



Arbeitsmaterial für die Berufsschule

**Tourismuskaufmann (Kaufmann
für Privat- und Geschäftsreisen)
Tourismuskauffrau (Kauffrau
für Privat- und Geschäftsreisen)**

2012/2020

Das Arbeitsmaterial ist ab 1. August 2020 freigegeben.

I m p r e s s u m

Das Arbeitsmaterial basiert auf dem Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)/Tourismuskaufrfrau (Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen) (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 4. Februar 2011), der mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum/zur Tourismuskaufmann/Tourismuskaufrfrau vom 19. Mai 2011 (BGBl. I Nr. 25) abgestimmt ist.

Das Arbeitsmaterial wurde am

Sächsischen Bildungsinstitut
Dresdner Straße 78 c
01445 Radebeul

unter Mitwirkung von

Carola Kentsch-Kreisl	Leipzig
Claudia Richter	Dresden
Birgit Trommer	Rodewisch

2012 erarbeitet.

Eine teilweise Überarbeitung des Arbeitsmaterials erfolgte 2020 durch das

Landesamt für Schule und Bildung
Standort Radebeul
Dresdner Straße 78 c
01445 Radebeul

<https://www.lasub.smk.sachsen.de/>

HERAUSGEBER

Sächsisches Staatsministerium für Kultus
Carolaplatz 1
01097 Dresden

<https://www.smk.sachsen.de/>

Download:

<https://www.schulportal.sachsen.de/lplandb/>

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1 Vorbemerkungen	4
2 Kurzcharakteristik des Bildungsganges	5
3 Stundentafel	8
4 Hinweise zur Umsetzung	10
5 Beispiele für Lernsituationen	11
6 Berufsbezogenes Englisch	29
7 Hinweise zur Literatur	39

1 Vorbemerkungen

Die Verfassung des Freistaates Sachsen fordert in Artikel 101 für das gesamte Bildungswesen:

„(1) Die Jugend ist zur Ehrfurcht vor allem Lebendigen, zur Nächstenliebe, zum Frieden und zur Erhaltung der Umwelt, zur Heimatliebe, zu sittlichem und politischem Verantwortungsbewusstsein, zu Gerechtigkeit und zur Achtung vor der Überzeugung des anderen, zu beruflichem Können, zu sozialem Handeln und zu freiheitlicher demokratischer Haltung zu erziehen.“

Das Sächsische Schulgesetz legt in § 1 fest:

„(2) Der Erziehungs- und Bildungsauftrag der Schule wird bestimmt durch das Recht eines jeden jungen Menschen auf eine seinen Fähigkeiten und Neigungen entsprechende Erziehung und Bildung ohne Rücksicht auf Herkunft oder wirtschaftliche Lage.

(3) Die schulische Bildung soll zur Entfaltung der Persönlichkeit der Schüler in der Gemeinschaft beitragen. ...“

Für die Berufsschule gilt gemäß § 8 Abs. 1 des Sächsischen Schulgesetzes:

„Die Berufsschule hat die Aufgabe, im Rahmen der Berufsvorbereitung, der Berufsausbildung oder Berufsausübung vor allem berufsbezogene Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten zu vermitteln und die allgemeine Bildung zu vertiefen und zu erweitern. Sie führt als gleichberechtigter Partner gemeinsam mit den Ausbildungsbetrieben und anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zu berufsqualifizierenden Abschlüssen.“

Neben diesen landesspezifischen gesetzlichen Grundlagen sind die in der „Rahmenvereinbarung über die Berufsschule“ (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 12. März 2015 in der jeweils geltenden Fassung) festgeschriebenen Ziele umzusetzen.

2 Kurzcharakteristik des Bildungsganges

Die besondere Situation im Tourismus, die durch die zunehmende Komplexität und wachsende Differenziertheit von Kundenwünschen und Leistungen sowie gestiegene Anforderungen an die Servicequalität gekennzeichnet ist, erforderte 2011 eine Anpassung des bisherigen Ausbildungsberufes Reiseverkehrskaufmann/Reiseverkehrskauffrau zum Tourismuskaufmann/zur Tourismuskauffrau (Kaufmann/Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen).

Mit Beginn des Schuljahres 2020/2021 wurden die Vorgaben der KMK für den berufsbezogenen Bereich in die sächsische Stundentafel übernommen. Lernfelder, bei denen Stundenanpassungen erfolgten, sind in der Stundentafel gekennzeichnet. Bei der Umsetzung dieser Lernfelder sind die unter „Beispiele für Lernsituationen“ vorgeschlagenen Zeitrichtwerte in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich anzupassen.

Durch die strukturelle Verwandtschaft mit dem Ausbildungsberuf Kaufmann für Tourismus und Freizeit/Kauffrau für Tourismus und Freizeit ist eine gemeinsame Beschulung im ersten Ausbildungsjahr möglich.

Der Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)/die Tourismuskauffrau (Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen) ist in Unternehmen der Reisebranche und im Reisemanagement von Unternehmen tätig. Sie werden eingesetzt in

- Reisebüros,
- Verkehrsbetrieben, insbesondere bei Busunternehmen und Fluggesellschaften,
- Beherbergungsunternehmen mit eigenem Veranstaltungsprogramm,
- Incomingagenturen,
- Organisationen der Tourismusbranche sowie bei
- Reiseveranstaltern und Firmendiensten bei mittelständigen und Großunternehmen mit hohem Geschäftsreisenteil.

Die berufliche Tätigkeit des Tourismuskaufmannes (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)/der Tourismuskauffrau (Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen) erfordert Eigeninitiative, Selbstständigkeit, Flexibilität, Teamfähigkeit, Konfliktfähigkeit und Verantwortungsbewusstsein sowie die Fähigkeit, das eigene Entscheiden und Handeln reflektieren und weiterentwickeln zu können.

Die wesentlichen Aufgaben der Tourismuskaufleute (Kaufleute für Privat- und Geschäftsreisen) liegen in der Beratung sowie in der Vermittlung und dem Verkauf von einzelnen Reiseleistungen oder Veranstalterreisen, individuellen Reisen und Gruppenreisen. Weitere Aufgabenfelder sind die Organisation und Nachbereitung von Privat- und Geschäftsreisen.

Im Rahmen der Ausbildung zum Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)/zur Tourismuskauffrau (Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen) werden insbesondere folgende berufliche Qualifikationen erworben:

- touristische Leistungen für Privat- und Geschäftsreisende erstellen und mehrsprachig anbieten
- Geschäftsprozesse erfassen und erfolgsorientiert steuern
- Marketingmaßnahmen planen, analysieren und umsetzen

- mit touristischen Leistungsträgern und lokalen sowie überregionalen Partnern zusammenarbeiten
- touristische Leistungen unter Beachtung der Umweltstandards und der Kriterien des barrierefreien Tourismus nachhaltig und serviceorientiert anbieten
- moderne Informations- und Kommunikationssysteme kundenorientiert nutzen
- kundenorientiert am Beschwerde- und Qualitätsmanagement des Unternehmens mitwirken

Die Realisierung der Bildungs- und Erziehungsziele der Berufsschule ist auf die Entwicklung und Ausprägung von beruflicher Handlungskompetenz gerichtet. Diese entfaltet sich in den Dimensionen von Fach-, Selbst- und Sozialkompetenz sowie in Methoden-, Lern- und kommunikativer Kompetenz. Die beruflichen Handlungen stellen dabei den Ausgangspunkt des Lernprozesses dar.

Der KMK-Rahmenlehrplan des Ausbildungsberufes ist vor diesem Hintergrund nach Lernfeldern gegliedert. Die Stundentafel des Bildungsganges gliedert sich in den berufsübergreifenden Bereich, den berufsbezogenen Bereich sowie den Wahlbereich. Die Lernfelder der sächsischen Stundentafel sind mit den Lernfeldern des KMK-Rahmenlehrplanes identisch.

