

Rahmenpraxisplan für die betriebliche Ausbildung

Studienschwerpunkt Travel & Tourism Management

Der Rahmenpraxisplan dient als Grundlage für die Ausgestaltung des betrieblichen Ausbildungsplans. Er sollte zeitlich und inhaltlich an die Besonderheiten des jeweiligen Ausbildungsunternehmens angepasst werden. Dabei sind betriebliche Schwerpunktsetzungen und Anpassungen möglich. Eine Abweichung von der zeitlichen Abfolge des Rahmenpraxisplans ist möglich. Die Erläuterungen sind vor allem für den Gebrauch durch den/die Ausbilder gedacht.

Ausbildungsbetrieb:	Studierende/r:
---------------------	----------------

Ausbildungsinhalte

1. Praxisphase: Einführung, Einordnen, Grundsätzliches	von - bis (in Monaten)
Einführung in den Ausbildungsbetrieb	
Das Umfeld 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. Der Betrieb Das Geschäftsmodell des Ausbildungsbetriebs (z.B. Vision, Betriebszweck, Rechtsform, Eigentumsverhältnisse, Alter des Unternehmens usw.) – die Grundstruktur des spezifischen gastgewerblichen Geschäftsprozesses – Leistungspartner (Unternehmen, Kooperationen, Verbände, Kammern, touristische Organisationen, kommunale Stellen usw.) Die Struktur Die Betriebsorganisation und die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Abteilungen bzw. Stellen im Leistungsprozess – die Beschreibung und Einordnung der eigenen Tätigkeit in das Betriebsgefüge.	
Mitarbeit in einem Geschäftsprozess: Leistungserstellung Verkauf	
Leistungs- und Gäste-/Kundenstruktur – der Verkaufsprozess Kenntnis des Angebots des Ausbildungsbetriebs, Kenntnisse über die Gäste-/Kundenstruktur und bestehende oder mögliche Angebotsdifferenzierungen – Kenntnisse über den Saisonverlauf, saisonale Leistungs-differenzierungen (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. Animation / Sport / Wellness / Kultur (fakultativ, je nach betrieblichem Leistungsschwerpunkt) Bedeutung des Animations-/Sport-/Wellness-/Kultur-Programms für das betriebliche 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 Beherbergung und Gastronomie (soweit vorhanden)	

Bedeutung der gastgewerblichen 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 und der Beherbergungsleistung – Mitarbeit im gastronomischen Service und im Beherbergungsservice – Rahmenbedingungen des gastgewerblichen Services (Planung des Serviceprozesses, Personaleinsatzplanung, Einbindung externer Leistungsträger, rechtliche Rahmenbedingungen)	
---	--

2. Praxisphase: Service	von - bis (in Monaten)
Mitarbeit in einem Geschäftsprozess: Leistungserstellungsprozess Backoffice	
Büroorganisation 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. Buchhaltung Aufbau der Buchhaltung des Ausbildungsbetriebes – branchenspezifischer Kontenrahmen und Kontenplan – Umsetzung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung in die betriebliche Praxis: Buchungsunterlagen – Kontieren von Belegen – Abrechnung von Dienstleistungen – Aufbewahrungspflichten – Datenerfassung in den jeweiligen Funktionsbereichen und ihre Verarbeitung – Erstellen betrieblicher Statistiken und Übersichten IT Informationskonzept des Ausbildungsbetriebs – Beurteilung des IT-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 IT für die Buchhaltung, IT-gesteuerter Rechnungsabschluss, Nutzen externer Dienstleister – Einsatz der IT in sicherheitsrelevanten Bereichen (z.B. Schließ- und Kontrollsysteme) – Einsatz der IT in der internen Kommunikation.	

3. Praxisphase: Marketing und Qualität	von - bis (in Monaten)
Mitarbeit in der Marktforschung	
Intensivierung der Mitarbeit aus Praxisphase 1 (Verkauf), wenn möglich mit den besonderen Schwerpunkten 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.)	
Mitarbeit im Grundlagen Marketing-Mix	
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	
Mitarbeit in einem Geschäftsprozess: 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 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	
--	--

4. Praxisphase: Ressourcen	von - bis (in Monaten)
Mitarbeit in einem Geschäftsprozess Infrastruktur / Technologie	
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 ökologischen 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.	
Mitarbeit in der Investition	
Betriebliche Anlässe und Prozess der Investitionsplanung – Kennenlernen der verwendeten Investitionskalküle – Bestimmung von Investitionszyklen – betriebliche Einflussgrößen von Investitionsentscheidungen	
Mitarbeit in der Auftragsabwicklung und im Zahlungsverkehr	
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)	
Mitarbeit im Personal	
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 Ausbildungs-betrieb – Ausbildungsordnung, Mutterschutz- und Kündigungsschutz	

5. Praxisphase:	von - bis (in Monaten)
Mitarbeit in einem Geschäftsprozess – Leistungserstellungsprozess: Unterstützungsfunktionen / Projektsteuerung / Assistenz	
Mitarbeit in einem unterstützenden Prozess, z.B.: Marketing (Entwicklung neuer Angebote, Zielgruppenanalyse, Lizenzen und Verwertungsrechte, Entwicklung Kundenbindungsprogrammen usw.) Controlling (Mitwirkung bei der Budgetierung, Mitwirkung bei der Budget-überwachung, Durchführung von selektiven Abweichungsanalysen) Personal (Personalentwicklungsmaßnahmen, Zusammenarbeit mit Personalvermittlungsagenturen, Ausgestaltung von Arbeitsverträgen, Entwurf von Personalbeurteilungssystemen, Gestaltung von Personalvergütungssystemen usw.)	

oder	
Mitarbeit in einem Projekt bzw. eigenverantwortliche Durchführung eines Projektes, z.B. Event-Planung und -durchführung, Durchführung von Tagungen oder Kongressen, Zusammenarbeit mit Initiatoren, Leistungs-partnern, Verbänden u.a., Kalkulation und Abrechnung von Veranstaltungen, Vermarktung von Veranstaltungen oder Assistenz der Geschäftsleitung.	

6. Praxisphase: Service	von - bis (in Monaten)
Mitarbeit in einem Geschäftsprozess: Unterstützungsfunktionen / Projektsteuerung / Assistenz	
Fortführung oder thematischer Wechsel im Unterstützungsprozess oder Projekt oder Assistenz der Geschäftsleitung	

Hiermit wird bestätigt, dass die Ausbildung in den betrieblichen Studienphasen auf Grundlage dieses Rahmenpraxisplans durchgeführt wird und die darin festgelegten Ausbildungsinhalte mit der bzw. dem Studierenden besprochen wurden.

Ort, Datum: _____	Ort, Datum: _____
Unterschrift Dualer Partner: _____	Unterschrift Studierende/r: _____

Bitte senden Sie eine Kopie des Schreibens (als Scan) an Frau Strauß (strauss@dhbw-ravensburg.de) DHBW Ravensburg, Studienrichtung BWL – THG: Tourism & Travel Management.