

Rahmenplan für die betrieblichen Studienphasen

Der Rahmenplan dient als Grundlage für die Ausgestaltung der betrieblichen Studienphasen. Aufgrund der Heterogenität der Branche ist der Rahmenplan sehr allgemein gehalten. Er sollte zeitlich und inhaltlich an die Besonderheiten des jeweiligen Partnerunternehmens angepasst werden. Dabei sind betriebliche Schwerpunktsetzungen und Anpassungen möglich. Auch eine Abweichung von der zeitlichen Abfolge des Rahmenplans ist möglich. Weitere Ausführungsbestimmungen für die Gestaltung sind je nach Branche in Form von betrieblichen Schwerpunktsetzungen im Rahmen des Rahmenplanes der betrieblichen Studienphasen möglich.

Generell sollte jedoch eine Aufgabenabfolge gewählt werden, die dem Entwicklungsprozess der Studierenden gerecht wird: Vom generellen **Kennenlernen der betrieblichen Aufgaben, Strukturen und Prozesse in der 1. und 2. Praxisphase** hin zu **vertiefenden Einblicken in Teilfunktionen und erste Übernahme kleinerer eigenverantwortlicher Aufgaben in der 3. und 4. Praxisphase**, um in der **5. und 6. Praxisphase zunehmend übergeordnete, gesamtunternehmensbezogene Führungsaufgaben kennenzulernen oder eigenverantwortliche Projekte** zu übernehmen.

Die folgenden Erläuterungen sind vor allem für den Gebrauch durch die betriebliche Ausbilderin bzw. den betrieblichen Ausbilder gedacht und sollen das Aufstellen der individuellen Ausbildungspläne in den einzelnen Praxisphasen erleichtern.

Ausbildungsbetrieb:	Studentin/Student:
---------------------	--------------------

1. Praxisphase: Mitarbeit in einem Geschäftsprozess/Leistungserstellung	von – bis (in Monaten)
Der Ausbildungsbetrieb: Kennenlernen, Einordnen, Grundsätzliches	
<p>Umfeld Das allgemeine touristische Umfeld des Ausbildungsbetriebs (Lage, infrastrukturelle Anbindung, Entwicklung der allgemeinen und regionalen touristischen Nachfrage usw.) • Stellung des Unternehmens im Tourismus bzw. im Kur- und Rehamarkt • wettbewerbliches Umfeld • Positionierung des Ausbildungsbetriebs • Einbindung in Bundes-, Landes-, Regionalorganisationen von Kur- und Tourismuswirtschaft • Kennenlernen wichtiger Kooperationspartner</p> <p>Der Betrieb Geschäftsmodell bzw. Rechtsform des Ausbildungsbetriebs • Grundstruktur der Geschäftsprozesse • Leistungspartner • Betriebsorganisation und Zusammenarbeit zwischen einzelnen Abteilungen im Leistungsprozess • Beschreibung und Einordnung der eigenen Tätigkeit in das Betriebsgefüge</p>	
Counter oder Termin-Kurmitteldisposition oder Servicecenter	
<p>Leistungserstellung Information über örtliches und ggf. regionales Gastgeberangebot sowie Information über Anreisemöglichkeiten, Verkehrsverhältnisse und Gästebetreuung • Kenntnisse über den Saisonverlauf und saisonale Leistungsdifferenzierungen • Anfragenbearbeitung • Gästeberatung und -information • Gästeempfang und -betreuung • Verkauf von Sach- und Dienstleistungen <i>oder</i> Verordnungen für Kurgast mit Terminplan abstimmen • Terminierung von gesundheitstouristischen Leistungen und / oder Mithilfe bei der Abgabe einfacher Anwendungen</p> <p>Technologien</p>	