Die Struktur der Lernfelder orientiert sich in Aufbau und Zielsetzung an Arbeitsprozessen der Tourismusbranche. Die Zielformulierungen innerhalb der Lernfelder des KMK-Rahmenlehrplanes beschreiben den Qualifikationsstand und die Kompetenzen am Ende des Lernprozesses. Ergänzt durch die Inhalte umfassen sie den Mindestumfang zu vermittelnder Kompetenzen. Vor dem Hintergrund der sich schnell entwickelnden beruflichen Anforderungen sind die Inhalte weitgehend offen formuliert. Diese Struktur fördert und fordert die Einbeziehung neuer Entwicklungen und Tendenzen der Tourismusbranche in den Unterricht.

Bei der Anordnung der Lernfelder wurde eine logische Reihenfolge zugrunde gelegt. Es ist jedoch genauso eine parallele Planung möglich, da die Schülerinnen und Schüler in der Berufspraxis ebenfalls gleichzeitig mit diesen Prozessen konfrontiert werden. Die Abgrenzung zwischen den Ausbildungsjahren ist – auch hinsichtlich der zeitlichen Planung in der Ausbildungsordnung und in Bezug auf die Prüfungen – einzuhalten.

Die Ausgestaltung und Umsetzung der Lernfelder des KMK-Rahmenlehrplanes sind in den Schulen vor Ort zu leisten. Die Lernfelder sind für den Unterricht durch Lernsituationen, die exemplarisch für berufliche Handlungssituationen stehen, zu untersetzen. Lernsituationen konkretisieren die Vorgaben des Lernfeldes und werden mittels didaktischer Analyse aus diesen abgeleitet.

In den berufsbezogenen Unterricht sollen verstärkt auch die Aspekte der Medienbildung, der Bildung für nachhaltige Entwicklung sowie der politischen Bildung einbezogen werden. Die Lernfelder bieten umfassende Möglichkeiten, den sicheren, sachgerechten, kritischen und verantwortungsvollen Umgang mit traditionellen und digitalen Medien zu thematisieren. Sie beinhalten vielfältige, unmittelbare Anknüpfungspunkte zur Auseinandersetzung mit globalen Themen, deren sozialen, ökonomischen und ökologischen Aspekten sowie Bezüge zur eigenen Lebens- und Arbeitswelt. Die Umsetzung der Lernsituationen unter Einbeziehung dieser Perspektiven trägt aktiv zur weiteren Lebensorientierung, zur Entwicklung der Mündigkeit der Schülerinnen und Schüler und damit zur Stärkung der Zivilgesellschaft bei.

Bei Inhalten mit politischem Gehalt werden auch die damit in Verbindung stehenden fachspezifischen Arbeitsmethoden der politischen Bildung eingesetzt. Dafür eignen sich u. a. Rollen- und Planspiele, Streitgespräche, Pro- und Kontradedebatten, Podiumsdiskussionen oder kriterienorientierte Fall-, Konflikt- und Problemanalysen.

Bei Inhalten mit Anknüpfungspunkten zur Bildung für nachhaltige Entwicklung eignen sich insbesondere die didaktischen Prinzipien der Visionsorientierung, des Vernetzens des Lernens sowie der Partizipation. Vernetztes Denken bedeutet hier die Verbindung von Gegenwart und Zukunft einerseits und ökologischen, ökonomischen und sozialen Dimensionen des eigenen Handelns andererseits.

Die Vertiefung der informatischen Bildung ist unmittelbarer Bildungsauftrag auch der Berufsschule. Die Digitalisierung und der mit ihr verbundene gesellschaftliche Wandel werden über Veränderungen in der beruflichen Praxis zur Weiterentwicklung des Berufsbilds führen. Die Besonderheiten des Bildungsgangs sowie die zu erlangenden beruflichen Qualifikationen setzen einen permanenten Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnik sowie berufsbezogener Software voraus. Beide sind integrative Bestandteile der Lernfelder und werden in erforderlichem Umfang entsprechend der jeweiligen Lernsituation berücksichtigt. Die Realisierung dieser Zielsetzungen erfordert unter Beachtung digitaler Arbeits- und Geschäftsprozesse eine angemessene Hard- und Softwareausstattung und entsprechende schulorganisatorische Regelungen.

Die Ausprägung beruflicher Handlungskompetenz wird durch handlungsorientierten Unterricht gefördert. Dabei werden beispielhafte Aufgabenstellungen aus der beruflichen Praxis im Unterricht aufgegriffen. Das Lernen erfolgt in vollständigen Handlungen, bei denen die Schülerinnen und Schüler das Vorgehen selbstständig planen, durchführen, überprüfen, gegebenenfalls korrigieren und schließlich bewerten.

Dieses Unterrichten verlangt vielfältige Sozialformen und Methoden, insbesondere den Einsatz komplexer Lehr-/Lernarrangements wie Projektarbeit oder kooperatives Lernen. Des Weiteren ist eine kontinuierliche Abstimmung zwischen den beteiligten Lehrkräften des berufsübergreifenden und berufsbezogenen Bereiches sowie der in einem Lernfeld unterrichtenden Lehrkräfte notwendig.

Die Schülerinnen und Schüler werden befähigt, Lern- und Arbeitstechniken anzuwenden und selbstständig weiterzuentwickeln sowie Informationen zu beschaffen, zu verarbeiten und zu bewerten. Demnach soll selbstständiges und vernetztes Denken sowie die Fähigkeit, Probleme zu erkennen und zu lösen, unterstützt werden. Darüber hinaus ist bei den Schülerinnen und Schülern das Bewusstsein zu entwickeln, dass Bereitschaft und Fähigkeit zum selbstständigen und lebenslangen Lernen wichtige Voraussetzungen für ein erfolgreiches Berufsleben sind.

3 Stundentafel

Unterrichtsfächer und Lernfelder	Wochenstunden in den Klassenstufen		
	1	2	3
Pflichtbereich	12	12	12
Berufsübergreifender Bereich	4 ¹	5	5
Deutsch/Kommunikation	1	1	1
Englisch	2	1	1
Gemeinschaftskunde	1	1	1
Ethik oder Evangelische Religion oder Katholische Religion	1	1	1
Sport	-	1	1
Berufsbezogener Bereich	8	7	7
1 Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich mitgestalten	2	-	-
2 Arbeitsplatz einrichten und Abläufe organisieren	1	-	-
3 Rahmenbedingungen touristischer Dienstleistungen analysieren	2,5	-	-
4 Verkaufsgespräche zielorientiert führen	1,5	-	-
5 Geschäftsprozesse erfassen und analysieren	1	-	-
6 Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern	-	1 ²	-
7 Veranstalterreisen vermitteln	-	2	-
8 Reiseleistungen für Privat- und Geschäftsreisende vermitteln und organisieren	-	2 ²	-
9 Eigenveranstaltungen entwickeln	-	2	-
10 Eigenveranstaltungen vermarkten und auswerten	-	-	2
11 Den Jahresabschluss vorbereiten und auswerten	-	-	1 ²

¹ Es obliegt den Schulen im Rahmen ihrer Eigenverantwortung, in welchem Fach des berufsübergreifenden Bereiches in der Klassenstufe 1 unter Beachtung der personellen und sächlichen Ressourcen Unterricht um eine Wochenstunde gekürzt wird. In Abhängigkeit von der vorgenommenen Kürzung verringert sich die Anzahl der Gesamtausbildungsstunden nach Dauer der Ausbildung in dem jeweiligen Fach. In der Summe der Ausbildungsstunden aller Fächer im berufsübergreifenden Bereich ist dies bereits berücksichtigt. Eine Reduzierung im Fach Gemeinschaftskunde soll nicht erfolgen.

² Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die aktuelle Stundentafel lt. KMK-Rahmenlehrplan angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die unter „Beispiele für Lernsituationen“ vorgeschlagenen Stundenzahlen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich anzupassen.

