

# **RAHMENLEHRPLAN**

für den Ausbildungsberuf

**Veranstaltungskaufmann/Veranstaltungskauffrau**

(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 11.05.2001)

## **Teil I: Vorbemerkungen**

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK) beschlossen worden.

Der Rahmenlehrplan ist mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt. Das Abstimmungsverfahren ist durch das "Gemeinsame Ergebnisprotokoll vom 30.05.1972" geregelt. Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Hauptschulabschluss auf und beschreibt Mindestanforderungen.

Der Rahmenlehrplan ist bei zugeordneten Berufen in eine berufsfeldbreite Grundbildung und eine darauf aufbauende Fachbildung gegliedert.

Auf der Grundlage der Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans, die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung regeln, werden die Abschlussqualifikation in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie - in Verbindung mit Unterricht in weiteren Fächern - der Abschluss der Berufsschule vermittelt. Damit werden wesentliche Voraussetzungen für eine qualifizierte Beschäftigung sowie für den Eintritt in schulische und berufliche Fort- und Weiterbildungsgänge geschaffen.

Der Rahmenlehrplan enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Selbständiges und verantwortungsbewusstes Denken und Handeln als übergreifendes Ziel der Ausbildung wird vorzugsweise in solchen Unterrichtsformen vermittelt, in denen es Teil des methodischen Gesamtkonzeptes ist. Dabei kann grundsätzlich jedes methodische Vorgehen zur Erreichung dieses Zieles beitragen; Methoden, welche die Handlungskompetenz unmittelbar fördern, sind besonders geeignet und sollten deshalb in der Unterrichtsgestaltung angemessen berücksichtigt werden.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass das im Rahmenlehrplan berücksichtigte Ergebnis der fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleibt.

## **Teil II: Bildungsauftrag der Berufsschule**

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen. Sie hat die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemeine Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln.

Die Berufsschule hat eine berufliche Grund- und Fachbildung zum Ziel und erweitert die vorher erworbene allgemeine Bildung. Damit will sie zur Erfüllung der Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung befähigen. Sie richtet sich dabei nach den für diese Schulart geltenden Regelungen der Schulgesetze der Länder. Insbesondere der berufsbezogene Unterricht orientiert sich außerdem an den für jeden einzelnen staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Berufsordnungsmitteln:

- Rahmenlehrplan der ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK)
- Ausbildungsordnungen des Bundes für die betriebliche Ausbildung.

Nach der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der KMK vom 15.03.1991) hat die Berufsschule zum Ziel,

- “eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet;
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln;
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken;
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln.”

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgaben spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont;
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufs-feldübergreifende Qualifikationen vermitteln;
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und Gesellschaft gerecht zu werden;
- im Rahmen ihrer Möglichkeiten Behinderte und Benachteiligte umfassend stützen und fördern;

- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemeinen Unterricht und soweit es im Rahmen berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf Kernprobleme unserer Zeit wie z.B.

- Arbeit und Arbeitslosigkeit
- friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung kultureller Identität
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlage, sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte

eingehen.

Die aufgeführten Ziele sind auf die Entwicklung von Handlungskompetenz gerichtet. Diese wird hier verstanden als die Bereitschaft und Fähigkeit des einzelnen, sich in gesellschaftlichen, beruflichen und privaten Situationen sachgerecht, durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

**Handlungskompetenz** entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Personalkompetenz und Sozialkompetenz.

**Fachkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

**Personalkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst personale Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zur ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

**Sozialkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen, zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinander zu setzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

**Methoden- und Lernkompetenz** erwachsen aus einer ausgewogenen Entwicklung dieser drei Dimensionen.

Kompetenz bezeichnet den Lernerfolg in Bezug auf den einzelnen Lernenden und seine Befähigung zu eigenverantwortlichem Handeln in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen. Demgegenüber wird unter Qualifikation der Lernerfolg in Bezug auf die Verwertbarkeit, d.h. aus der Sicht der Nachfrage in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen, verstanden (vgl. Deutscher Bildungsrat, Empfehlungen der Bildungskommission zur Neuordnung der Sekundarstufe II).

