

# Rahmenplan für die betriebliche Ausbildung

## Studiengang: BWL-Tourismus

### Vertiefungsrichtung Freizeitwirtschaft:

Dieser Rahmenplan dient als Leitfaden für die Ausgestaltung des betrieblichen Ausbildungsplans. Aufgrund der Verschiedenartigkeit der Ausbildungsbetriebe der Freizeitwirtschaft ist der vorliegende Rahmenplan einerseits **bewusst allgemein** gehalten, bildet andererseits allerdings auch eine Fülle unterschiedlicher Aufgaben im Leistungsprozess von Freizeitbetrieben ab, um die Bandbreite alternativer Betriebsformen zu erfassen.

**Daher sind nicht alle unten aufgeführten Elemente in jedem Unternehmen anzutreffen.** Vielmehr soll der Rahmenplan in seiner inhaltlichen und zeitlichen Struktur **an die Besonderheiten des jeweiligen Ausbildungsbetriebes angepasst** werden. Somit sind betriebliche Schwerpunktsetzungen realisierbar. Eine Abweichung von der zeitlichen Abfolge des Rahmenplans ist ebenfalls möglich. Generell sollte jedoch eine Aufgabenabfolge gewählt werden, die dem Entwicklungsprozess der Auszubildenden 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 Erläuterungen sind vor allem für den Gebrauch durch den / die Ausbilder gedacht, um die Entwicklung individueller Ausbildungspläne in den einzelnen Praxisphasen zu erleichtern.

Ausbildungsbetrieb:

Name Auszubildende/r:

Praxisphase	Abteilung / Ausbildungsinhalte	von – bis
1. Praxisphase	<p><b><u>Der Ausbildungsbetrieb: Kennenlernen, Einordnen, Grundsätzliches</u></b></p> <p><b>Das Umfeld</b> Das allgemeine touristisch/freizeitwirtschaftliche Umfeld des Ausbildungsbetriebs (Lage, infrastrukturelle Anbindung, Entwicklung der allgemeinen und regionalen touristischen Nachfrage usw.) – das wettbewerbliche Umfeld und die Positionierung des Ausbildungsbetriebs</p> <p><b>Der Betrieb</b> Das Geschäftsmodell des Ausbildungsbetriebs (z.B. Vision, Betriebszweck, Rechtsform, Eigentumsverhältnisse, Alter des Unternehmens usw.) – die Grundstruktur des spezifischen freizeitwirtschaftlichen Geschäftsprozesses – Leistungspartner (Unternehmen, Kooperationen, Verbände, Kammern, touristische Organisationen, kommunale Stellen usw.)</p> <p><b>Die Struktur</b> Die Betriebsorganisation und die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Abteilungen bzw. Stellen im Leistungsprozess – die Beschreibung und Einordnung der eigenen Tätigkeit in das Betriebsgefüge</p> <p><b><u>Mitarbeit in einem Geschäftsprozess – Leistungserstellungsprozess: Verkauf</u></b></p> <p><b>Leistungs- und Gäste-/Kundenstruktur – der Verkaufsprozess</b> Kenntnis des freizeitwirtschaftlichen Angebots des Ausbildungsbetriebs, Kenntnisse über die Gäste-/Kundenstruktur und bestehende oder mögliche Angebotsdifferenzierungen – Kenntnisse über den Saisonverlauf, saisonale Leistungsdifferenzierungen (z.B. Angebotsform, Preisgestaltung usw.) und den damit verbundenen Steuerungsproblemen – Anfragenbearbeitung, Gästeberatung – Verkauf von Dienst- und Sachleistungen – Kennenlernen und Nutzung der vorhandenen Vertriebskanäle – Einweisung in die Rechtsfolgen der Verkaufstätigkeit – Gästeempfang und -betreuung</p> <p><b>Animation / Sport / Wellness / Kultur</b> (fakultativ, je nach betrieblichem Leistungsschwerpunkt) Bedeutung des Animations-/Sport-/Wellness-/Kultur-Programms für das freizeitwirtschaftliche Leistungspaket – Mitwirkung bei der Entwicklung von Programminhalten – Materialbeschaffung, -lagerung, -pflege – Mitwirkung in der Programmumsetzung (wenn möglich, eigenverantwortliche Übernahme kleinerer Programmelemente) – Erläuterung des jeweiligen spezifischen Grund- und Zusatznutzens der Aktivitäten für die Gäste</p> <p><b>Gastronomie</b> (soweit vorhanden) Bedeutung der gastronomischen Leistungserstellung für das Leistungsangebot des Ausbildungsbetriebs – Kennenlernen des gastronomischen Angebots – Mitwirkung beim Einkauf – Warenannahme – Lagerhaltung (Lagerung unterschiedlicher Warenarten, Lageroptimierung, Ermittlung der Lagerkosten, Lagerinventur) – Grundkenntnisse über die gastronomische Leistungserstellung – Mitarbeit im gastronomischen Service – Rahmenbedingungen des gastronomischen Services (Planung des Serviceprozesses, Personaleinsatzplanung, Einbindung externer Leistungsträger, rechtliche Rahmenbedingungen)</p>	

<b>2. Praxisphase</b>	<p><b>Mitarbeit in einem Geschäftsprozess – Leistungserstellungsprozess:</b>  <b><u>Backoffice</u></b></p> <p><b>Büroorganisation</b>  Organisationsmittel: Arten, Materialeinkauf, -lagerung, -bestandsführung –  interne Kommunikation: Aktenvermerke, Telefon- und Gesprächsnotizen –  Geschäftskorrespondenz – Posteingang, Postausgang, interne Post –  Registratur und Ablage – Erläuterung der jeweiligen Unterschriftenregelungen und ihre rechtliche Bedeutung</p> <p><b>Buchhaltung</b>  Aufbau der Buchhaltung des Ausbildungsbetriebes – branchenspezifischer Kontenrahmen und Kontenplan – Umsetzung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung in die betriebliche Praxis: Buchungsunterlagen – Kontieren von Belege – Abrechnung von Dienstleistungen – Aufbewahrungspflichten – Datenerfassung in den jeweiligen Funktionsbereichen und ihre Verarbeitung – Erstellen betrieblicher Statistiken und Übersichten</p> <p><b>EDV</b>  Informationskonzept des Ausbildungsbetriebs – Beurteilung des EDV-Einsatzes für den Betriebsprozess – Kennenlernen und Arbeiten mit der eingesetzten Software – Kennenlernen und Arbeiten mit Buchungs- und Reservierungssystemen (soweit vorhanden) Kennenlernen und Arbeiten mit Kassensystemen (soweit vorhanden) – Einsatz der EDV für die Buchhaltung, EDV-gesteuerter Rechnungsabschluss, Nutzen externer Dienstleister – Einsatz der EDV in sicherheitsrelevanten Bereichen (z.B. Schließ- und Kontrollsysteme) – Einsatz der EDV in der internen Kommunikation</p>	
-----------------------	---	--

<b>3. Praxisphase</b>	<p><b><u>Mitarbeit in einem Geschäftsprozess – Leistungserstellungsprozess: Marketing und Qualität</u></b></p> <p>Intensivierung der Mitarbeit aus <b>Praxisphase 1 (Verkauf)</b>, wenn möglich mit den besondere Schwerpunkten</p> <p><b>Marktforschung</b> Verkaufs-/Buchungsstatistiken, Kunden-/Gästestatistiken erstellen und auswerten – Unterstützung bei Marktforschungsaktivitäten (z.B. Abgrenzung des Untersuchungsgegenstandes, Entwurf von Fragebögen, Durchführung von mündlichen und schriftlichen Gästebefragungen usw.)</p> <p><b>Grundlagen Marketing-Mix</b> 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 – Kennenlernen der branchenspezifischen Kalkulationsverfahren, Durchführung von Preiskalkulationen – Analyse von Distributionswegen und -systemen, Mitwirkung bei der Leistungsdistribution, Kennenlernen von Distributionspartnern/-kooperationen, Einsatz des Internets als Distributionskanal – Organisation des Marketings und des Vertriebs, Aufbau der Marketing-/Verkaufsabteilung</p> <p><b>Qualitätsmanagement</b> 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 Leistungsvermarktung – Mitwirkung bei Qualitätsverbesserungsmaßnahmen – Mitwirkung beim Entwurf bzw. bei der Überarbeitung des Qualitätshandbuches – Maßnahmen der Produkt-, Prozess- und Systemqualität – Zusammenhang zwischen Leistungsqualität und Kundenzufriedenheit – Beschwerdemanagement – Durchführung von Erhebungen der Kundenzufriedenheit – Möglichkeiten von Kundenbindungsprogrammen – Möglichkeiten und Bedeutung der Kommunikation im Prozess der Kundenzufriedenheit</p>	
-----------------------	---	--