Unterrichtsfächer und Lernfelder	Wochenstunden in den Klassenstufen		
	1	2	3
12 Unternehmerisches Handeln mitgestalten	-	-	2
13 Projekte planen, durchführen und auswerten	-	-	2 ³
Wahlbereich⁴	2	2	2

³ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die aktuelle Stundentafel lt. KMK-Rahmenlehrplan angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die unter „Beispiele für Lernsituationen“ vorgeschlagenen Stundenzahlen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich anzupassen.

⁴ Der Wahlbereich steht den Schulen im Rahmen ihrer Eigenverantwortung zur Vertiefung der berufsbezogenen Inhalte sowie zur weiteren Spezialisierung und Förderung zur Verfügung. Die Möglichkeit, das Fach Sport im Wahlbereich der Klassenstufe 1 anzubieten, ist ebenso gegeben.

4 Hinweise zur Umsetzung

In diesem Kontext wird auf die Handreichung „Umsetzung lernfeldstrukturierter Lehrpläne“ (vgl. LaSuB 2022) verwiesen.

Diese Handreichung bezieht sich auf die Umsetzung des Lernfeldkonzeptes in den Schularten Berufsschule, Berufsfachschule und Fachschule und enthält u. a. Ausführungen

1. zum Lernfeldkonzept,
2. zu Aufgaben der Schulleitung bei der Umsetzung des Lernfeldkonzeptes, wie
 - Information der Lehrkräfte über das Lernfeldkonzept und über die Ausbildungsdokumente,
 - Bildung von Lehrerteams,
 - Gestaltung der schulorganisatorischen Rahmenbedingungen,
3. zu Anforderungen an die Gestaltung des Unterrichts, insbesondere zur
 - kompetenzorientierten Planung des Unterrichts,
 - Auswahl der Unterrichtsmethoden und Sozialformen

sowie das Glossar.

5 Beispiele für Lernsituationen

Lernfeld 1	Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich mitgestalten	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Ustd.
Lernsituationen	1.1 Sich mit der eigenen Rolle im Betrieb vertraut machen 1.2 Das eigene Ausbildungsunternehmen in der Öffentlichkeit präsentieren 1.3 Im Ausbildungsunternehmen mitwirken 1.4 Eine Gehaltsabrechnung überprüfen	25 Ustd. 30 Ustd. 15 Ustd. 10 Ustd.
Lernsituation	1.2 Das eigene Ausbildungsunternehmen in der Öffentlichkeit präsentieren	30 Ustd.
Auftrag	Sie sind Mitarbeiter eines Unternehmens der Tourismusbranche. Als neuer Mitarbeiter erhalten Sie den Auftrag, Ihr Unternehmen auf einer Messe den Besuchern vorzustellen. Erarbeiten Sie dafür eine Präsentation. Berücksichtigen Sie dabei insbesondere die Rechtsformen und Ziele des Unternehmens sowie seine Rolle auf dem Markt.	

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
1.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren und Ziele bestimmen Zielstellung festlegen Informationen zum eigenen Unternehmen unter dem Aspekt der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen recherchieren - Unternehmensziele - Unternehmensphilosophie - Aufbau- und Ablauforganisation - Rechtsformen - Beziehungen zu Wirtschaftsorganisationen und -verbänden Bewertungskriterien für die Präsentation erstellen Informationen verarbeiten Ergebnisse dokumentieren Zielorientiert kommunizieren und kooperieren Rahmenbedingungen der Informationsveranstaltung beachten Komplexität unternehmerischen Entscheidens und Handelns dokumentieren	20	Fachliteratur Fachzeitschriften Internetrecherche Gruppenarbeit berufsbezogenes Englisch
1.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Organisationsstruktur und Aufgaben des eigenen Unternehmens vorstellen Informations- und Kommunikationssysteme nutzen Ergebnisse visualisieren Unternehmen präsentieren	6	Arbeit im Team Präsentationstechniken Mindmap, Metaplan Beobachtungsbogen

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
1.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Persönliche und gemeinsame Arbeit im Team einschätzen Leistungen von anderen Mitarbeitern/ Teams einschätzen Präsentationen bewerten	4	Bewertung der anderen Gruppen Kritik und Selbstkritik Bewertungsbogen

Lernfeld 2 Arbeitsplatz einrichten und Abläufe organisieren**1. Ausbildungsjahr
Zeitrhythmuswert: 40 Ustd.**

Lernsituationen	2.1	Arbeitsplatz einrichten	10 Ustd.
	2.2	Angebote einholen und auswählen	10 Ustd.
	2.3	Finanzierungsmöglichkeiten unterscheiden und den Zahlungsverkehr abwickeln	10 Ustd.
	2.4	Auf Störungen bei Erfüllung des Kaufvertrages reagieren	10 Ustd.

Lernsituation 2.2 Angebote einholen und auswählen**10 Ustd.**

Auftrag Sie sind Auszubildender in einem Reisebüro, das seit 20 Jahren besteht. Auf Grund des bevorstehenden Jubiläums hat die Geschäftsleitung eine Komplettrenovierung sowie eine Neuausstattung des Verkaufsraumes geplant. Unterstützen Sie die Geschäftsleitung bei der Neuausstattung, indem Sie Angebote einholen und vergleichen. Beachten Sie dabei, dass die Kosten 10.000 Euro nicht überschreiten sollen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
2.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Inhalte und Vorgehensweise beim quantitativen und qualitativen Angebotsvergleich auswählen und bewerten Kriterien der Angebotsauswahl aus ökonomischer, ökologischer und ergonomischer Sicht festlegen Gewichtung der Vergleichskriterien dokumentieren Informationen zu den Anbietern beschaffen und strukturieren	3	Gruppenarbeit Entscheidungstabelle berufsbezogene Software Internetrecherche
2.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Anfrage formulieren Angebote einholen und anhand der Kriterien vergleichen Angebot auswählen Auswahl begründen und der Geschäftsleitung präsentieren	5	Deutsch/Kommunikation Englisch Gruppenarbeit
2.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Angebot eruieren Arbeitsprozesse reflektieren Kommunikations- und Kritikfähigkeit bewerten	2	Erfahrungsaustausch Kritik und Selbstkritik

Lernfeld 3 **Rahmenbedingungen touristischer Dienstleistungen analysieren** **1. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 100 Ustd.

Lernsituationen	3.1	Tourismusbranche analysieren	40 Ustd.
	3.2	Rahmenbedingungen in den meistbesuchten Urlaubsgebieten analysieren	40 Ustd.
	3.3	Kunden hinsichtlich der Reisemotive und Reisearten identifizieren	20 Ustd.

Lernsituation 3.1 Tourismusbranche analysieren **40 Ustd.**

Auftrag Der Geschäftsführer Ihres Ausbildungsbetriebes plant einen Besuch der ITB Berlin und ermöglicht Ihnen die Teilnahme an der Weltleitmesse des Tourismus. Er beauftragt Sie, aktuelle Informationen zur Tourismusbranche in Deutschland zusammenzustellen. Berücksichtigen Sie dabei aktuelle Entwicklungen auf dem Tourismusmarkt in Deutschland und bereiten Sie die Informationen für Ihren Vorgesetzten als Arbeitsmaterial auf.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
3.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag strukturieren Segmente der Tourismusbranche festlegen Gestaltungsmöglichkeiten zusammenstellen Bewertungskriterien für das Arbeitsmaterial formulieren Tourismusbranche in Deutschland recherchieren - Leistungsträger - Reiseveranstalter - Tourismusverbände Regionale Bedeutung des Ausbildungsbetriebes analysieren Statistische Daten der Entwicklung der Tourismusbranche zusammenstellen Messebesuch vorbereiten und Aussteller auswählen	20	Gruppenarbeit Internetrecherche Fachzeitschriften Bewertungsbogen siehe LF 1 Ausstellerverzeichnis
3.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Informationen zur wirtschaftlichen und sozialen Bedeutung der Tourismusbranche zusammenstellen Spannungsverhältnis zwischen Ökonomie und Ökologie diskutieren Informationsmaterial über die Internationale Tourismus-Börse (ITB) strukturieren	14	Umweltbewusstsein Prospekte, Kataloge