Informations-, Reservierungs- und Buchungssysteme • Ticketservicesysteme • Kommunikationssysteme und/oder Schließ- und Kontrollsysteme	
2. Praxisphase: Mitarbeit in einem Geschäftsprozess/Leistungserstellung	von – bis (in Monaten)
Organisation und Organisationsmittel • Backoffice	
<p>Organisation Bedeutung der Abteilung für das Unternehmen • Aufbau der Abteilungen • Stellen • Anforderungsprofile • Einordnung des Unternehmens in Tourismusmarkt bzw. Gesundheits- bzw. Wellnessmarkt • Zusammenhänge der Zusammenarbeit mit Reiseveranstaltung, Reisemittlung und/oder Sozialversicherung • Zusammenhänge mit Dienstleistern und Lieferanten des Unternehmens erkennen</p> <p>Büroorganisation Organisationsmittel: Arten, Materialeinkauf, -lagerung, -bestandsführung • interne Kommunikation: Aktenvermerke, Telefon- und Gesprächsnotizen, Geschäftskorrespondenz, Posteingang, -ausgang und interne Post • Registratur und Ablage • Meldescheinsammlung oder Kurtaxabrechnung • Erläuterung der jeweiligen Unterschriftenregelungen und ihre rechtliche Bedeutung • Statistiken und Übersichten nach Anleitung erstellen</p> <p>Buchhaltung Aufbau der Buchhaltung des Ausbildungsbetriebes • Rechnungserstellung • branchenübliche Zahlungsbedingungen • Grundsätze Kassenführung und Abrechnung • Zahlungsvorgänge vornehmen, ggf. Mahnungen bearbeiten • Zweck und Aufbau des Rechnungswesens • Kontenrahmen • Kontenplan • Belege kontieren und gewonnene Daten verarbeiten • auch Einblick in Abrechnung mit Leistungsträgern, Kostenträgern, Sozialversicherungsträgern • Erstellen betrieblicher Statistiken und Übersichten</p> <p>Leistungserstellung Beratung bei Durchführung von Veranstaltungen und Tagungen, ggf. Lagerarbeiten Wareneingangskontrolle • Lieferantenbetreuung • Lagerhaltung und Bestandsführung sowie weitere Backoffice-Arbeiten • Telefondienst • Springertätigkeiten</p>	