<b>4. Praxisphase</b>	<p><b>Mitarbeit in einem Geschäftsprozess – Leistungserstellungsprozess:</b>  <u>Ressourcen</u></p> <p>Intensivierung der Mitarbeit aus <b>Praxisphase 2 (Back-Office)</b>, wenn möglich mit den besondere Schwerpunkten</p> <p><b>Infrastruktur/Technologie</b>                  Einblicke in das Gebäude-Management und die Gebäude- und Anlagentechnik – Wartungs- und Instandhaltungspläne, Mitwirkung bei der betrieblichen Umsetzung – Sicherheitsaspekte, Arbeitsschutzvorschriften und Arbeitsschutzmaßnahmen – Möglichkeiten des Risikomanagements (technologisch, wirtschaftlich), Versicherungen – Ermittlung der anlage- und betriebsbedingten Kosten, Maßnahmen zur Kostensenkung – Einblicke in die Bedeutung des Umweltschutzes für den Ausbildungsbetrieb – Kennenlernen der spezifischen ökologische Rahmenbedingungen – Verständnis des betrieblichen Umweltkonzepts, Kenntnis der betriebsspezifischen Verfahren zum Emissionsschutz, zur Messung und Bewertung der Energieeffizienz von Technologien und zur Entsorgung – Bedeutung der Öko-Zertifizierung – Maßnahmen zum Know how-Schutz, Lizenzierung</p> <p><b>Investition</b>                  Betriebliche Anlässe und Prozess der Investitionsplanung – Kennenlernen der verwendeten Investitionskalküle – Bestimmung von Investitionszyklen – betriebliche Einflussgrößen von Investitionsentscheidungen</p> <p><b>Auftragsabwicklung und Zahlungsverkehr:</b>                  Durchführung der Auftragsabwicklung – Mitwirkung bei der Rechnungserstellung – Kennenlernen branchenüblicher Zahlungsbedingungen – Überwachung des Zahlungsverkehrs, eventuell Mahnungen bearbeiten – Kennenlernen von typischen betrieblichen Quellen der Finanzierung (privat / öffentlich-rechtlich, Förderprogramme)</p> <p><b>Personal</b>                  Aufgaben des Personalbereiches im Ausbildungsbetrieb, Personalplanung, Personalbeschaffung und Personalverwaltung – Arbeitsablauf bei der Einstellung und beim Ausscheiden von Mitarbeitern – Mitarbeit in der Lohnbuchhaltung – Kennenlernen und Mitwirkung bei der Gestaltung von Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten für Mitarbeiter – Kennenlernen der Bestimmungen der im Ausbildungsbereich angewendeten tariflichen Bestimmungen – Rechte und Pflichten von Arbeitnehmern im Ausbildungsbetrieb – Ausbildungsordnung, Mutterschutz- und Kündigungsschutz</p>	
-----------------------	--	--

<b>5. Praxisphase</b>	<p><b><u>Mitarbeit in einem Geschäftsprozess – Leistungserstellungsprozess: Unterstützungsfunktionen / Projektsteuerung / Assistenz</u></b></p> <p>Mitarbeit in einem unterstützenden Prozess, z.B.:</p> <p>Marketing (Entwicklung neuer Angebote, Zielgruppenanalyse, Lizenzen und Verwertungsrechte, Entwicklung Kundenbindungsprogrammen usw.)</p> <p>Controlling (Mitwirkung bei der Budgetierung, Mitwirkung bei der Budgetüberwachung, Durchführung von selektiven Abweichungsanalysen)</p> <p>Personal (Personalentwicklungsmaßnahmen, Zusammenarbeit mit Personalvermittlungsagenturen, Ausgestaltung von Arbeitsverträgen, Entwurf von Personalbeurteilungssystemen, Gestaltung von Personalvergütungssystemen usw.)</p> <p>oder</p> <p>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> <p>oder</p> <p>Assistenz der Geschäftsleitung</p>	
<b>6. Praxisphase</b>	<p><b><u>Mitarbeit in einem Geschäftsprozess – Leistungserstellungsprozess: Unterstützungsfunktionen / Projektsteuerung / Assistenz</u></b></p> <p>Fortführung oder thematischer Wechsel im Unterstützungsprozess oder Projekt oder Assistenz der Geschäftsleitung</p>	

Hiermit wird bestätigt, dass die Ausbildung auf der Basis dieses Ausbildungsplans durchgeführt wird:

Stempel  
Unternehmen

Datum

Unterschrift