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Informationsmaterial hinsichtlich - Struktur der wichtigsten Reiseveranstalter - Zusammenarbeit zwischen Reiseveranstaltern und Leistungsträgern - Zugehörigkeit zu Verbänden - aktueller Trends und Entwicklungen - ökologischer Zielsetzung von Reiseveranstaltern und Leistungsträger aufbereiten Arbeitsmaterial gestalten		Gruppenarbeit berufsbezogene Informationsverarbeitung
3.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Arbeitsmaterial präsentieren Arbeitsmaterial bewerten Maßnahmen zum nachhaltigen Wirtschaften ableiten	6	Bewertungsbogen

Lernfeld 4 Verkaufsgespräche zielorientiert führen**1. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 60 Ustd.**

Lernsituationen	4.1	Sich mit rechtlichen Regelungen zum Abschluss touristischer Verträge vertraut machen	20 Ustd.
	4.2	Ein firmeninternes Kommunikationstraining durchführen	25 Ustd.
	4.3	Ein touristisches Produkt kundenorientiert verkaufen	15 Ustd.

Lernsituation 4.3 Ein touristisches Produkt kundenorientiert verkaufen 15 Ustd.

Auftrag Familie Müller plant für die Sommerferien eine 14-tägige Urlaubsreise. Beraten Sie die Familie und führen Sie das Gespräch zu einem erfolgreichen Vertragsabschluss.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
4.3.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Sich über Phasen des Verkaufsgesprä- ches informieren Fallbeispiele recherchieren Verkaufsgespräch vorbereiten - Zielgruppen - Budget - Bedürfnisse - Kundentypen - Fragearten - Beratung Bewertungskriterien für Verkaufs- gespräche formulieren Reiserechtliche Regelungen recherchie- ren	3	Reisekataloge siehe LS 4.2 Internet Deutsch/Kommunikation berufsbezogenes Englisch Bewertungsbogen siehe LS 4.1
4.3.2	Entscheiden/ Durchführen	Verkaufsgespräch kundenorientiert durchführen Auf Einwände der Kunden sachgerecht reagieren Service- und Zusatzleistungen anbieten Reisevertrag abschließen	6	Rollenspiel Videoaufzeichnung Argumentieren
4.3.3	Bewerten/ Reflektieren	Verkaufsgespräch analysieren und be- werten - Verkaufsatmosphäre - Gesprächstruktur - Kundenzufriedenheit Ergebnisse diskutieren Konsequenzen für kundenorientierte Beratungsgespräche ableiten	6	Präsentationen Kritik und Selbstkritik

Lernfeld 5 Geschäftsprozesse erfassen und analysieren**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Ustd.**

Lernsituationen	5.1	Kaufmännische Rechenverfahren anwenden	8 Ustd.
	5.2	Inventur, Inventar und Bilanz erstellen	12 Ustd.
	5.3	Den Erfolg touristischer Unternehmen ermitteln und bewerten	20 Ustd.

Lernsituation 5.2 Inventur, Inventar und Bilanz erstellen 12 Ustd.

Auftrag Als Auszubildender werden Sie beauftragt, Ihre Kolleginnen und Kollegen bei der Durchführung der Inventur zu unterstützen. Aus dieser Inventur sollen Sie ein sachgerechtes Inventar erstellen und daraus eine Bilanz ableiten.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
5.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Möglichkeiten der Bestandsaufnahme aufzeigen Aufbau von Inventar und Bilanz darstellen Zusammenhang zwischen Inventur, Inventar und Bilanz ableiten Konkrete Arbeitsabläufe zur Erstellung von Inventar und Bilanz vorbereiten	4	Inventur im Ausbildungsbetrieb Arbeit mit Gesetzestexten, z. B. HGB
5.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Schritte der Inventur festlegen Inventur exemplarisch durchführen Inventar und Bilanz ordnungsgemäß erstellen	6	Ablaufprotokoll Inventurerfassungsbogen berufsbezogene Informationsverarbeitung Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB)
5.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Bedeutung der Bilanz für ein Unternehmen ableiten Bilanzveränderungen analysieren Ordnungsmäßigkeit als Grundlage kaufmännischen Handelns reflektieren	2	siehe LF 6, 11 Vergleich zweier Bilanzen Reflexion und Selbstreflexion

Lernfeld 6 Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern**2. Ausbildungsjahr****Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 40 Ustd.⁵****Zeitrictwert: 60 Ustd.**

Lernsituationen	6.1	Betriebsergebnis ermitteln und Betriebsabrechnungsbogen erstellen	20 Ustd.
	6.2	Eine Busreise kalkulieren	20 Ustd.
	6.3	Mindestteilnehmerzahlen für die Busreise bestimmen	20 Ustd.

Lernsituation 6.2 Eine Busreise kalkulieren 20 Ustd.

Auftrag Als Auszubildender bei einem Reiseveranstalter werden Sie beauftragt, für eine Gruppe von 22 Jugendlichen den Preis für eine 5-tägige Klassenfahrt mit dem Bus nach Berlin zu kalkulieren.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
6.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Problemstellung analysieren Informationen über Zweck, Wesen und Verfahren der Kalkulation beschaffen und strukturieren Kriterien für die Ermittlung und Bewertung von Kosten und Leistungen festlegen Inhalt und Vorgehensweise bei der Preiskalkulation von Busreisen dokumentieren Kalkulationsschema aufstellen Bewertungsbogen für Preiskalkulation erstellen	8	Internetrecherche Gruppenarbeit Fachliteratur Kataloge berufsbezogene Software
6.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Verschiedene Preise unter Einbeziehung unterschiedlicher Kosten und Leistungen kalkulieren Eine Busreise unter Beachtung folgender Kriterien auswählen - Buskategorien - Unterkunft - Umfang des Besichtigungsprogramms - Vertragsbedingungen - Erfahrungen mit Vertragspartnern Ergebnisse visualisieren und präsentieren	10	Gruppenarbeit berufsbezogene Software Erfahrungsaustausch berufsbezogene Informationsverarbeitung
6.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Preiskalkulationen bewerten Arbeitsprozesse analysieren Eingesetzte Arbeits- und Lerntechniken beurteilen Kommunikationsmöglichkeiten verbessern	2	Bewertungsbogen Erfahrungsaustausch Deutsch/Kommunikation

⁵ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 7 Veranstalterreisen vermitteln**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	7.1	Badereisen und Cluburlaub vermitteln	10 Ustd.
	7.2	Studienreisen, Rundreisen und Städtereisen vermitteln	20 Ustd.
	7.3	Tauchurlaub, Golfurlaub, Winterurlaub und Wanderurlaub vermitteln	20 Ustd.
	7.4	Kreuzfahrten vermitteln	20 Ustd.
	7.5	Gesundheits- und Wellnessurlaub vermitteln	10 Ustd.

Lernsituation 7.2 Studienreisen, Rundreisen und Städtereisen vermitteln 20 Ustd.

