

Lehrplanrichtlinie für die Berufsschule

Fachklasse

Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)

Tourismuskauffrau (Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen)

Unterrichtsfächer:

Betriebswirtschaftliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse

Tourismusprozesse

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Jahrgangsstufen 10 bis 12

Die Lehrplanrichtlinie wurde mit Verfügung vom 22.07.2011 (AZ VII.4-5S9414R4-1-7.63780) für verbindlich erklärt und gilt mit Beginn des Schuljahres 2010/2011.

Herausgeber:

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

Herstellung und Vertrieb:

Offsetdruckerei + Verlag Alfred Hintermaier, Inh. Bernhard Hintermaier,
Nailastr. 5, 81737 München, Telefon 089 6242970, Telefax 089 6518910
E-Mail: shop@hintermaier-druck.de

INHALTSVERZEICHNIS

EINFÜHRUNG	SEITE
1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule	5
2 Ordnungsmittel und Stundentafeln	6
3 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen	8
4 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien	8
5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder	9
6 Berufsbezogene Vorbemerkungen	11
 LEHRPLANRICHTLINIEN	
<u>Jahrgangsstufe 10</u>	
Betriebswirtschaftliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	13
Tourismusprozesse	15
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	17
 <u>Jahrgangsstufe 11</u>	
Tourismusprozesse	18
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	22
 <u>Jahrgangsstufe 12</u>	
Tourismusprozesse	23
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	25
 ANHANG:	
Mitglieder der Lehrplankommission	26
Verordnung über die Berufsausbildung	

EINFÜHRUNG

1 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.

Die Aufgabe der Berufsschule konkretisiert sich in den Zielen,

- eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet,
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln,
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken,
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln.

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont,
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln,
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und der Gesellschaft gerecht zu werden,
- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemein bildenden Unterricht, und soweit es im Rahmen berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf die Kernfragen unserer Zeit eingehen wie

- Arbeit und Arbeitslosigkeit,
- friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung ihrer jeweiligen kulturellen Identität,
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlagen sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte.

2 Ordnungsmittel und Studentafeln

Ordnungsmittel

Der Lehrplanrichtlinie¹ liegen der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)/Tourismuskauuffrau (Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen) – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 04.02.2011 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zum Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)/zur Tourismuskauuffrau (Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen) vom 19. Mai 2011 (BGBl. I, Nr. 25, 953 ff.) zugrunde.

Der Ausbildungsberuf Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)/Tourismuskauuffrau (Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen) ist dem Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung zugeordnet. Die Ausbildungszeit beträgt 3 Jahre.

¹ Lehrplanrichtlinien unterscheiden sich von herkömmlichen Lehrplänen darin, dass die Formulierungen der Lernziele und Lerninhalte aus den KMK-Rahmenlehrplänen im Wesentlichen unverändert übernommen werden.

Stundentafeln

Der Lehrplanrichtlinie liegen die folgenden Stundentafeln zugrunde:

Einzeltagesunterricht	1,5 Tage	1 Tag	1 Tag
<u>Fächer</u>	<u>Jgst. 10</u>	<u>Jgst. 11</u>	<u>Jgst. 12</u>
Religionslehre	1	1	1
Deutsch	1	1	1
Sozialkunde	<u>1</u> 3	<u>1</u> 3	<u>1</u> 3
Englisch	1	1	1
Betriebswirtschaftliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	2	-	-
Tourismusprozesse	8	4	4
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	<u>1</u> 12	<u>1</u> 6	<u>1</u> 6
Zusammen	15	9	9

Blockunterricht	13 Block- wochen	13 Block- wochen	9 Block- wochen
<u>Fächer</u>	<u>Jgst. 10</u>	<u>Jgst. 11</u>	<u>Jgst. 12</u>
Religionslehre	3	3	3
Deutsch	3	3	3
Sozialkunde	3	3	3
Sport	<u>2</u> 11	<u>2</u> 11	<u>2</u> 11
Englisch	3	3	3
Betriebswirtschaftliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	6	-	-
Tourismusprozesse	16	22	18
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	<u>3</u> 28	<u>3</u> 28	<u>7</u> 28
Zusammen	39	39	39

Wahlunterricht²

² gemäß BSO in der jeweils gültigen Fassung

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 des Unterrichts ist es, dass die Schülerinnen und Schüler 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, die Entfaltung individueller Begabungen und Lebenspläne im Fokus des Unterrichts. Dabei werden Werte wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein vermittelt. Die Bereitschaft und Befähigung, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen, müssen im Unterricht gefördert und unterstützt werden.

Dazu ist es notwendig, Unterrichtskonzepte zu entwickeln, die die Schülerinnen und Schüler individuell fördern und sie im Prozess des selbstregulierten Lernens unterstützen.

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 Inhalte der Lehrplanrichtlinien werden innerhalb einer Jahrgangsstufe in der Reihenfolge behandelt, die sich aus der gegenseitigen Absprache der Lehrkräfte zur Abstimmung des Unterrichts ergibt. Sind mehrere Lernfelder in einem Fach gebündelt, so ist deren Reihenfolge nicht verbindlich. Ebenso sind dann die Zeitrichtwerte der Lernfelder als Anregung gedacht.

5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder

Einzeltagesunterricht

Jahrgangsstufe 10

Betriebswirtschaftliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse

Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich
mitgestalten

40 Std.

Arbeitsplatz einrichten und Abläufe organisieren

40 Std.

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

80 Std.

320 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Geschäftsprozesse erfassen und analysieren

40 Std.

Jahrgangsstufe 11

Tourismusprozesse

Eigenveranstaltungen entwickeln

80 Std.

Eigenveranstaltungen vermarkten und auswerten

80 Std.

160 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern

40 Std.

Jahrgangsstufe 12

Tourismusprozesse

Unternehmerisches Handeln mitgestalten

80 Std.

Projekte planen, durchführen und auswerten

80 Std.

160 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Den Jahresabschluss vorbereiten und auswerten

40 Std.

Blockunterricht**Jahrgangsstufe 10****Betriebswirtschaftliche 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	39 Std.
--	---------

Jahrgangsstufe 11**Tourismusprozesse**

Veranstalterreisen vermitteln	78 Std.
Reiseleistungen für Privat- und Geschäftsreisende vermitteln und organisieren	78 Std.
Eigenveranstaltungen entwickeln	65 Std.
Eigenveranstaltungen vermarkten und auswerten	<u>65 Std.</u>
	286 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern	39 Std.
---	---------

Jahrgangsstufe 12**Tourismusprozesse**

Unternehmerisches Handeln mitgestalten	81 Std.
Projekte planen, durchführen und auswerten	<u>81 Std.</u>
	162 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Den Jahresabschluss vorbereiten und auswerten	63 Std.
---	---------

6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

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

Die Tourismuskauflleute für Privat- und Geschäftsreisen sind in Unternehmen der Reisebranche wie in Reisebüros, bei Reiseveranstaltern und im Geschäftsreisemanagement tätig. Die wesentlichen Aufgaben der Tourismuskauflleute sind die Beratung und die 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 Veranstellen von Pauschalreisen, individuellen Reisen und Gruppenreisen oder die Organisation bzw. das Management von Geschäftsreisen.

Das erfordert die Fähigkeit, Fach- und Methodenkompetenz mit Sozial- und Personalkompetenz zu verbinden. Eigeninitiative und Verantwortungsbewusstsein sind wichtige Voraussetzungen für die Ausübung dieses Berufs.

Die Tourismuskauflleute sind in der Lage, die vorgenannten Aufgaben im Rahmen unternehmerischer Zielsetzungen selbstständig, kooperativ und kundenorientiert auszuführen. Sie kommunizieren in einer Fremdsprache, ermitteln und kalkulieren Preise, wirken beim ertragsorientierten und kostenbewussten Management von Reisebudgets mit, bearbeiten Zahlungs- und Abrechnungsvorgänge und verkaufen Produkte, Dienstleistungen sowie Zusatzleistungen. Dabei kooperieren sie mit internen und externen Partnern, koordinieren die Zusammenarbeit innerhalb der touristischen Wertschöpfungskette und wirken an Marketingmaßnahmen mit. Sie ermitteln Kennzahlen, werten diese aus und nutzen sie. Bei der Erfüllung ihrer Aufgaben nutzen sie Informations-, Kommunikations- und Buchungssysteme und berücksichtigen rechtliche Rahmenbedingungen sowie Umweltgesichtspunkte.

Die Lernfelder mit ihren Zielen orientieren sich an betrieblichen Handlungsfeldern und sind exemplarisch. Sie sind methodisch-didaktisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen. Die Ziele beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses und stellen den Mindestumfang der zu vermittelnden Kompetenzen dar. Inhalte sind nur dann aufgeführt, wenn die in den Zielformulierungen beschriebenen Kompetenzen konkretisiert bzw. eingeschränkt werden sollen.

Praxis- und berufsbezogene Lernsituationen nehmen eine zentrale Stellung in der Unterrichtsgestaltung ein. 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.

In allen Ausbildungsjahren ist in den Zielformulierungen in den Lernfeldern 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.

Die Möglichkeiten der Lernortkooperation mit den am Ausbildungsprozess beteiligten Partnern sollten genutzt werden.

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

LEHRPLANRICHTLINIE

BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	39 Std.
Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich mitgestalten	
Ziele	
<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>	
Inhalte	
Rechtsformen (e. K., GmbH, AG)	
Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbände	
Rechts- und Geschäftsfähigkeit	
Jugendarbeitsschutz, Mutterschutz, Schwerbehindertenschutz, Kündigungsschutz	
Vollmachten	

**BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE
PROZESSE**

Jahgangsstufe 10

Lernfeld	39 Std.
Arbeitsplatz einrichten und Abläufe organisieren	
Ziele	
<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>	
Inhalte	
Kaufvertrag	
Kontokorrentkredit, Lieferantenkredit, Darlehen, Leasing	
Schriftliche Kommunikation	

TOURISMUSPROZESSE

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld**143 Std.****Rahmenbedingungen touristischer Dienstleistungen analysieren****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich unter Verwendung aktueller Medien einen Überblick über die Tourismusbranche 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 Tourismusbranche. 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 Reisemotive, 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.

Inhalte

Incoming-, Domestic- und Outgoing-Tourismus

Rolle als Dienstleister

Einkommens-, Mobilitäts- und Freizeitentwicklung

TOURISMUSPROZESSE

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	65 Std.
Verkaufsgespräche zielorientiert führen	
Ziele	
<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 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>	
Inhalte	
Geschäftsbesorgungsvertrag, Reisevertrag, Agenturvertrag	
Allgemeine Geschäftsbedingungen	
Sicherungsschein	

KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	39 Std.
Geschäftsprozesse erfassen und analysieren	
Ziele	
<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>	
Inhalte	
<p>Erlöse aus eigenen Reiseveranstaltungen ohne fremde Leistungsträger in Deutschland</p> <p>Erlöse aus Reisevermittlung</p> <p>Lineare Abschreibung</p> <p>Prozent- und Währungsrechnung</p>	

TOURISMUSPROZESSE

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	78 Std.
Veranstalterreisen vermitteln	
Ziele	
<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>	
Inhalte	
<p>Badereisen an den Beispielen der Balearen und Thailands</p> <p>Studienreisen am Beispiel von Sizilien</p> <p>Rundreisen am Beispiel des Südwestens der USA und Südafrikas</p> <p>Tauchurlaub am Beispiel des Roten Meers</p> <p>Golfurlaub am Beispiel von Andalusien</p> <p>Winterurlaub am Beispiel von Tirol</p> <p>Wanderurlaub am Beispiel des Allgäus</p> <p>Städtereisen am Beispiel von Wien und Rom</p> <p>Gesundheits- und Wellnessurlaub am Beispiel von Mecklenburg-Vorpommern/Ostseeküste</p> <p>Kreuzfahrten am Beispiel der Donau und der Ägäis</p> <p>Cluburlaub am Beispiel der türkischen Riviera</p>	

TOURISMUSPROZESSE

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld**78 Std.****Reiseleistungen für Privat- und Geschäftsreisende vermitteln und organisieren****Ziele**

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 Blick auf Beförderung, Beherbergung und Zusatzleistungen. Sie organisieren und unterstützen einen reibungslosen Reiseverlauf.

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.

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.

Im Zusammenhang mit der Organisation von Geschäftsreisen berücksichtigen sie betriebliche Sonderkonditionen der Firmenkunden bei der Leistungsbeschaffung sowie entsprechende Vergütungsmodelle.

