

Übersicht der Lernfelder und Lernsituationen des Ausbildungsganges Tourismuskauffrau/-kaufmann (Kfr./Kfm. für Privat- und Geschäftsreisen)

Lernfeld 1 - Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich mitgestalten (1. Ausb.-jahr)	
Kernkompetenz: Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit der Zugehörigkeit zu ihrem Unternehmen innerhalb der Tourismusbranche auseinander.	
Lernsituation	Inhalte
TKLF01-LS01 – Berufliche Ausbildung	Duales Ausbildungssystem, Berufsbildungsgesetz, Berufsausbildungsvertrag
TKLF01-LS02 – Arbeitsrechtliche Grundlagen	Arbeitsvertrag, Arbeitsrechtliche Vorschriften, Arbeitsschutz
TKLF01-LS05 – Unternehmensgrundlagen	Stellung des Unternehmens (Wirtschaftssektoren), Rechts- und Geschäftsfähigkeit, Rechtsformen, Firmierung, Handelsregister
TKLF01-LS06 – Unternehmensziele	Unternehmensaufgaben, Unternehmensziele, betrieblicher Umweltschutz
TKLF01-LS07 – Aufbau- und Ablauforganisation	Aufbauorganisation, Führungsstile, Vollmachten, Ablauforganisation
TKLF01-LS08 – Gehaltsabrechnung	Bestandteile der Gehaltsabrechnung
Weitere Inhalte des Lernfelds 1 (verlagert in das Fach Politik)	Tarifvertragsrecht, Betriebliche Mitbestimmung, Arbeits- und Umweltschutz

Lernfeld 2 - Arbeitsplatz einrichten und Abläufe organisieren (2. Ausbildungsjahr)	
Kernkompetenz: Die Schülerinnen und Schüler richten ihren Arbeitsplatz ein und organisieren selbstständig und eigenverantwortlich ihre alltäglichen Arbeitsabläufe. Sie entwickeln Vorschläge zu deren Optimierung im Betriebsablauf.	
Lernsituation	Inhalte
TKLF02-LS01 – Arbeitsplatz einrichten	Arbeitsplatzgestaltung, Ergonomie
TKLF02-LS02 – Beschaffung von BGA	Investitionsanlässe, Finanzierungsmöglichkeiten (inkl. einfacher Zinsrechnung), Angebotsvergleich, Kaufvertrag, AGBs
TKLF02-LS03 – Zahlungsverkehr	Barzahlung, unbare Zahlung, Schlechtleistung, Nicht-Rechtzeitig-Lieferung

Lernfeld 3 - Rahmenbedingungen touristischer Dienstleistungen analysieren (1. Ausb.-jahr)	
Kernkompetenz: Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich unter Verwendung aktueller Medien einen Überblick über die Tourismusbranche in Deutschland. Sie analysieren die Rahmenbedingungen in den wichtigsten Urlaubsgebieten. Sie nutzen ihre Kenntnisse zur Vorbereitung zielgruppenorientierter Kundenberatungen.	
Lernsituation	Inhalte
TKLF03-LS01 – Grundlagen der Tourismusbranche	tour. Arbeitsfelder, tour. Wertschöpfungskette, tour. Organisationen und Verbände
TKLF03-LS03 – Zielgruppen im Tourismus	Analyse des Reiseverhaltens, Freizeit- und Reismotive, Zielgruppen
TKLF03-LS04 – Reiseziele weltweit (Grundlagen)	geogr. Grundlagen, Berechnung Flugreisezeiten, Währungsrechnen
TKLF03-LS05 – Reiseziele weltweit (Überblick)	Analyse von Urlaubsländern und -regionen (nach bestimmten Kriterien)
Weitere Inhalte des Lernfelds 3 (verlagert in das Fach Religion)	wirtschaftliche und soziale Bedeutung des Tourismus, Spannungsverhältnis Ökologie und Ökonomie, nachhaltiges Wirtschaften, Nachhaltigkeits- und Umweltaspekte

Lernfeld 4 – Verkaufsgespräche zielorientiert führen (1. Ausbildungsjahr)	
Kernkompetenz: 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.	
Lernsituation	Inhalte
TKLF04-LS01 – Vorbereitung von Kundenkontakten	Verkaufsatmosphäre, Bürogestaltung, Vorbereitung von Kundenkontakten
TKLF04-LS02 – Verkaufsgespräche	Phasen des Verkaufsgesprächs, Umgang mit Kunden, Kommunikation, Kontaktphase, Bedarfsanalyse, Angebotsphase, kunden- und abschlussorientierte Angebote
TKLF04-LS03 – Rechtsbeziehungen im Tourismus	Geschäftsbesorgungsvertrag, Reisevertrag, Agenturvertrag, Versicherungsschein
TKLF04-LS04 – Beschwerdemanagement	Umgang mit Beschwerden und Reklamationen, Beschwerdemanagement
TKLF04-LS05 – Kundenbindung	Kundenzufriedenheit, Kundenbindungsstrategien und -konzepte

Übersicht der Lernfelder und Lernsituationen des Ausbildungsganges Tourismuskauffrau/-kaufmann (Kfr./Kfm. für Privat- und Geschäftsreisen)

Lernfeld 5 – Geschäftsprozesse erfassen und analysieren (1. Ausbildungsjahr)

Kernkompetenz: Die Schülerinnen und Schüler erfassen die internen und externen Informations-, Geld- und Werteflüsse des Unternehmens und analysieren diese im Hinblick auf den Unternehmenserfolg.

Lernsituation	Inhalte
TKLF05-LS01 – Grundlagen des Rechnungswesens	Inventur, Inventar, Bilanz
TKLF05-LS02 – Bestandskonten	Grundzüge der doppelten Buchführung, Bestandskonten, Zahlungsbelege
TKLF05-LS03 – Erfolgskonten	Erfolgskonten, Erlöse eines Reiseveranstalters, Erfassen von Aufwendungen und Erträgen, GuV-Konto
TKLF05-LS04 – Umsatzsteuer	Umsatzsteuer, Prozentrechnen

Lernfeld 6 – Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern (2. Ausbildungsjahr)

Kernkompetenz: Die Schülerinnen und Schüler steuern Geschäftsprozesse erfolgsorientiert auf Grundlage der Daten der Kosten- und Leistungsrechnung.

Lernsituation	Inhalte
TKLF06-LS01 – Kostenarten- und -stellenrechnung	Abgrenzung KLR, Kosten- und Leistungsbegriff, Kostenstellenrechnung, einstufiger BAB
TKLF06-LS02 – Kostenträgerrechnung	Vollkosten- und Teilkostenrechnung, Angebotskalkulation, Nachkalkulation, Break-Even-Analyse

Lernfeld 7 – Veranstalterreisen vermitteln (1. Ausbildungsjahr)

Kernkompetenz: Die Schülerinnen und Schüler vermitteln kundenspezifische Angebote.

Lernsituation	Inhalte
TKLF07-LS01 – Bade- und Cluburlaub	Badereisen (Balearen), Badereisen (Thailand), Cluburlaub (türkische Riviera)
TKLF07-LS02 – Städtereisen	Städtereisen (Wien und Rom)
TKLF07-LS03 – Kreuzfahrten	Kreuzfahrten (Ägäis), Kreuzfahrten (Donau)
TKLF07-LS04 – Rund- und Studienreisen	Rundreisen (Südwesten der USA und Südafrika), Studienreisen (Sizilien)
TKLF07-LS05 – Sport-, Aktiv- & Gesundheitsurlaub	Tauchurlaub (Rotes Meer), Golfurlaub (Andalusien), Winterurlaub (Tirol), Wanderurlaub (Allgäu), Gesundheits- und Wellnessurlaub (Mecklenburg-Vorpommern/Ostseeküste)

Lernfeld 8 – Reiseleistungen für Privat- und Geschäftsreisende vermitteln und organisieren (2. AJ)

Kernkompetenz: Die SuS erfassen Kundenwünsche und vermitteln die Angebote der Leistungsträger an Privatreisende. Dabei berücksichtigen sie die spezifischen Bedürfnisse und rechtlichen Rahmenbedingungen im Blick auf Beförderung, Beherbergung und Zusatzleistungen. Sie organisieren und unterstützen einen reibungslosen Reiseverlauf.

Lernsituation	Inhalte
TKLF08-LS01 – Reisevermittl. an Geschäftsreisende	Tagungs- und Messeturismus, Geschäftsreisen, Reiserichtlinien
TKLF08-LS01 – Leistungsträger	tour. Leistungsträger (Flug, Bahn, Auto, Schiff/Fähre, Reise-/Linienbus, Reiseversicherungen, Reiseveranstalter, Reisemittler)

Lernfeld 9 – Eigenveranstaltungen entwickeln (2. Ausbildungsjahr)

Kernkompetenz: 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.

Lernsituation	Inhalte
TKLF09-LS01 – Markt und Preis	Angebot und Nachfrage, Marktformen
TKLF09-LS02 – Marktforschung	Marktanalyse, Marketingkonzept, Marktforschung
TKLF09-LS03 – Produktentwicklung	Produktpolitik, Produktentwicklung, Leistungsträger vor Ort, Garantie- und Optionsvertrag
TKLF09-LS04 – Preispolitik	Haupt- und Zusatzleistungen, Kalkulation eines Angebotspreises, preispolitische Maßnahmen

Übersicht der Lernfelder und Lernsituationen des Ausbildungsganges Tourismuskauffrau/-kaufmann (Kfr./Kfm. für Privat- und Geschäftsreisen)

Lernfeld 10 – Eigenveranstaltungen vermarkten und auswerten (3. Ausbildungsjahr)

Kernkompetenz: 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 unter Kriterien der Nachhaltigkeit.

Lernsituation	Inhalte
TKLF10-LS01 – Distributionspolitik	direkter und indirekter Vertrieb, vertriebspolitische Maßnahmen, Informations- und Reservierungssysteme
TKLF10-LS02 – Kommunikationspolitik (Werbung)	Reiseausschreibung, Werbung, Werbemittel, Werbeträger
TKLF10-LS03 – Kommunikationspolitik (weitere KM)	Verkaufsförderung, Öffentlichkeitsarbeit, Eventmarketing, Sponsoring
TKLF10-LS04 – Nachbereitung von Eigenveranstalt.	Reisenachbereitung, Zielüberprüfung, Marketing-Controlling

Lernfeld 11 – Den Jahresabschluss vorbereiten und auswerten (3. Ausbildungsjahr)

Kernkompetenz: Die Schülerinnen und Schüler bereiten Daten des betrieblichen Rechnungswesens für den Jahresabschluss vor und werten Kennzahlen für die Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen aus.

Lernsituation	Inhalte
TKLF11-LS01 – Vorbereitung Jahresabschluss	Jahresabschluss, Auswertung von Bilanz und Ergebnisrechnung, Vorgänge des Mahnwesens, Abschreibungen auf Forderungen
TKLF11-LS02 – Erstellung Jahresabschluss	Umsatzrentabilität, Eigenkapitalrentabilität, Liquidität 1. Grades, Cash Flow
TKLF11-LS03 – Umgang mit Daten	Datenerfassung, -aufbereitung, -pflege, Datensicherheit, Datenschutz

Lernfeld 12 – Unternehmerisches Handeln mitgestalten (3. Ausbildungsjahr)

Kernkompetenz: 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.

Lernsituation	Inhalte
TKLF12-LS02 – Servicequalität	Bedeutung von Service, Serviceleistungen, Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung
TKLF12-LS03 – Konjunktur- und Wirtschaftspolitik	soziale Marktwirtschaft, Leitzins der EZB, Ziele der Wirtschaftspolitik, Konjunkturverlauf und Konjunkturphasen, Konjunkturindikatoren, Konjunkturelle Auswirkungen staatlicher Maßnahmen
TKLF12-LS04 – Betreuung von Reisemittlern	Reisebürokooperationen, Franchise, Agentur

Lernfeld 13 – Projekte planen, durchführen und auswerten (3. Ausbildungsjahr)

Kernkompetenz: Die Schülerinnen und Schüler realisieren selbstständig und eigenverantwortlich ein branchenbezogenes Projekt von der Projektidee bis zur Projektauswertung.

Lernsituation	Inhalte
TKLF13-LS01 – Projektkonzeption	Teamentwicklung, Phasen des Projektmanagements
TKLF13-LS02 – Planung des Projektablaufs	Projektstrukturplan, Projektablaufplan, Konfliktmanagement
TKLF13-LS03 – Durchführung des Projekts	Projektdurchführung, Statuskontrolle
TKLF13-LS04 – Nachbereitung des Projekts	Projektauswertung, Projektdokumentation