Auftrag Familie Müller möchte sich als Stammkunde des Reisebüros bei Ihnen über das Angebot an Studienreisen informieren und erstmalig eine solche Reise durchführen. Die Familie wünscht als Reiseziel Sizilien, weiß aber nicht, ob dieses Ziel für eine solche Reiseart geeignet ist. Stellen Sie für Familie Müller ein bedarfsgerechtes Angebot zusammen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
7.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Besonderheiten einer Studienreise dokumentieren - Ansprüche der Zielgruppe - Merkmale der Reiseart - Überblick über die Studienreiseveranstalter Informationen zum Zielgebiet Sizilien zusammenstellen - Anreisemöglichkeiten - Einreise- und Gesundheitsbestimmungen - mögliche Reiseabläufe - Aktivitäten im Zielgebiet - Preisberechnung - Preisvergleich Informationen kundenorientiert zusammenstellen	10	siehe LF 3 Gruppenarbeit Internetrecherche telefonische Recherche Atlas, Veranstalterkataloge berufsbezogenes Englisch siehe LF 3
7.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Angebot bedarfsgerecht erstellen Kunden über verschiedene Angebote unterschiedlicher Reiseveranstalter informieren und beraten Kundenwunsch respektieren und anpassen Verkaufssituation kundenorientiert abschließen Ergebnisse visualisieren	6	Verkaufsgespräch berufsbezogene Informationsverarbeitung
7.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Verkaufsgespräche auswerten Kritikfähigkeit entwickeln	4	Wertediskussion Kritik und Selbstkritik

Lernfeld 8 Reiseleistungen für Privat- und Geschäftsreisende vermitteln und organisieren 2. Ausbildungsjahr

Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.⁶
Zeitrictwert: 100 Ustd.

Lernsituationen	8.1	Flugreise inklusive Mietwagen für Geschäftsreisende vermitteln und organisieren	30 Ustd.
	8.2	Bahnreise mit Unterkunft für Privatreisende vermitteln und organisieren	30 Ustd.
	8.3	Fernlinienbusreise für Privatreisende vermitteln und organisieren	20 Ustd.
	8.4	Fährpassagen für Privat- und Geschäftsreisende vermitteln und organisieren	20 Ustd.

Lernsituation 8.1 Flugreise inklusive Mietwagen für Geschäftsreisende vermitteln und organisieren 30 Ustd.

Auftrag Sie sind Mitarbeiter eines Reisebüros mit dem Schwerpunkt Geschäftsreisen und erhalten die Anfrage von einem internationalen Unternehmen, welches bisher noch kein Kunde bei Ihnen ist. Der Englisch sprechende Geschäftsführer des Unternehmens möchte dienstlich für einen Tag nach Barcelona fliegen und benötigt vor Ort einen Mietwagen, um zu seinem Geschäftspartner zu gelangen. Unterbreiten Sie dem Kunden ein Angebot.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
8.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Besonderheiten der Zielgruppe Geschäftsreisende dokumentieren - Reiserichtlinien - Kundenprofile - Vergütungsmodelle Informationen zu - internationalen Haftungsbestimmungen - Gepäckbestimmungen - Allianzen und Kooperationen im Flugverkehr - Kundenbindungsprogrammen im Flugverkehr recherchieren Internationalen Mietwagenmarkt sowie dessen Besonderheiten analysieren - Anbieter - Fahrzeugklassen - Mietbedingungen - Versicherungen Informationen entsprechend des Kundenbedarfs zusammenstellen	20	Expertenvortrag Erkundung eines Geschäftsreisebüros Internetrecherche Gruppenarbeit

⁶ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
8.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Angebot für den Kunden entsprechend seines Bedarfs erstellen Kunden über verschiedene Beförderungsklassen und deren Serviceangebote sowie das Vielfliegerprogramm informieren Kunden über das Mietwagenangebot beraten Versicherungspaket anbieten Buchung der Reise abschließen	6	Verkaufsgespräch berufsbezogenes Englisch Katalog Internet
8.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Verkaufsgespräche auswerten Kritikfähigkeit entwickeln	4	Wertediskussion über Zielkonflikt Kritik und Selbstkritik

Lernfeld 9 Eigenveranstaltungen entwickeln**2. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	9.1	Tourismusmarkt analysieren	15 Ustd.
	9.2	Produktpalette eines Reiseveranstalters darstellen und Marketingstrategien ableiten	25 Ustd.
	9.3	Eigenveranstaltungen planen	40 Ustd.

Lernsituation	9.2	Produktpalette eines Reiseveranstalters darstellen und Marketingstrategien ableiten	25 Ustd.
----------------------	------------	--	-----------------

Auftrag Als Auszubildender eines Reiseveranstalters sind Sie in der Marketingabteilung eingesetzt. Diese plant derzeit die Marketingmaßnahmen für die nächsten zwei Jahre. Um Marketingmaßnahmen strategisch vorzubereiten, muss zunächst ein Überblick über die Leistungsfähigkeit der aktuellen Produktpalette vorhanden sein. Dazu sollen Sie die betrieblichen Daten auswerten und analysieren sowie Vorschläge für zukünftige Marketingstrategien unterbreiten.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
9.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag strukturieren Diagnosemethoden des strategischen Marketings recherchieren - SWOT-Analyse - Benchmarking - Portfolio-Analyse Geeignete Diagnosemethode zur Bearbeitung des Arbeitsauftrags auswählen Sich einen Überblick über verschiedene Marketingstrategien verschaffen - Produkt-Markt-Strategien - Konkurrenzstrategien - Positionierungsstrategien	15	Gruppenarbeit Internetrecherche Fachliteratur
9.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Unternehmensdaten nach der Diagnosemethode auswerten Ergebnisse visualisieren Vorschläge zu Marketingstrategien ableiten und präsentieren	8	Teamwork berufsbezogene Informationsverarbeitung Präsentationstechniken
9.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Arbeitsprozess reflektieren Ergebnisse auf Realisierbarkeit prüfen und bewerten	2	Reflexion und Selbstreflexion Diskussion

Lernfeld 10**Eigenveranstaltungen vermarkten und auswerten****3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	10.1	Vertriebswege für Eigenveranstaltungen bewerten	20 Ustd.
	10.2	Werbekonzept für Eigenveranstaltung entwickeln und auswerten	30 Ustd.
	10.3	Maßnahmen im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit und Verkaufsförderung planen	10 Ustd.
	10.4	Gesamtprozess der Produkterstellung und -vermarktung reflektieren	20 Ustd.

Lernsituation**10.2 Werbekonzept für eine Eigenveranstaltung entwickeln und auswerten****30 Ustd.****Auftrag**

Während Ihrer Ausbildung bei einem Reiseveranstalter sind Sie in der Marketingabteilung eingesetzt. Die Kolleginnen und Kollegen dieser Abteilung planen Werbemaßnahmen zur Einführung eines neuen Produktes. Sie erhalten den Auftrag, ein Werbekonzept zu entwickeln und die Kriterien zur Werbeerfolgskontrolle festzulegen. Ihre Ergebnisse sollen anschließend der Abteilungsleitung und dem Geschäftsführer präsentiert werden.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
10.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Werbeziele formulieren Bestandteile eines Werbeplanes dokumentieren - Werbegegenstand - Zielgruppe - Werbemittel/-träger - Streuplan - Werbemittelgestaltung Finanzielle und rechtliche Rahmenbedingungen festlegen Werbegrundsätze erfassen Kriterien zur Werbeerfolgskontrolle festlegen	10	Partnerarbeit Internetrecherche Fachliteratur AIDA-Formel Gesetzestexte, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)
10.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Werbemittel und -träger situationsgerecht auswählen Angebote der Werbeträger einholen Einsatz der Werbemittel kalkulieren Streuplan für Werbemittel erstellen - Streumenge - Streugebiet - Streuzeit Konzept für die Gestaltung eines Werbemittels anfertigen Werbekonzept erstellen Konzeption vor dem Abteilungsleiter und der Geschäftsleitung präsentieren	16	Internetrecherche berufsbezogene Informationsverarbeitung AIDA-Formel

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
10.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Präsentation auswerten Werbekonzept vergleichen und beurteilen Arbeitsprozess reflektieren	4	Feedback Kritik und Selbstkritik

Lernfeld 11 Den Jahresabschluss vorbereiten und auswerten 3. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 40 Ustd.⁷
Zeitrictwert: 60 Ustd.

Lernsituationen	11.1	Vermögensteile und Schulden eines touristischen Unternehmens bewerten	20 Ustd.
	11.2	Jahresabschluss eines touristischen Unternehmens erstellen	20 Ustd.
	11.3	Jahresabschluss eines touristischen Unternehmens mittels Kennzahlen auswerten und beurteilen	20 Ustd.

Lernsituation 11.3 Jahresabschluss eines touristischen Unternehmens mittels Kennzahlen auswerten und beurteilen 20 Ustd.

Auftrag Sie arbeiten als Auszubildender in der Controllingabteilung eines Geschäftsreisebüros. Ihr Geschäftsführer benötigt für eine Einschätzung der wirtschaftlichen Entwicklung des Unternehmens und gegenüber der Bank eine Analyse des Jahresabschlusses. Sie sollen ihn dabei unterstützen, indem Sie geeignete Kennzahlen aus der Bilanz sowie der Gewinn- und Verlustrechnung auswählen, errechnen und beurteilen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
11.3.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Problemstellung analysieren Inhalt und Vorgehensweise bei der Analyse des Jahresabschlusses recherchieren Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung strukturieren Kennzahlen zur Beurteilung der Bilanz sowie der Gewinn- und Verlustrechnung auswählen - Umsatzrentabilität - Eigenkapitalrentabilität - Liquidität 1. Grades - Cash flow	6	Brainstorming Fachliteratur siehe LF 5 berufsbezogene Informationsverarbeitung
11.3.2	Entscheiden/ Durchführen	Kennzahlen zur Beurteilung der Bilanz und der Gewinn- und Verlustrechnung errechnen Ergebnisse statistisch aufbereiten und beurteilen - Branchenvergleich - Jahresvergleich - Soll-Ist-Vergleich Ergebnisse visualisieren und präsentieren	10	Gruppenarbeit Erfahrungsaustausch berufsbezogene Informationsverarbeitung Präsentationstechniken
11.3.3	Bewerten/ Reflektieren	Arbeitsprozesse analysieren Bedeutung und Grenzen von Kennzahlen für die Beurteilung des Jahresabschlusses einschätzen Präsentationen vergleichen und bewerten	4	Selbstreflexion Diagrammformen Kritik und Selbstkritik

⁷ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 12 Unternehmerisches Handeln mitgestalten

3. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 80 Ustd.

Lernsituationen	12.1	Die Kundenzufriedenheit durch ein optimiertes Qualitätsmanagement erhöhen	10 Ustd.
	12.2	Individuelle Leistungspakete für Kundenwünsche zusammenstellen	20 Ustd.
	12.3	Das Unternehmen unter den Gesichtspunkten der Rentabilität und Nachhaltigkeit weiterentwickeln	10 Ustd.
	12.4	Unternehmerische Entscheidungen unter Berücksichtigung der gesamtwirtschaftlichen Rahmenbedingungen vorbereiten	40 Ustd.

Lernsituation	12.4 Unternehmerische Entscheidungen unter Berücksichtigung der gesamtwirtschaftlichen Rahmenbedingungen vorbereiten	40 Ustd.
----------------------	---	-----------------

Auftrag Die Leitung Ihres Reisebüros beabsichtigt, Geschäftsreisen als zusätzliches Marktsegment in das Leistungsangebot Ihres Unternehmens aufzunehmen. Sie werden beauftragt, geeignete gesamtwirtschaftliche Daten zu recherchieren und aufzubereiten, um die Erfolgsaussichten des geplanten Vorhabens beurteilen zu können. Erstellen Sie eine Entscheidungshilfe für die Geschäftsleitung.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
12.4.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Externe Einflüsse auf die wirtschaftliche Situation des Unternehmens strukturieren - regional, national, international - konjunkturell, strukturell, saisonal Volkswirtschaftliche Grundlagen ableiten zu - Konjunktur - wirtschaftspolitischen Zielen Vorlage für die Gestaltung einer Entscheidungshilfe entwerfen und Kriterien für die Bewertung zusammenstellen	24	Metaplantchnik Gruppenarbeit berufsbezogene Informationsverarbeitung
12.4.2	Entscheiden/ Durchführen	Ausgewählte Konjunkturindikatoren recherchieren - nominales und reales Bruttoinlandsprodukt - Preisniveau - Arbeitslosenquote - Export, Import - Zinsniveau - Geschäftsklimaindex Erhobene Daten zu aussagekräftigen Statistiken aufbereiten Unternehmerische Konsequenzen unter Berücksichtigung wirtschaftspolitischer Maßnahmen aufzeigen Entscheidungshilfe für die Geschäftsführung gestalten	12	Internetrecherche berufsbezogenes Englisch berufsbezogene Informationsverarbeitung

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
12.4.3	Bewerten/ Reflektieren	Ergebnisse aus dem Arbeitsauftrag diskutieren Entscheidungshilfe für die Geschäftsleitung bewerten Betriebliche und branchenbezogene Situation bewerten	4	Argumentation/Diskussion Deutsch/Kommunikation Kritik und Selbstkritik

Lernfeld 13 Projekte planen, durchführen und auswerten**3. Ausbildungsjahr****Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.⁸****Zeitrictwert: 100 Ustd.****Lernsituation 13 Ein touristisches Projekt managen****100 Ustd.**

Auftrag Sie sind beauftragt, im Team selbstständig und eigenverantwortlich ein berufsbezogenes Projekt von der Idee bis zur Auswertung umzusetzen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
13.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Teams bilden Projektideen aus dem Arbeitsumfeld recherchieren, diskutieren, entwickeln und formulieren Ziele für das Projekt ableiten Maßnahmen unter Beachtung der Realisierbarkeit planen Kommunikationsregeln und Arbeitsstrukturen festlegen Kriterien für die Bewertung des Projekts vereinbaren	40	Kreativitätstechniken Deutsch/Kommunikation
13.2	Entscheiden/ Durchführen	Projektstrukturplan im Team erstellen - Zeit- und Arbeitsplan - Verantwortungsbereiche Geplante Maßnahmen umsetzen Arbeitsabläufe dokumentieren Projektstatus permanent durch Soll-Ist-Vergleiche kontrollieren Korrekturen situationsgerecht umsetzen Projektprozesse reflektieren und Präsentation vorbereiten Projekt präsentieren	50	berufsbezogene Informationsverarbeitung Netzplantechnik Protokoll Deutsch/Kommunikation berufsbezogene Informationsverarbeitung Präsentationstechniken Handreichungen, Plakate
13.3	Bewerten/ Reflektieren	Präsentationen der Teams diskutieren und beurteilen Erfahrungen austauschen Schlussfolgerungen für künftige Projekte ableiten	10	Feedback Kritik und Selbstkritik

⁸ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

6 Berufsbezogenes Englisch

Berufsbezogenes Englisch bildet die Integration der Fremdsprache in die Lernfelder ab. Der Englischunterricht im berufsübergreifenden Bereich gemäß den Vorgaben der Stundentafel und der Unterricht im berufsbezogenen Englisch stellen eine Einheit dar. Es werden gezielt Kompetenzen entwickelt, die die berufliche Mobilität der Schülerinnen und Schüler in Europa und in einer globalisierten Lebens- und Arbeitswelt unterstützen.

Der Englischunterricht orientiert auf eine weitgehend selbstständige Sprachverwendung mindestens auf dem Niveau B1 des KMK-Fremdsprachenzertifikats⁹, das sich an den Referenzniveaus des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen (GeR) orientiert. Dabei werden die vorhandenen fremdsprachlichen Kompetenzen in den Bereichen Rezeption, Produktion, Mediation und Interaktion um berufliche Handlungssituationen erweitert.¹⁰ Leistungsstarke Schülerinnen und Schüler sollten motiviert werden, sich den Anforderungen des Niveaus B2 zu stellen.