### **Teil III: Didaktische Grundsätze**

Die Zielsetzung der Berufsausbildung erfordert es, den Unterricht an einer auf die Aufgaben der Berufsschule zugeschnittenen Pädagogik auszurichten, die Handlungsorientierung betont und junge Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule vollzieht sich grundsätzlich in Beziehung auf konkretes berufliches Handeln sowie in vielfältigen gedanklichen Operationen, auch gedanklichem Nachvollziehen von Handlungen anderer. Dieses Lernen ist vor allem an die Reflexion der Vollzüge des Handelns (des Handlungsplans, des Ablaufs, der Ergebnisse) gebunden. Mit dieser gedanklichen Durchdringung beruflicher Arbeit werden die Voraussetzungen geschaffen für das Lernen in und aus der Arbeit. Dies bedeutet für den Rahmenlehrplan, dass die Beschreibung der Ziele und die Auswahl der Inhalte berufsbezogen erfolgt.

Auf der Grundlage lerntheoretischer und didaktischer Erkenntnisse werden in einem pragmatischen Ansatz für die Gestaltung handlungsorientierten Unterrichts folgende Orientierungspunkte genannt:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind (Lernen für Handeln).
- Den Ausgangspunkt des Lernens bilden Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder aber gedanklich nachvollzogen (Lernen durch Handeln).
- Handlungen müssen von den Lernenden möglichst selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, ggf. korrigiert und schließlich bewertet werden.
- Handlungen sollten ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit fördern, z.B. technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte einbeziehen.
- Handlungen müssen in die Erfahrungen der Lernenden integriert und in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen reflektiert werden .
- Handlungen sollen auch soziale Prozesse, z.B. der Interessenerklärung oder der Konfliktbewältigung, einbeziehen.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschränkt. Es lässt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen.

Das Unterrichtsangebot der Berufsschule richtet sich an Jugendliche und Erwachsene, die sich nach Vorbildung, kulturellem Hintergrund und Erfahrungen aus den Ausbildungsbetrieben unterscheiden. Die Berufsschule kann ihren Bildungsauftrag nur erfüllen, wenn sie diese Unterschiede beachtet und Schülerinnen und Schüler- auch benachteiligte oder besonders begabte - ihren individuellen Möglichkeiten entsprechend fördert.

#### **Teil IV: Berufsbezogene Vorbemerkungen**

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Verkaufskaufmann/zur Verkaufskauffrau ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung für Kaufleute in den Dienstleistungsbereichen Gesundheitswesen, Sport- und Fitnesswirtschaft sowie Veranstaltungswirtschaft vom ...2001 (BGBI I S ...) abgestimmt.

Der Ausbildungsberuf ist nach der Berufsgrundbildungsjahr-Anrechnungs-Verordnung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie dem Berufsfeld I: Wirtschaft und Verwaltung, Schwerpunkt A: Absatzwirtschaft und Kundenberatung, zugeordnet.

Der Verkaufskaufmann/die Verkaufskauffrau erbringt vielfältige Dienstleistungen in den verschiedenen Branchen und Unternehmen der Veranstaltungswirtschaft. Hierzu zählen u.a. Konzertveranstalter, Messe- und Ausstellungsgesellschaften, Kongresszentren, Marketing-Event-Agenturen und Messebaufachunternehmen.

Verkaufskaufleute sind tätig in der Entwicklung, Konzeptionierung, Gestaltung und Durchführung von Veranstaltungsereignissen aller Art. Bei der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung dieser Ereignisse ist die Besonderheit der doppelten Ausrichtung des Marketings – sowohl als interne (Eigenmarketing) als auch als externe (Marketing für den Kunden) Dienstleistung – zu berücksichtigen. Verkaufskaufleute können funktionsübergreifend eingesetzt werden.

Seine besondere Prägung erhält der Beruf dadurch, dass er ein hohes Maß an Verantwortungsbereitschaft für Menschen verlangt. Daher ist in der Ausbildung und in der beruflichen Praxis ein entsprechendes Problembewusstsein für Fragen der Informations- Kommunikations- und Dienstleistungsqualität zu entwickeln. Insbesondere geht es darum

- Grundsätze und Handlungsanweisungen eines kommunikativen, auf Verständigung ausgerichteten Umgangs miteinander zu beachten;
- Notwendigkeiten und Möglichkeiten eines zielbezogenen und teamorientierten Projektmanagements zu nutzen;
- Konzepte für die Kooperation mit Partnern in der Veranstaltungswirtschaft zu entwickeln und zu berücksichtigen;
- Verfahren des Erfolgs-Controllings für Veranstaltungen einzusetzen und für die Qualitätsentwicklung zu verwenden.