Sie beraten Firmenkunden und Reisende hinsichtlich reisespezifischer Zusatzleistungen und unterstützen Reisende bei Problemstellungen oder Notfällen am Aufenthaltsort.

Bei ihrer Tätigkeit nutzen sie aktuelle Medien und Informationssysteme.

Inhalte

Bahn: Tarifangebote im Fernverkehr

Flug: Allianzen, Code-Sharing, internationale Haftungsbestimmungen, Beförderungsklassen, Gepäckkonzepte

Kundenbindungsprogramme

Reiserichtlinien

TOURISMUSPROZESSE

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	65 Std.
Eigenveranstaltungen entwickeln	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler nutzen Erkenntnisse der Marktforschung, der Produkt- und der Preispolitik, um eigene Reiseveranstaltungen in eine Destination selbstständig und eigenverantwortlich zu planen und zu entwickeln.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren das Nachfrageverhalten von Kunden und verschaffen sich einen Überblick über vorhandene Ressourcen und 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. Anhand qualitativer und quantitativer Kriterien vergleichen und prüfen sie die Angebote und wählen passende Leistungsträger aus. Sie bereiten den Abschluss entsprechender Verträge vor.</p> <p>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>	
Inhalte	
Benchmarking, SWOT-Analyse, Portfolio-Analyse	
Oligopol, Polypol, Gleichgewichtspreis	
Garantievertrag, Optionsvertrag, Dienstvertrag	

TOURISMUSPROZESSE

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	65 Std.
Eigenveranstaltungen vermarkten und auswerten	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler nutzen Instrumente der Distributions- und Kommunikationspolitik zur Vermarktung, bewerten eigene Reiseveranstaltungen 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 führen Werbeerfolgskontrollen durch.</p> <p>Sie überwachen die Zahlungseingänge von ihrer Kunden und reagieren angemessen auf Nicht-Rechtzeitig-Zahlung.</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.</p> <p>Sie reflektieren den Gesamtprozess der Produkterstellung und -vermarktung, führen Nachkalkulationen durch und ziehen Rückschlüsse für zukünftige marktpolitische Entscheidungen.</p>	
Inhalte	
Ökonomische, ökologische, soziale, kulturelle Nachhaltigkeit	
Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, BGB-Informationspflichtenverordnung	
Kundenbefragung	

KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	39 Std.
Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern	
Ziele	
<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 Tourismusunternehmens. 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>	
Inhalte	
<p>Grundkosten, kalkulatorische Abschreibungen</p> <p>Einstufiger Betriebsabrechnungsbogen</p> <p>Zuschlagskalkulation</p> <p>Einstufige Deckungsbeitragsrechnung, Break-Even-Analyse</p> <p>Tabellenkalkulation</p>	

TOURISMUSPROZESSE

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	81 Std.
Unternehmerisches Handeln mitgestalten	
Ziele	
<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>	
Inhalte	
Qualitätsregelkreis	
Gesprächsleitfaden, Fortbildung der Mitarbeiter, Fragebogen, Qualitätszertifikate für Reisebüros	
Prozesskosten	
Reisebürokooperation, Franchise, Agentur	

TOURISMUSPROZESSE

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	81 Std.
Projekte planen, durchführen und auswerten	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler realisieren selbstständig und eigenverantwortlich ein branchenbezogenes Projekt von der Projektidee bis zur Projektauswertung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wenden Kreativitätstechniken zur Ideenfindung an. Sie organisieren sich selbstständig in einem Projektteam, 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.</p> <p>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.</p>	
Inhalte	
--	

KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	63 Std.
Den Jahresabschluss vorbereiten und auswerten	
Ziele <p>Die Schülerinnen und Schüler bereiten Daten des betrieblichen Rechnungswesens für den Jahresabschluss vor und 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>	
Inhalte <p>Kapital-, Umsatz- und Gewinnentwicklung</p> <p>Abschreibungen auf Forderungen</p> <p>Umsatzrentabilität, Eigenkapitalrentabilität, Liquidität 1. Grades, Cash flow</p>	

ANHANG

Mitglieder der Lehrplankommission:

Jürgen Eckert
Jörg Rowohl
Stefan Zellmeier
Caroline Stahl

Städt. BS für Spedition und Touristik München
Staatl. BS Mindelheim
Staatl. BS II Mathias-von-Flurl-Schule Straubing
ISB München