Grundlage für den berufsbezogenen Englischunterricht bilden die in den Lernfeldern des KMK-Rahmenlehrplans formulierten fremdsprachlichen Aspekte. Der in den Lernfeldern integrativ erworbene Fachwortschatz wird in vielfältigen Kommunikationssituationen angewandt sowie orthografisch und phonetisch gesichert. Relevante grammatische Strukturen werden aktiviert. Der Unterricht strebt den Erwerb grundlegender interkultureller Handlungsfähigkeit mit dem Ziel an, mehr Sicherheit im Umgang mit fremdsprachigen Kommunikationspartnern zu entwickeln. Damit werden die Schülerinnen und Schüler befähigt, im beruflichen Kontext erfolgreich zu kommunizieren.

Der Unterricht im berufsbezogenen Englisch ist weitgehend in der Fremdsprache zu führen und handlungsorientiert auszurichten. Dies kann u. a. durch Projektarbeit, Gruppenarbeit und Rollenspiele geschehen. Dazu sind die Simulation wirklichkeitsnaher Situationen im Unterricht, die Nutzung von Medien und moderner Informations- und Kommunikationstechnik sowie das Einüben und Anwenden von Lern- und Arbeitstechniken eine wesentliche Voraussetzung.

Vertiefend kann berufsbezogenes Englisch im Wahlbereich angeboten werden. Empfehlungen dazu werden in den berufsgruppenbezogenen Modulen des Lehrplans Englisch für die Berufsschule/Berufsfachschule sowie nachfolgend exemplarisch in diesem Arbeitsmaterial gegeben.

Die Teilnahme an den Prüfungen zur Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen Niveau B1 oder Niveau B2 in der beruflichen Bildung in einem berufsrelevanten Bereich kann von den Schülerinnen und Schülern in Abstimmung mit der Lehrkraft für Fremdsprachen individuell entschieden werden.

⁹ Rahmenvereinbarung über die Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen in der beruflichen Bildung unter https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1998/1998_11_20-Fremdsprachen-berufliche-Bildung.pdf

¹⁰ Kompetenzbeschreibungen der Anforderungsniveaus siehe Anhang

1. Ausbildungsjahr

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu	
Lernfeld 1:	Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich mitgestalten
Ziele	
Die Schülerinnen und Schüler stellen ihre Ausbildungseinrichtung kurz vor. Dabei reflektieren sie die Relevanz des Englischen für den Beruf, informieren über ihren bisherigen Werdegang sowie über Inhalte ihrer beruflichen Ausbildung und analysieren berufliche Perspektiven.	
Inhalte	
Ausbildungsbetrieb	
- Lage und Profil - Aufbau und Struktur - Produkte - eigener Arbeitsplatz - Firmengeschichte	
Werdegang	
- persönliche Vorstellung - Erwartungen an die Berufsschule - Anforderungen an den Beruf Tourismuskaufmann/Tourismuskaufrfrau - berufliche Perspektiven	
Didaktisch-methodische Hinweise	
Im Vordergrund sollte die Entwicklung des Sprechens stehen. Dies kann u. a. durch die Präsentation des Ausbildungsbetriebes geschehen. Dabei sollten normgerechte Aussprache und Intonation eine besondere Rolle spielen, wobei Hinweise auf Unterschiede zwischen britischem und amerikanischem Englisch sowie auf Ein- und Ausstiege in/aus der Interaktion gegeben werden können.	
Es empfiehlt sich, wesentliche grammatische Strukturen, wie Satzstellung, Fragestellung, Zeitformen, Verneinung etc., nach Bedarf zu wiederholen, zu festigen und zu vertiefen. Bei der Unternehmenspräsentation können verschiedene Methoden der Informationsbeschaffung und -verarbeitung sowie geeignete Präsentationstechniken genutzt werden.	

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu**Lernfeld 3: Rahmenbedingungen touristischer Dienstleistungen analysieren****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Rahmenbedingungen der Tourismusbranche. Sie nutzen ihre Kenntnisse zur Vorbereitung zielgruppenorientierter Kundenberatungen und beurteilen auf der Grundlage deutsch- und fremdsprachiger Informationsquellen die wirtschaftliche und soziale Bedeutung der Tourismusbranche.

Inhalte

Entwicklung der Tourismusbranche

- Geschichte und Zukunft
- Struktur
- Berufe im Tourismus
- Entwicklung der Verkehrswege und -träger

Reisemotive und Reisearten

Zukunftskonzepte

- sanfter Tourismus
- Nachhaltigkeit

Didaktisch-methodische Hinweise

Bei der Analyse von Rahmenbedingungen sollten hinsichtlich des Hör- und Leseverstehens unterschiedliche Medien herangezogen werden. Es bietet sich an, Fragetechniken und Mittel der Fragebildung zu wiederholen und zu festigen. Einzelne Beiträge für eine Diskussionsrunde sollten in Gruppenarbeit vorbereitet werden. Kenntnisse zum Argumentieren könnten dabei aktiviert werden und mit einfließen. Im Rahmen von Präsentationen wird empfohlen, auf einen adäquaten Medieneinsatz und adressatengerechte Ansprache Wert zu legen.

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu**Lernfeld 4: Verkaufsgespräche zielorientiert führen****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler führen kundenorientierte Gespräche. Sie geben auf Fragen des Kunden Auskunft in der Fremdsprache und reagieren situationsgerecht auf Einwände und Beschwerden. Sie beraten den Kunden, empfehlen geeignete Zusatzprodukte und schließen Verträge ab.

Inhalte

Verkaufsgespräch

- Begrüßung, Kontaktaufnahme, Beachtung interkultureller Unterschiede
- Informationen zum touristischen Produkt
- Zahlungsmodalitäten
- Reiseversicherung

Telefonieren

- stereotype Wendungen
- Entgegennahme und Weitergabe von Informationen

Reklamation/Beschwerden

Didaktisch-methodische Hinweise

Im Vordergrund sollte die Befähigung zum situations- und adressatengerechten Führen von Kundengesprächen stehen. Grundlage dafür ist der Erwerb eines flexibel einsetzbaren Basiswortschatzes. Es empfiehlt sich, im Verkaufsgespräch insbesondere auf Körpersprache und angemessenes Verhalten zu achten.

Es bietet sich an, Rollenspiele unter Verwendung typischer Redewendungen einzusetzen.

2. Ausbildungsjahr

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu	
Lernfeld 7:	Veranstalterreisen vermitteln
Ziele	
Die Schülerinnen und Schüler vermitteln kundenspezifische Angebote und informieren über die Attraktivitätsfaktoren von Reisezielen. Sie empfehlen dem Kunden die für seine gewünschte Reiseform geeignete Destination im englischen Sprachraum.	
Inhalte	
Informationen	
- Anreise - Einreise- und Gesundheitsbestimmungen - Sicherheitslage vor Ort - Reiseablauf und Aktivitäten im Zielgebiet	
Preisberechnungen und -vergleiche	
Didaktisch-methodische Hinweise	
Es bietet sich an, in Form von Rollenspielen die Vermittlung von Reisen zu simulieren. Dabei sollten berufsspezifische Wendungen und eine normgerechte Aussprache berücksichtigt werden.	
Alternativ können die zielgebietsspezifischen Informationen in Gruppenarbeit recherchiert bzw. durch den Einsatz von Hörtexten ermittelt und anschließend die Ergebnisse präsentiert werden.	

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu**Lernfeld 8: Reiseleistungen für Privat- und Geschäftsreisende vermitteln und organisieren****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler erfassen Kundenwünsche, vermitteln die Angebote der Leistungsträger an Privatreisende und erbringen Leistungen für Geschäftsreisende. Dabei berücksichtigen sie spezifische Bedürfnisse und rechtliche Rahmenbedingungen. Sie kommunizieren schriftlich und mündlich mit Geschäftspartnern in der Fremdsprache.

Inhalte

Flugreisen

- Tarifbedingungen
- Sicherheitsvorschriften
- Gepäckbestimmungen
- typische Piktogramme
- check in
- boarding

Unterkunftsarten

- Ausstattung
- Beschreibung
- Angebotsvergleich
- Buchungsbeispiel

Sonderkonditionen

Didaktisch-methodische Hinweise

Für das Verständnis und die Anwendung typischer Begriffe und Wendungen sollte ein Basiswortschatz gesichert werden. Dabei bietet sich der Einsatz typischer Flugdokumente und Auszüge aus Tarifbedingungen und Gepäckbestimmungen an. Im Rahmen von Dialogen könnten Situationen am Flughafen simuliert werden. Ergänzend wäre die Nutzung von authentischen Durchsagen, Wegbeschreibungen und Erklärungen von Piktogrammen zu empfehlen. Bei der Auswertung der Ergebnisse einer Recherche zu den Unterkunftsarten könnte das gelenkte Schreiben Anwendung finden.

3. Ausbildungsjahr

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu**Lernfeld 12: Unternehmerisches Handeln mitgestalten****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler bereiten Verhandlungen und Verträge mit Firmenkunden vor. Sie entwickeln einfache Instrumente zur Planung, Steuerung, Kontrolle und Sicherung der Dienstleistungsqualität sowie Gestaltung eines effektiven Beschwerdemanagements. Bei der Vorbereitung von grundlegenden betrieblichen Entscheidungen reagieren sie angemessen auf die Einflüsse regionaler, nationaler und internationaler Entwicklungen.

Inhalte

Korrespondenz

- Geschäftsbriefe, E-Mail, Fax
- Vertragsanbahnung
- Verträge

Beschwerdemanagement

Didaktisch-methodische Hinweise

Bei der Erstellung eines Geschäftsbriefes spielt das gelenkte Schreiben eine Rolle. Für das Verfassen berufsrelevanter Schriftstücke in Form von Geschäftsbriefen und E-Mails können hinsichtlich der Erarbeitung formaler und inhaltlicher Aspekte schriftliche Zertifikatsprüfungen als Muster für Übungszwecke herangezogen werden.

Schwerpunktmäßig sollte sich auf den Beherbergungsvertrag und den Reisevertrag beschränkt werden. Interkulturelles Wissen bezüglich notwendiger Höflichkeit und der Angemessenheit von Aussagen sollte vertieft werden. Im Rahmen des Beschwerdemanagements kann die Frankfurter Tabelle als Orientierungshilfe zur Reisepreisminderung eingesetzt werden. Zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit empfiehlt sich ein Feedbackbogen.

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu**Lernfeld 13: Projekte planen, durchführen und auswerten****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler realisieren selbstständig und eigenverantwortlich ein branchenbezogenes Projekt von der Projektidee bis zur Projektauswertung entsprechend ihrer Wahlqualifikation. Sie dokumentieren die Ergebnisse und werten diese in der Fremdsprache aus.

Inhalte

Wahlqualifikation „Geschäftsreisen“

oder

Wahlqualifikation „Reisevermittlung“

oder

Wahlqualifikation „Reiseveranstaltung“

Didaktisch-methodische Hinweise

Nachdem die Schülerinnen und Schüler ihr Wissen zum Projektmanagement aktiviert haben, kann in Gruppen- oder Einzelarbeit ein Projekt entsprechend der Wahlqualifikation erarbeitet werden. Die Ergebnisse können unter Beachtung gestalterischer Grundsätze in einer Sammelmappe, einem Film oder einer PowerPoint-Präsentation zusammengefasst und ggf. jeder Schülerin und jedem Schüler ausgehändigt werden. Zur Auswertung des Projektes können Diskussionen im Plenum erfolgen. Dabei empfiehlt es sich, auf die Argumentationsstrategien zu achten.

Anhang

Die Niveaubeschreibung des KMK-Fremdsprachenzertifikats¹¹ weist folgende Anforderungen in den einzelnen Kompetenzbereichen aus:

Rezeption: Gesprochenen und geschriebenen fremdsprachigen Texten Informationen entnehmen

Hör- und Hörsehverstehen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können geläufigen Texten in berufstypischen Situationen Einzelinformationen und Hauptaussagen entnehmen, wenn deutlich und in Standardsprache gesprochen wird.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können komplexere berufstypische Texte global, selektiv und detailliert verstehen, wenn in natürlichem Tempo und in Standardsprache gesprochen wird, auch wenn diese leichte Akzentfärbungen aufweist.

Leseverstehen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können geläufigen berufstypischen Texten zu teilweise weniger vertrauten Themen aus bekannten Themenbereichen Einzelinformationen und Hauptaussagen entnehmen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können komplexe berufstypische Texte, auch zu wenig vertrauten und abstrakten Themen aus bekannten Themenbereichen, global, selektiv und detailliert verstehen.

Produktion: Fremdsprachige Texte erstellen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel geläufige berufstypische Texte zu vertrauten Themen verfassen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel berufstypische Texte aus bekannten Themenbereichen verfassen.

¹¹ Rahmenvereinbarung über die Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen in der beruflichen Bildung unter https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1998/1998_11_20-Fremdsprachen-berufliche-Bildung.pdf

Mediation: Textinhalte in die jeweilige Sprache übertragen und in zweisprachigen Situationen vermittelnNiveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können fremdsprachlich dargestellte berufliche Sachverhalte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht auf Deutsch wiedergeben. Sie können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel in deutscher Sprache dargestellte Sachverhalte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht in die Fremdsprache übertragen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können den Inhalt komplexer fremdsprachlicher berufsrelevanter Texte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht auf Deutsch sowohl wiedergeben als auch zusammenfassen. Sie können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel den Inhalt komplexer berufsrelevanter Texte aus bekannten Themenbereichen in deutscher Sprache sinngemäß und adressatengerecht in die Fremdsprache sowohl übertragen als auch zusammenfassen.

Interaktion: Gespräche in der Fremdsprache führenNiveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel geläufige berufsrelevante Gesprächssituationen, in denen es um vertraute Themen geht, in der Fremdsprache weitgehend sicher bewältigen, sofern die am Gespräch Beteiligten kooperieren, dabei auch eigene Meinungen sowie Pläne erklären und begründen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel berufsrelevante Gesprächssituationen, in denen es um komplexe Themen aus bekannten Themenbereichen geht, in der Fremdsprache sicher bewältigen, dabei das Gespräch aufrechterhalten, Sachverhalte ausführlich erläutern und Standpunkte verteidigen.

7 Hinweise zur Literatur

KMK – Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland: Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe. Bonn. Stand: Juni 2021.

https://www.kmk.org/fileadmin/veroeffentlichungen_beschluesse/2021/2021_06_17-GEP-Handreichung.pdf

Landesamt für Schule und Bildung: Umsetzung lernfeldstrukturierter Lehrpläne. 2022.

<https://publikationen.sachsen.de/bdb/artikel/14750>

Landesamt für Schule und Bildung: Operatoren in der beruflichen Bildung. 2021.

<https://publikationen.sachsen.de/bdb/artikel/39372>

Hinweise zur Veränderung des Arbeitsmaterials richten Sie bitte an das

Landesamt für Schule und Bildung
Standort Radebeul
Dresdner Straße 78 c
01445 Radebeul

Notizen:

Die für den Unterricht an berufsbildenden Schulen zugelassenen Lehrpläne und Arbeitsmaterialien sind in der Landesliste der Lehrpläne für die berufsbildenden Schulen im Freistaat Sachsen in ihrer jeweils geltenden Fassung enthalten.

Die freigegebenen Lehrpläne und Arbeitsmaterialien finden Sie als Download unter <https://www.schulportal.sachsen.de/lplandb/>.

Das Angebot wird durch das Landesamt für Schule und Bildung, Standort Radebeul, ständig erweitert und aktualisiert.