Mit diesem Rahmenlehrplan trägt die Berufsschule durch konkrete berufsbezogene Aufgabenstellungen zur Vermittlung einer fundierten beruflichen Handlungskompetenz bei.

Der Umgang mit aktuellen Medien, moderner Bürotechnik und berufsbezogener Software zur Informationsbeschaffung und Informationsverarbeitung ist integrativ zu vermitteln. Hierfür ist ein Gesamtumfang von 80 Stunden in den Lernfeldern berücksichtigt.

Die Vermittlung fremdsprachlicher Qualifikationen gemäß Ausbildungsordnung zur Entwicklung entsprechender Kommunikationsfähigkeit ist mit 40 Stunden in die Lernfelder integriert. Darüber hinaus können 80 Stunden berufsspezifische Fremdsprachenvermittlung als freiwillige Ergänzung der Länder angeboten werden. Die Lernfelder 5, 7 und 9 integrieren kommunikative Kompetenzen in den Bereichen der Rezeption, Produktion, Interaktion und Mediation.

**Teil V: Lernfelder**

<b>Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Veranstaltungskaufmann/Veranstaltungskauffrau</b>				
<b>Lernfelder</b>		<b>Zeitrichtwerte</b>		
<b>Nr.</b>		<b>1. Jahr</b>	<b>2. Jahr</b>	<b>3. Jahr.</b>
1	Den Betrieb erkunden und darstellen	80		
2	Die Berufsausbildung selbstverantwortlich mitgestalten	60		
3	Geschäftsprozesse erfassen und auswerten	80		
4	Märkte analysieren und Marketinginstrumente anwenden	100		
5	Dienstleistungen und Güter beschaffen und verwalten		80	
6	Finanzquellen erschließen und Finanzmittel einsetzen		80	
7	Veranstaltungen planen, durchführen und nachbereiten		120	
8	Veranstaltungen im Rahmen der integrierten Kommunikation eines Unternehmens konzipieren			40
9	Dienstleistungen anbieten			80
10	Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern			80
11	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen			80
	Summe (insgesamt 880 Std.)	320	280	280

**Lernfeld 1: Den Betrieb erkunden und darstellen**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler erkunden den Prozess der betrieblichen Leistungserstellung und erschließen den funktionalen Zusammenhang von Aufgabenstrukturen, Handlungsabläufen und Abteilungen in einem typischen Unternehmen ihrer Branche. Sie erklären die Bedeutung der unterstützenden Funktionen von Verwaltung, Personal- und Finanzwirtschaft im Sinne einer innerbetrieblichen Dienstleistung. Sie stellen Geschäftsprozesse modellhaft dar, erfassen Schnittstellen und identifizieren Schwachpunkte im System und im Ablauf. Auf dieser Grundlage vergleichen sie die verschiedenen Formen der Unternehmensorganisation und entwickeln Kriterien zu deren Beurteilung.

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben die verschiedenen Unternehmen der Veranstaltungswirtschaft, bestimmen deren Unternehmenszweck und vergleichen sie mit anderen Betrieben des Dienstleistungssektors. Sie unterscheiden branchentypische Rechtsformen anhand der Kriterien Haftung, Kapitalaufbringung, Geschäftsführung und Vertretung.

Die Schülerinnen und Schüler definieren das Unternehmen als ein System, in dem wirtschaftliche, soziale und ökologische Ziele sinnvoll miteinander verknüpft werden. Sie erkennen, dass Ziele und Leistungen den Kern der Unternehmensidentität ausmachen.

Die Schülerinnen und Schüler verstehen die Erkundungsaufträge als Teamaufgabe. Sie nutzen für die kreative Erarbeitung einer zielgruppenbezogenen Präsentation ihres Unternehmens die Möglichkeiten von Problemlösungstechniken und verwenden für die anschauliche Gestaltung der erarbeiteten Daten angemessene Präsentationsmedien, -techniken und -softwarelösungen. Sie bewerten die Präsentation an Hand ausgewählter Kriterien.