3. Praxisphase: Mitarbeit in einem Geschäftsprozess/Leistungserstellung	von – bis (in Monaten)
<p>Angebotserstellung/Kalkulation von Dienstleistungen • Incoming • Marketing • Verkauf • Qualitätsmanagement</p>	
<p>Organisation Bedeutung der Abteilung für das Unternehmen • Aufbau der Abteilung • Stellen • Anforderungsprofil</p> <p>Angebotserstellung Kalkulation von Waren, insbesondere Dienstleistungen • Kalkulation von Angeboten verschiedener Art und / oder Kalkulation von Zusatzleistungen im Reha- und Bäderbereich</p> <p>Marktforschung Kunden-/Gästestatistiken erstellen und auswerten • Unterstützung bei Marktforschungsaktivitäten (z. B. Abgrenzung des Untersuchungsgegenstands, Entwurf von Fragebögen, Durchführung von mündlichen und/oder schriftlichen Gästebefragungen)</p> <p>Marketing Mitwirkung bei der Gestaltung des Leistungsprogramms • Gestaltung und Einsatz von Werbemitteln (z. B. Mitarbeit bei Anzeigenerstellung, Flyer-Produktion, Plakatentwürfen u. a.) • Mitwirkung bei der Auswahl von Werbeträgern • Durchführung von Werbeerfolgskontrollen • Teilnahme an Fachmessen, Vor- und Nachbereitung von Messebesuchen • Möglichkeiten und Bedeutung der Öffentlichkeitsarbeit im Ausbildungsbetrieb • Maßnahmen des Binnenmarketings (in Destinationen) • Aufbau der Marketing-/Verkaufsabteilung</p> <p>Qualitätsmanagement Bedeutung der Qualität für den Leistungserstellungsprozess • Einordnung des Qualitätsmanagements in das Unternehmen • Einblicknahme in das Qualitätshandbuch (soweit vorhanden) • Arten und Bedeutung der Zertifizierung für die Leistungserstellung und -vermarktung • Mitwirkung bei Qualitätsverbesserungsmaßnahmen • Maßnahmen der Produkt-, -system und -prozessqualität • Zusammenhang zwischen Leistungsqualität und Kundenzufriedenheit • Beschwerdemanagement • Durchführung von Erhebungen zur Kundenzufriedenheit und/oder Zufriedenheit der Kooperationspartner/Leistungsträger</p>	
4. Praxisphase: Mitarbeit in einem Geschäftsprozess/Leistungserstellung	von – bis (in Monaten)
<p>Organisation von Gruppenreisen • Veranstaltungs- und Tagungsservice</p>	
<p>Organisation Bedeutung der Abteilung für das Unternehmen • Aufbau • Stellen • Anforderungsprofil</p> <p>Personal Personalbereich im Ausbildungsbetrieb • Personalplanung • Personalbeschaffung • Personalentwicklung • Personalverwaltung • Arbeitsablauf bei Einstellung und Ausscheiden von Mitarbeitern • Kennenlernen und Mitwirkung bei der Gestaltung von Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten für Mitarbeiter • Arbeits- und jugendschutzrechtliche Bestimmungen anwenden, sofern möglich: Umgang mit Gehaltsabrechnung/Mitarbeit in der Lohnbuchhaltung, ggf. Tarifverträge kennen • Ausbildungsordnung und Ausbildungsverträge, Mutterschutz- und Kündigungsschutz</p> <p>Leistungserstellung Akquise und Organisation von Gruppenreisen • Veranstaltungen • Tagungen • Zusammenarbeit mit Initiatoren, Organisatoren und Vermittlern • Kostenkalkulation und Vermarktung oder Organisation und Verkauf von Veranstaltungen im Kurbetrieb oder Kurort • ggf. Erstellung von Pauschalangeboten</p>	

5. Praxisphase: Mitarbeit in einem Geschäftsprozess/Leistungserstellung	von – bis (in Monaten)
Unterstützungsfunktionen • Mitwirkung in einem Projekt • Assistenz	
<p>Mitarbeit in einem unterstützenden Prozess, z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marketing (Entwicklung neuer Angebote, Zielgruppenanalysen, Entwicklung Kundenbindungsprogrammen, Maßnahmen Binnenmarketing usw.) • Controlling (Mitwirkung bei der Budgetierung, Mitwirkung bei der Budgetüberwachung, Durchführung von selektiven Abweichungsanalysen) • Personal (Personalentwicklungsmaßnahmen, Zusammenarbeit mit Personalvermittlungsagenturen, Ausgestaltung von Arbeitsverträgen, Entwurf von Personalbeurteilungssystemen, Gestaltung von Personalvergütungssystemen usw.) <p>und/oder</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeit in einem Projekt bzw. eigenverantwortliche Durchführung eines Projektes, z.B. Event-Planung und -durchführung, Durchführung von Tagungen oder Kongressen, Zusammenarbeit mit Initiatoren, Leistungspartnern, Verbänden u.a., Kalkulation und Abrechnung von Veranstaltungen, Vermarktung von Veranstaltungen <p>und/oder</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assistenz der Geschäftsleitung 	
6. Praxisphase: Mitarbeit in einem Geschäftsprozess/Leistungserstellung	von – bis (in Monaten)
Unterstützungsfunktionen • Mitwirkung in einem Projekt • Assistenz • Vertiefung in einem Geschäftsprozess oder Unterstützungsprozess mit erweitertem Aufgabenfeld	
Fortführung oder thematischer Wechsel im Unterstützungsprozess oder Projekt der Assistenz der Geschäftsführung	

Hiermit wird bestätigt, dass die Ausbildung auf Basis dieses Ausbildungsplans durchgeführt wird und mit dem Studierenden besprochen wurde:

Datum: _____

Unterschrift: _____

Stempel: