreifen Maßnahmen im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit und der Verkaufsförderung. Die Schülerinnen und Schüler beurteilen getroffene Maßnahmen mit Hilfe des AIDA-Modells im Hinblick auf ihre Wirkung und führen Werbeerfolgskontrollen durch.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler prüfen unterschiedliche Zahlungsmöglichkeiten der Kunden im Hinblick auf die Einsetzbarkeit in ihrem Unternehmen und treffen eine sinnvolle Auswahl. Sie überwachen die Zahlungseingänge ihrer Kunden, reagieren angemessen auf Nicht-Rechtzeitig-Zahlung und leiten nach Klärung der Rechtslage Maßnahmen zur deren Beseitigung ein.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen Kundendaten, beachten grundlegende Bestimmungen und des Datenschutzes und der Datensicherheit. Sie bereiten Kundendaten für zukünftige Marketingmaßnahmen auf.</p> <p>Sie entwerfen Instrumente zur Erfassung der Zufriedenheit der Kunden mit dem Produkt, setzen diese nach erfolgter Reise ein und werten sie aus. Sie reagieren angemessen auf Reklamationen. Sie reflektieren den Gesamtprozess der Produkterstellung und -vermarktung, führen Nachkalkulationen durch, erarbeiten Verbesserungsvorschläge und ziehen Schlussfolgerungen im Hinblick auf Kundenbindung und Gewinnung von neuen Kunden.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Umweltzertifikate	
Ökonomische, ökologische, soziale, kulturelle Nachhaltigkeit	
Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, BGB-Informationspflichtenverordnung	
Kundenbefragung	

***Binnendifferenzierung Kaufleute für Tourismus und Freizeit***

ISO-Zertifizierung, Anerkannte Tourismusinformationsstellen (ATIS), Touristische Informationsnorm (TIN), Zielgruppenorientierte Klassifizierung (ZOK)

**TOURISMUSPROZESSE****Jahrgangsstufe 11****Intensivierung Tourismuskaufleute für Privat- und Geschäftsreisen**

<b>Lernfeld</b>	<b>78 Std.</b>
<b>Reiseleistungen für Privat- und Geschäftsreisende vermitteln und organisieren</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen Kundenwünsche, vermitteln die Angebote der Leistungsträger an Privatreisende und besorgen Leistungen für Geschäftsreisende. Dabei berücksichtigen sie die spezifischen Bedürfnisse und rechtlichen Rahmenbedingungen im Hinblick auf Beförderung, Beherbergung und Zusatzleistungen. Sie organisieren und unterstützen einen reibungslosen Reiseverlauf.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Angebote und Tarife der nationalen und internationalen Verkehrsträger in und ab Deutschland. Auf dieser Basis erstellen sie vor dem Hintergrund kundenspezifischer Anforderungsprofile und rechtlicher Bestimmungen bedarfsgerechte Angebote zur Vermittlung von Flug-, Bahn- und Fernlinienbusreisen, Fährpassagen und Mietwagennutzung sowohl für Privat- als auch für Geschäftsreisende. Sie zeigen Verständnis für die unterschiedlichen Sicherheits-, Service- und Komfortbedürfnisse ihrer Kunden und berücksichtigen diese. Sie weisen auf Passagierrechte im Zusammenhang mit unterschiedlichen Beförderungsarten hin.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler vermitteln und besorgen Unterkunftsleistungen. Dabei nutzen sie ihre Kenntnisse über die nationale und internationale Beherbergungsbranche. Sie kommunizieren schriftlich und mündlich mit Geschäftspartnern auch in einer Fremdsprache.</p> <p>Im Zusammenhang mit der Organisation von Geschäftsreisen berücksichtigen sie betriebliche Sonderkonditionen der Firmenkunden bei der Leistungsbeschaffung sowie entsprechende Vergütungsmodelle.</p> <p>Sie beraten Firmenkunden und Reisende hinsichtlich reisespezifischer Zusatzleistungen und unterstützen Reisende bei Problemstellungen oder Notfällen am Aufenthaltsort.</p> <p>Bei ihrer Tätigkeit nutzen sie aktuelle Medien und Informationssysteme.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Bahn: Tarifangebote im Fernverkehr	
Flug: Allianzen, Code-Sharing, internationale Haftungsbestimmungen, Beförderungsklassen, Gepäckkonzepte	
Kundenbindungsprogramme	
Reiserichtlinien	

**TOURISMUSPROZESSE****Jahrgangsstufe 11****Intensivierung Kaufleute für Tourismus und Freizeit**

<b>Lernfeld</b>	<b>78 Std.</b>
<b>Veranstaltungen planen, durchführen und nachbereiten</b>	
<b>Ziele</b> 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.	
<b>Inhalte</b> Veranstaltungsanlässe Grundlegende Bestimmungen zu Unfallverhütung, Hygiene, Feuer- und Brandschutz, Erste Hilfe, Entsorgung Öffentliche Auflagen	

## KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

### Jahrgangsstufe 11

<b>Lernfeld</b>	<b>39 Std.</b>
<b>Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler steuern Geschäftsprozesse erfolgsorientiert auf Grundlage der Daten der Kosten- und Leistungsrechnung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die Kosten und Leistungen eines Unternehmens der Tourismus- und Freizeitbranche. Sie führen Kostenarten- sowie Kostenstellenrechnungen durch und kalkulieren mit Hilfe der Vollkostenrechnung Preise für Produkte und Dienstleistungen. Zur Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen über die Preisgestaltung beziehen sie auch die Ergebnisse der Teilkostenrechnung ein.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler dokumentieren die gewonnenen Daten und vergleichen sie betriebs- und branchenintern. Sie interpretieren die Daten unter ökonomischen Aspekten und bewerten sie im Hinblick auf künftige Handlungsoptionen. Sie nutzen standardisierte Dokumentations- und Organisationsmittel.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Abgrenzungstabelle	
Einstufiger Betriebsabrechnungsbogen	
Zuschlagskalkulation	
Einstufige Deckungsbeitragsrechnung, Break-Even-Analyse	
Tabellenkalkulation	



**BETRIEBLICHE UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE**  
Jahrgangsstufe 12**Intensivierung Kaufleute für Tourismus und Freizeit**

<b>Lernfeld</b>	<b>45 Std.</b>
<b>Externe Einflüsse auf die wirtschaftliche Situation von Unternehmen der Freizeit- und Tourismusbranche analysieren</b>	
<b>Ziele</b> 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.	
<b>Inhalte</b> Nominales und reales BIP (regional und überregional) Ordnungs-, Konjunktur-, Struktur- und Umweltpolitik Konjunkturzyklus, Trend Preisniveau, Nominal- und Reallohn	

**TOURISMUSPROZESSE**

Jahrgangsstufe 12

**Intensivierung Tourismuskaufleute für Privat- und Geschäftsreisen**

<b>Lernfeld</b>	<b>81 Std.</b>
<b>Unternehmerisches Handeln mitgestalten</b>	
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Optimierung von Betriebsabläufen und der Weiterentwicklung des Unternehmens im Sinne einer dauerhaften Positionierung am Markt unterstützend und gestaltend mit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler überprüfen Geschäftsabläufe mit Blick auf Kundenorientierung, Qualitätssicherung und betriebswirtschaftliche Notwendigkeiten. Dazu nutzen sie Kundenbefragungen ebenso wie Daten des Rechnungswesens und Statistiken. Sie entwickeln einfache Instrumente zur Planung, Steuerung, Kontrolle und Sicherung der Dienstleistungsqualität sowie Gestaltung eines effektiven Beschwerdemanagements. Sie reflektieren Kundenbindungskonzepte und machen Vorschläge zur Optimierung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bereiten Verhandlungen und Verträge mit Firmenkunden vor und wirken bei der Entwicklung und Gestaltung individueller Leistungspakete und betriebswirtschaftlich sinnvoller Vergütungssysteme mit. Dazu nutzen sie Daten der Kosten- und Leistungsrechnung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bewerten Bindungsmodelle unter Reisebüros, mit Leistungsträgern und Reiseveranstaltern auch unter den Gesichtspunkten der Rentabilität und Nachhaltigkeit. Sie entwerfen Ideen zur Weiterentwicklung des Unternehmens und beurteilen deren Realisierbarkeit. Dazu wägen sie auch die Chancen und Risiken einer Markenpolitik ab.</p> <p>Bei der Vorbereitung von grundlegenden betrieblichen Entscheidungen reagieren die Schülerinnen und Schüler angemessen auf die Einflüsse regionaler, nationaler und internationaler wirtschaftlicher Entwicklungen. Sie unterscheiden dabei konjunkturelle, strukturelle und saisonale Einflüsse und wägen die Folgen von wirtschaftspolitischen Maßnahmen auf touristische Unternehmen ab.</p> <p>Sie berücksichtigen bei allen Entscheidungen auch die Belange der Mitarbeiter.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Qualitätsregelkreis	
Gesprächsleitfaden, Fortbildung der Mitarbeiter, Fragebogen, Qualitätszertifikate für Reisebüros	
Prozesskosten	
Reisebürokooperation, Franchise, Agentur	

**TOURISMUSPROZESSE**  
Jahrgangsstufe 12

<b>Lernfeld</b>	<b>81 Std.</b>
<b>Projekte planen, durchführen und auswerten</b>	
<b>Ziele</b> Die Schülerinnen und Schüler realisieren selbstständig und eigenverantwortlich ein branchenbezogenes Projekt von der Projektidee bis zur Projektauswertung. Die Schülerinnen und Schüler wenden Kreativitätstechniken zur Ideenfindung an. Sie organisieren sich selbstständig in einem Projektteam, klären Anlass und Ausgangslage und formulieren Inhalt und Ziele des Projektes. Sie bewerten Chancen und Risiken der Realisierbarkeit unter Beachtung der Interessen aller Beteiligten. Sie vereinbaren Regeln zur Konfliktlösung und wenden diese an. Die Schülerinnen und Schüler erstellen einen Projektstrukturplan, legen zeitliche Abläufe sowie Verantwortlichkeiten fest. Während der Projektdurchführung kontrollieren sie den Projektstatus durch Soll-Ist-Vergleiche und setzen notwendige Korrekturen um. Die Schülerinnen und Schüler dokumentieren alle Arbeitsabläufe und Ergebnisse und präsentieren diese. Sie reflektieren die Projektprozesse und werten die Projektergebnisse aus. Sie leiten Schlussfolgerungen für künftige Projekte ab und gehen konstruktiv mit Kritik um.	
<b>Inhalte</b> <b><i>Binnendifferenzierung für Kaufleute für Tourismus und Freizeit</i></b> Machbarkeitsanalyse (Zeitraumen, gesetzliche Rahmenbedingungen, Kosten, Finanzierung)	

## KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

### Jahrgangsstufe 12

<b>Lernfeld</b>	<b>TK: 63 Std.</b>
<b>Den Jahresabschluss vorbereiten und auswerten</b>	<b>KTF: 99 Std.</b>
<b>Ziele</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erstellen den Jahresabschluss und führen dazu vorbereitende Abschlussarbeiten des betrieblichen Rechnungswesens durch. Sie werten Kennzahlen für die Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen aus.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bewerten Vermögensteile sowie Schulden und erstellen einen Jahresabschluss. Dabei beachten sie die gesetzlichen Bestimmungen. Sie beurteilen die Auswirkungen der Einzelbewertungen auf den zu versteuernden Gewinn. Sie ermitteln betriebsübliche Kennzahlen, bereiten sie statistisch auf und führen Zeit- und Betriebsvergleiche durch. Sie analysieren den Jahresabschluss mit Hilfe der Kennzahlen und leiten Konsequenzen für die Unternehmensentwicklung ab. Auf dieser Grundlage bereiten sie unternehmerische Entscheidungen vor, begründen und präsentieren ihre Vorschläge.</p> <p>Zur Aufbereitung, Präsentation und Auswertung der Daten nutzen sie aktuelle Informations- und Kommunikationsmittel und setzen entsprechende Arbeitstechniken ein.</p>	
<b><i>Intensivierung Kaufleute für Tourismus und Freizeit</i></b>	
<p>Sie grenzen Aufwendungen und Erträge periodengerecht und sachlich richtig ab, bilden Rückstellungen und erkennen deren Auswirkungen auf den zu versteuernden Gewinn.</p>	
<b>Inhalte</b>	
<p>Kapital-, Umsatz- und Gewinnentwicklung</p> <p>Abschreibungen auf Forderungen</p> <p>Umsatzrentabilität, Eigenkapitalrentabilität, Liquidität 1. Grades, Cash flow</p>	
<b><i>Binnendifferenzierung Kaufleute für Tourismus und Freizeit:</i></b>	
<p>Eigen- und Fremdkapitalquote</p> <p>Liquidität 2. Grades</p> <p>Anlage- und Umlaufintensität</p>	

**ANHANG****Mitglieder der Lehrplankommission:**

Norbert Egelhofer	Staatliche Berufsschule Ostallgäu Marktoberdorf
Angela Hendschke-Lug	Staatliche Berufsschule II Straubing, Mathias-von-Flurl-Schule
Caroline Stahl	Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung, München