**Inhalte:**

Geschäfts- und Leistungsprozesse  
Aufbau- und Ablauforganisation  
Organigramm, Stellenplan und Stellenbeschreibung  
Rechtsformen der Unternehmen  
Unternehmensleitbild  
Unternehmensziele  
Teambildung



**Lernfeld 2: Die Berufsausbildung selbstverantwortlich mitgestalten**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit dem Konzept der dualen Berufsausbildung auseinander und stellen die Aufgaben der an der Berufsausbildung beteiligten Personen und Einrichtungen dar. Vor dem Hintergrund ihrer Interessen beurteilen sie die persönliche und gesellschaftliche Bedeutung der Berufsausbildung und artikulieren ihre Bedürfnisse unter Berücksichtigung von Rechten und Pflichten im Sinne der wesentlichen Rechtsvorschriften der Berufsausbildung angemessen. Sie analysieren mögliche Konfliktsituationen in der Ausbildung und entwickeln Lösungsmuster zu deren Beendigung. Dazu beziehen sie die im Unternehmen relevanten betrieblichen Regelungen, Vorgaben und Vereinbarungen in ihr eigenes Handeln und Verhalten ein. Sie erschließen wesentliche Merkmale von Ausbildungs- und Arbeitsverhältnissen.

Gemeinsam mit ihren Kolleginnen und Kollegen gestalten sie unter Beachtung von Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutzbestimmungen sowie unter Nutzung von Mitbestimmungsrechten ihren Arbeitsplatz in eigener Verantwortung. Sie legen ihre Mitbestimmungsrechte dar und erörtern Möglichkeiten ihrer Durchsetzung.

Die Schülerinnen und Schüler nehmen Möglichkeiten zur Intensivierung und Förderung des eigenen Lernprozesses in der Ausbildung aktiv wahr, entwickeln Lernstrategien und nutzen für das Lernen geeignete Informations- und Kommunikationssysteme. Sie wenden die ihrem Lerntyp angemessenen Lern- und Arbeitstechniken an.

**Inhalte:**

Berufsbildungsgesetz  
Ausbildungsordnung/Rahmenlehrplan  
Ausbildungsvertrag  
Beginn und Ende von Arbeitsverhältnissen  
Betriebliche Ordnung  
Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutzbestimmungen  
Beteiligungsrechte von Betriebsrat/Personalrat und Jugend- und Auszubildendenvertretung  
Lernhilfen und Selbstorganisation des Lernens

**Lernfeld 3: Geschäftsprozesse erfassen  
und auswerten**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrictwert: 80 Stunden**

**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben die Einbindung des Unternehmens in seine Umwelt, die Geschäftsprozesse im Unternehmen und die damit zusammenhängenden Leistungs- und Werteströme. Sie erfassen buchhalterisch die Daten der betrieblichen Geschäftsprozesse, die innerbetrieblichen Wertezu- und -abflüsse sowie die Transaktionen zwischen dem Dienstleistungsunternehmen und seinen Geschäftspartnern. Sie berücksichtigen die Zusammenhänge zwischen Leistungs- und Finanzierungsprozessen und würdigen das Rechnungswesen als Kern des betrieblichen Informationswesens.

Sie führen den Jahresabschluss durch, ermitteln den Erfolg und beurteilen die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Betriebes unter den Aspekten der Rechenschaftslegung und betrieblichen Steuerung. Für die Erfassung, Dokumentation und Auswertung der Daten setzen sie moderne Informations- und Kommunikationstechnik ein.

Die Schülerinnen und Schüler erklären Bedeutung und Zusammenhang von Kosten und Leistungen im betrieblichen Leistungsprozess, analysieren die Kostenstruktur eines Betriebes, insbesondere den Zusammenhang von personenbezogenen Leistungen und Entgeltformen, in der Veranstaltungswirtschaft und zeigen Kriterien für die Bildung von Kostenstellen auf. Sie entwickeln Kostenbewusstsein.

**Inhalte:**

Außenbeziehungen, Abhängigkeiten  
Daten betrieblicher Prozesse  
Inventur und Bilanz  
Bestandsveränderungen  
Erfolgswirksame Vorgänge  
Umsatzsteuer  
Bewertung des Jahresergebnisses  
Kostenbegriffe  
Kostenarten  
Kostenstellen  
Entgeltarten  
Standard- und Branchensoftware

**Lernfeld 4: Märkte analysieren und Marketing-  
instrumente anwenden**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 100 Stunden**

**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren den regionalen Markt für Unternehmen der Messe- und Veranstaltungswirtschaft. Sie vergleichen Märkte und definieren den Markt für ihre Dienstleistungen. Sie ermessen die Bedeutung der Kundenorientierung für den Markterfolg von Veranstaltungsunternehmen und erklären den Beitrag der Unternehmen der Veranstaltungswirtschaft zur bedarfsgerechten Versorgung von Firmen- und Privatkunden mit Dienstleistungen. Sie erschließen die unterschiedlichen Interessenlagen und Bedürfnisse der Wirtschaftssubjekte in ihren ökonomischen Entscheidungen und Handlungen vor dem Hintergrund einer marktwirtschaftlichen Ordnung. Sie stellen den Markt als Koordinierungsinstanz unterschiedlicher Interessen dar, untersuchen die gegebenen Marktverhältnisse und zeigen die Konsequenzen für den Prozess der Preisbildung auf. In diesem Zusammenhang erfassen sie die Chancen und Risiken der Zusammenarbeit von Unternehmen und prüfen die Möglichkeit verschiedener Formen der Kooperation.

Die Schülerinnen und Schüler erläutern Möglichkeiten und Grenzen der Marktbeeinflussung. Sie prüfen, inwieweit die verschiedenen Methoden der Marktforschung geeignet sind, absatzwirtschaftlich relevante Daten zu erheben und sie für die eigene Marketingpolitik zu nutzen. An Hand von Branchenanalysen erschließen sie die wirtschaftliche Bedeutung von Dienstleistungsangeboten der Veranstaltungswirtschaft. Auf dieser Grundlage planen sie einzelne Marketing-Aktionen für Unternehmen ihrer Branche.

Die Schülerinnen und Schüler leiten aus übergeordneten Unternehmenszielen Kommunikations-, Preis-, Distributions- und Produktziele ab. Sie wirken auf dieser Grundlage bei der Entwicklung von Marketingkonzepten mit und überprüfen, wie mit Maßnahmen des Marketing die definierten Ziele erreicht werden können.

Für die Informationsgewinnung und –auswertung nutzen sie Mittel moderner Kommunikations- und Informationstechnik.

**Inhalte:**

Regionale Bedeutung der Messe- und Veranstaltungswirtschaft  
Wirtschaftskreislauf und ökonomisches Prinzip  
Funktionen des Marktes  
Wirtschaftsordnung  
Marktpreisbildung  
Kooperation und Konzentration  
Marktsegmentanalyse  
Marketing-Mix  
Kosten-Nutzen-Analyse  
Standard- und Branchensoftware

**Lernfeld 5: Dienstleistungen und Güter  
beschaffen und verwalten**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrictwert: 80 Stunden**

**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler führen Bedarfsanalysen durch. Anhand interner und externer Informationen bestimmen sie unter Nutzung von Internet, internen und externen Datenbanken geeignete in- und ausländische Bezugsquellen. Sie holen Angebote ein, vergleichen sie und wirken beim Abschluss von Verträgen mit Anbietern von Dienstleistungen und Gütern mit. Dabei beachten sie die einschlägigen abgaben- und steuerrechtlichen Vorschriften, insbesondere umsatzsteuerrechtliche Regelungen sowie die Vorschriften über die beschränkte Steuerpflicht. Sie überwachen die Vertragserfüllung unter Einbeziehung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, bereiten Zahlungsvorgänge vor und verbuchen die Beschaffungs- und Zahlungsvorgänge. Bei Vertragsverletzungen ermitteln sie die Rechtslage und entscheiden situationsgerecht. Sie leiten bei Leistungsstörungen entsprechend angemessene Maßnahmen ein.

Die Schülerinnen und Schüler erstellen typische Geschäftsbriefe des Beschaffungsbereichs einschließlich der Korrespondenz im Reklamationswesen nach den einschlägigen Formvorschriften auch in der Fremdsprache und nutzen bei ihrer Arbeit aktuelle Medien der Informations- und Kommunikationstechnik.

**Inhalte:**

Bedarfsanalyse  
Bezugsquellenermittlung  
Angebotsvergleich/Bezugskalkulation  
Auswertung veranstaltungsspezifischer fremdsprachiger Informationen  
Geschäftsanhahnung und Vertragsabschluss  
Veranstaltungsrelevante Vertragsarten  
Recht der Stellvertretung  
Leistungsstörungen  
Abgaben- und steuerrechtliche Vorschriften  
Mehrsprachiger Schriftverkehr/Handelskorrespondenz  
Zahlungsverkehr  
Kreditorenbuchhaltung  
Standardsoftware

**Lernfeld 6: Finanzquellen erschließen  
und Finanzmittel einsetzen**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler erschließen für die Durchführung von Veranstaltungen in den verschiedenen Bereichen der Veranstaltungswirtschaft interne und externe Finanzquellen. Sie prüfen die Möglichkeiten von persönlicher, sachlicher und finanzieller Unterstützung durch Partner im Sinne der umfassenden Marketingorientierung von Unternehmensentscheidungen. Dabei beziehen sie die Nutzung öffentlicher Fördermittel mit ein. Sie erstellen für geplante Projekte ein Budget.

Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Bedeutung von Investitionen für die Erhaltung der Wettbewerbsfähigkeit und für eine zukunftsorientierte Entwicklung des Unternehmens. Sie ermitteln Finanzierungsmöglichkeiten im Rahmen von Investitionen, unterscheiden Kreditarten und beurteilen diese unter den Gesichtspunkten der Fristigkeit, der Liquidität und der Kosten. Hierbei prüfen sie auch angemessene Kreditsicherheiten.

Darüber hinaus erörtern sie den Einfluss der Geldpolitik der EZB und der Verteilungspolitik des Staates auf Investitionsentscheidungen von Unternehmen und auf Kaufentscheidungen von Konsumenten.

**Inhalte:**

Sponsoring  
Fundraising  
Werbekooperationen  
Leasing  
Investitionsrechnung und Finanzplanung  
Bankkredite  
Kreditsicherheiten  
Geldpolitik  
Angebots- und nachfrageorientierte Wirtschaftspolitik

**Lernfeld 7: Veranstaltungen planen, durchführen  
und nachbereiten**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 120 Stunden**

**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln in einem Projektteam eine Veranstaltungskonzeption und erarbeiten für die Veranstaltung eine Maßnahmen- und Terminplanung mit Teilzielen und einer personenbezogenen Verteilung von Aufgaben für die Vorbereitung der Veranstaltung.

Sie machen sich die Vorteile einer teamorientierten Zusammenarbeit zu eigen und wenden Techniken des Projektmanagements an. Sie erfassen die Bedeutung der Teamarbeit für das Zustandekommen ihrer Arbeitsergebnisse und für den Erfolg des Unternehmens. Sie überprüfen ordnungsbehördliche und sicherheitstechnische Vorschriften, beachten einschlägige Bestimmungen der Versammlungsstättenverordnung sowie die technischen Richtlinien der Veranstalter und setzen sich mit der versicherungsrechtlichen Absicherung von Veranstaltungen auseinander.

Die Schülerinnen und Schüler nutzen professionell die zur Verfügung stehenden Werbemedien für die Bewerbung der Veranstaltung. Sie beachten hierbei einschlägige gesetzliche Bestimmungen, insbesondere Vorschriften wettbewerbsrechtlicher Art, sowie die Verpflichtungen des Veranstalters gegenüber Urhebern und Leistungsschutzberechtigten. Für die notwendige Anmeldung der Veranstaltung prüfen sie die Anwendbarkeit des jeweils einschlägigen GEMA-Tarifs.

Die Schülerinnen und Schüler stellen für die Veranstaltung ein Budget auf. Sie planen den Einsatz des Personals und organisieren Fremdleistungen wie Catering, Technik, Medien, Ver- und Entsorgung. Sie berücksichtigen Hallen- und Standpläne sowie Ton-, Beleuchtungs- und Bühnenpläne bei der vorbereitenden Gestaltung der Veranstaltung. Sie erstellen für die Veranstaltung einen Ablaufplan und überwachen dessen Einhaltung.

Die Schülerinnen und Schüler dokumentieren den Veranstaltungsverlauf, ermitteln den ökonomischen Erfolg und evaluieren die Imagewirkung der Veranstaltung, identifizieren mögliche Fehler im Prozess und machen Verbesserungsvorschläge für die Vorgehensweise bei weiteren Veranstaltungen. Sie nutzen Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnik.

**Inhalte:**

Projektplanung  
Klassifizierung der Veranstaltungen  
Zielgruppenbestimmung  
Veranstaltungsprofil  
Termin- und Ablaufplanung  
Ausstattung, Sicherheit und Struktur der Veranstaltungsstätte  
Versicherungen  
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
Kostenplanung und Fördermittel  
Logistik  
Nachbereitung der Veranstaltung und Ergebnisanalyse

**Lernfeld 8: Veranstaltungen im Rahmen der integrierten Kommunikation eines Unternehmens konzipieren**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die verschiedenen Einflussfaktoren des Unternehmenserfolges. Sie erläutern das Konzept der integrierten Kommunikation und erklären, dass sowohl die Wettbewerbsfähigkeit im Absatzmarkt als auch die positive Gestaltung der Beziehungen des Unternehmens zu seinen Partnern im Beschaffungs-, Kapital-, Arbeits- und Meinungsmarkt langfristig den Erfolg eines Unternehmens bestimmen. Vor diesem Hintergrund entwickeln sie auf der Grundlage der Marktanalyse eines Unternehmens Vorschläge für ein Konzept der integrierten Kommunikation im Sinne eines abgestimmten Kommunikations-Mix als Kern einer zielgruppenbezogenen Marketing-Strategie.

Sie konzipieren für den Kunden im Rahmen einer Werbekampagne mit Verkaufsförderungs- und PR-Aktionen eine Veranstaltung als Teil des Gesamtkonzeptes dieser Marketing-Aktion im Sinne der integrierten Kommunikation.

Die Schülerinnen und Schüler ermessen hierbei, dass der Erfolg des Unternehmens wesentlich davon abhängt, ob das Unternehmen nach innen und außen in sich stimmig handelt. Sie nutzen Mittel der modernen Kommunikations- und Informationstechnik.

**Inhalte:**

Kommunikationskonzept  
Werbung  
Verkaufsförderung  
Öffentlichkeitsarbeit  
Corporate Identity

**Lernfeld 9: Dienstleistungen anbieten**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler planen Kundengespräche situations- und fachgerecht und führen diese unter Beachtung kommunikationspsychologischer Aspekte und unter Anwendung von Kommunikationstechniken auch in einer Fremdsprache durch. Sie erfragen die individuellen Vorstellungen und Bedürfnisse ihrer Kunden und wirken bei der Entwicklung von Konzepten für Messepräsentationen, Ausstellungen, Marketing-Events, Konzertveranstaltungen und Tagungen mit.

In der Beratungssituation identifizieren sie mögliche Konflikte und tragen durch zielorientiertes Vorgehen sowie situationsadäquates bzw. kundenbezogenes Verhalten zu deren Lösung bei.

Sie bündeln eigene und fremde Dienstleistungen zu einem Dienstleistungsangebot und berücksichtigen dabei Qualitäts- und Kostenaspekte. Sie wirken bei der Vorbereitung entsprechender Verträge mit. Bei Beschwerden und Reklamationen unterbreiten sie Lösungen, um verlorengegangenes Vertrauen wieder herzustellen. Sie erstellen Konzepte zur Kundenbetreuung mit dem Ziel der Schaffung einer langfristigen Geschäftsbeziehung.

Sie nutzen die Möglichkeiten der Datenverarbeitung zur Erstellung und Gestaltung der Dienstleistung, zur Kundenverwaltung und Kundenbetreuung.

**Inhalte:**

Kundenprofil  
Kommunikationstechniken  
Mehrsprachige Kundenberatung  
Persönliche / sachliche Dienstleistungen  
Mehrsprachige Produktpräsentation  
Verkaufskalkulation  
Veranstaltungsrelevante Vertragsgestaltung  
Konflikt- und Beschwerdemanagement  
Kundenbindungskonzepte  
Debitorenbuchhaltung  
Standard- und Branchensoftware



**Lernfeld 10: Geschäftsprozesse erfolgsorientiert  
steuern**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrictwert: 80 Stunden**

**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler erfassen Kosten und Leistungen im betrieblichen Leistungsprozess und handeln wirtschaftlich. Sie wenden verschiedene Verfahren der Kostenrechnung für betriebliche Entscheidungen begründet an. Sie analysieren die Kostenstruktur eines Dienstleistungsbetriebes und erläutern die Aufgaben der Kostenstellen und Kostenträgerrechnung. Sie berechnen und beurteilen den Beitrag einzelner Dienstleistungen zum Betriebserfolg, unterscheiden die Voll- und Teilkostenrechnung und wenden die Deckungsbeitragsrechnung beispielhaft auf marktorientierte Entscheidungen an. Sie nutzen die Kosten- und Leistungsrechnung als Grundlage für das Controlling und erklären die Bedeutung des Controlling für die Planung, Steuerung und Kontrolle im betrieblichen Leistungsprozess.

Die Schülerinnen und Schüler erschließen die Bedeutung von Qualitätsmanagementstrategien für die Planung, Durchführung und Überprüfung von Qualitätssicherungs- und Qualitätsentwicklungsprozessen im Unternehmen. Sie formulieren Kriterien für die Produkt-, Prozess- und Systemqualität von Dienstleistungsunternehmen und nutzen die Möglichkeiten der Arbeit von Qualitätszirkeln für die Einleitung von Verbesserungsprozessen auf den drei genannten Ebenen.

**Inhalte:**

Aufgaben der Kosten- und Leistungsrechnung  
Kostenbegriffe  
Kostenartenrechnung  
Kostenstellenrechnung  
Kostenträgerrechnung  
Grundzüge der Deckungsbeitragsrechnung  
Regelkreis des Controllings  
Qualitätsbegriff  
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess  
Total Quality Management

**Lernfeld 11: Personalwirtschaftliche Aufgaben  
wahrnehmen**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Zielformulierung:**

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Mitarbeiterstruktur, ermitteln den Personalbedarf und wirken bei Personalmaßnahmen mit. Sie arbeiten im Rahmen der Personalverwaltung an der Lohn- und Gehaltsabrechnung mit und berücksichtigen dabei steuer- und sozialversicherungsrechtliche Vorschriften und gegebenenfalls bindende Regelungen der gültigen Tarifverträge. Sie führen Personalbuchungen durch.

Die Schülerinnen und Schüler erläutern die datenschutz- und arbeitsrechtlichen sowie die wesentlichen organisatorischen Fragen bei der Installierung eines Personalinformationssystems. Sie erkundigen sich über den Nutzen eines Personalinformationssystems für das Unternehmen und die Mitarbeiter.

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Ideen zur Mitarbeiterbetreuung und Mitarbeiterförderung als eine wichtige Aufgabe zur Erhaltung der Leistungsmotivation und zur langfristigen Bindung der Mitarbeiter an das Unternehmen. Sie nutzen die Angebote der betrieblichen Fort- und Weiterbildung zur persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung im Betrieb. Sie reflektieren, dass die Freude an der Arbeit und die Effizienz der Mitarbeiterleistung wesentlich durch ein vertrauensvolles Verhältnis zwischen Belegschaft und Vorgesetzten mitbestimmt werden und dass beruflicher Erfolg und Sicherheit des Arbeitsplatzes auch von externen Faktoren wie Konjunkturentwicklung und Veränderungen am Arbeitsmarkt abhängen. Sie untersuchen die Bedeutung des Dienstleistungssektors, insbesondere der Veranstaltungswirtschaft, für Wachstum und Beschäftigung.

**Inhalte:**

Personalbedarfsermittlung  
Personalbeschaffung  
Personaleinstellung  
Entgeltabrechnung  
Grundzüge des individuellen und kollektiven Arbeitsrechts  
Personalbuchungen  
Personalinformationssysteme  
Personalentwicklung  
Kooperative und situative Führung  
Magisches Viereck  
Konjunkturzyklen  
Arbeitsmarktpolitik  
Bruttoinlandsprodukt