

RAHMENLEHRPLAN

für die Ausbildungsberufe

Sport- und Fitnesskaufmann/Sport- und Fitnesskauffrau

Sportfachmann/Sportfachfrau

(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 14.06.2007)

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 berufsfeldübergreifende 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 auseinanderzusetzen 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 Sport- und Fitnesskaufmann/zur Sport- und Fitnesskauffrau bzw. zum Sportfachmann/zur Sportfachfrau ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Sport- und Fitnesskaufmann/zur Sport- und Fitnesskauffrau vom 04.07.2007 (BGBl. I S1252) und mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Sportfachmann/zur Sportfachfrau vom 04.07.2007 (BGBl. I S. 1252) abgestimmt.

Sport- und Fitnesskaufleute sind in den Geschäfts- und Organisationsbereichen von Verbänden, Sportvereinen, Betrieben der Fitnesswirtschaft und in der kommunalen Sport- und Sportstättenverwaltung tätig. Sie nehmen dort auf Sachbearbeiterebene Verwaltungs- und Organisationsaufgaben wahr und tragen so zu einem reibungslosen Sportbetrieb bei. Ihre Aufgaben umfassen unter anderem die Organisation des Sportangebotes, Marketing, die sportfachliche Beratung und Betreuung der Mitglieder und Kunden, die Beschaffung von Sportgeräten und Finanzmitteln, die Personalverwaltung und die Mitwirkung bei betrieblichen Steuerungs- und Kontrollprozessen.

Sportfachleute sind in Sportvereinen und –verbänden sowie in Betrieben der Fitnesswirtschaft tätig. Sie informieren und beraten Sportlerinnen und Sportler über Sportangebote sowie gesundheitliche Aspekte von Sport und Ernährung. Ihre Aufgaben umfassen die Entwicklung und Durchführung von Trainingskonzepten für den Breiten- und Wettkampfsport. Sie planen, organisieren und koordinieren sportartübergreifende und sportartspezifische Trainings- und Wettkampfanstaltungen und führen sie durch.

Die Lernfelder der ersten beiden Ausbildungsjahre sind für Sport- und Fitnesskaufleute und Sportfachleute identisch. Die Lernfelder des 3. Ausbildungsjahres der Sportfachleute sind sportartübergreifend angelegt. Dazu empfiehlt sich eine exemplarische Vorgehensweise, indem geeignete Mannschafts-, Individual- oder Trendsportarten ausgewählt werden.

Mit diesem Rahmenlehrplan trägt die Berufsschule durch die Abbildung konkreter berufsbezogener Handlungen zur Vermittlung einer fundierten beruflichen Handlungskompetenz bei. Die Schülerinnen und Schüler eignen sich durch selbstständig organisierte Arbeitsprozesse die Fähigkeit zum lebenslangen Lernen an und stärken ihre Bereitschaft zur Übernahme der Verantwortung für sich und ihre berufliche Tätigkeit. Sie erledigen ihre Aufgaben kundenorientiert. Besondere Bedeutung erlangt dabei die Fähigkeit, mit unterschiedlichen Personen zu kommunizieren. Beratungsgespräche müssen fachlich kompetent und individuell geführt werden. Dabei sind die einschlägigen Rechtsgrundlagen, branchen- bzw. betriebsspezifische Besonderheiten sowie anatomische, sportphysiologische, ernährungsphysiologische und trainingsmethodische Erkenntnisse zu beachten. Die Kooperation im Team und mit Partnern in vernetzten Einrichtungen ist elementarer Bestandteil beruflicher Kompetenz.

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 einzelnen Lernfeldern berücksichtigt.

Die fremdsprachlichen Ziele und Inhalte sind mit 40 Stunden in die Lernfelder integriert.

Teil V: Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für die Ausbildungsberufe Sport- und Fitnesskaufmann/Sport- und Fitnesskauffrau Sportfachmann/Sportfachfrau				
Lernfelder		Zeitrictwerte in Unterrichtsstunden		
Nr.		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr.
1	Den Betrieb erkunden und darstellen	80		
2	Die Berufsausbildung selbstverantwortlich mitgestalten	60		
3	Geschäftsprozesse erfassen und auswerten	80		
4	Märkte analysieren und Marketingstrategie entwickeln	100		
5	Leistungsangebot erstellen und Werbekonzeption entwickeln		60	
6	Sachleistungen beschaffen		80	
7	Dienst- und Sachleistungen anbieten		80	
8	Sportliche und außersportliche Veranstaltungen organisieren		60	
Sport- und Fitnesskaufmann / Sport- und Fitnesskauffrau				
9	Kunden sportfachlich beraten und betreuen			80
10	Investitionsentscheidungen vorbereiten und Finanzquellen erschließen			40
11	Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern			80
12	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen			80
Sportfachmann / Sportfachfrau				
9	Sportlerinnen und Sportler auf Training und Wettkampf vorbereiten			100
10	Sportlerinnen und Sportler trainieren und betreuen			100
11	Wettkämpfe organisieren			80
	Summe (insgesamt 880 Std.)	320	280	280

Lernfeld 1: Den Betrieb erkunden und darstellen

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler erkunden den Aufbau des Betriebes und den kundenorientierten Prozess betrieblicher Leistungserstellung und erschließen den funktionalen Zusammenhang zwischen den Aufgabenbereichen und Abteilungen ihres Ausbildungsbetriebes. Auf dieser Grundlage stellen die Schülerinnen und Schüler beispielhaft die Formen der betrieblichen Organisation dar. Sie unterscheiden verschiedene Führungsstile und schätzen deren Auswirkungen auf Arbeitsmotivation und Betriebsklima ein.

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen umfassenden Überblick über die verschiedenen Einrichtungen und Träger des gemeinnützigen und kommerziellen Sports und erklären deren Funktionen, Aufgaben und Strukturen. Die Schülerinnen und Schüler unterscheiden die verschiedenen Unternehmen des Sport- und Fitnessbereichs und ordnen sie in das Gefüge des kommerziellen und gemeinnützigen Sports ein. Sie vergleichen Einrichtungen des Sport- und Fitnessbereichs mit anderen Betrieben im Dienstleistungssektor und arbeiten Gemeinsamkeiten und Unterschiede heraus. Sie vergleichen branchentypische Rechtsformen anhand der Kriterien Haftung, Kapitalaufbringung, Geschäftsführung und Vertretung. Die Schülerinnen und Schüler begreifen das Unternehmen als ein System, in dem ausgehend von einem Unternehmensleitbild 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 Erkundungs- und Präsentationsaufträge als selbstorganisierte Teamaufgabe. Sie nutzen Methoden der Informationsbeschaffung und stellen ihre Arbeitsergebnisse unter Verwendung angemessener Präsentationstechniken vor.

Inhalte:

Organigramm
Zeit- und funktionsorientierte Ablauforganisation
Einzelunternehmen, GbR, GmbH, e.V.
Präsentationskriterien
Rollenverhalten in der Teamarbeit

Lernfeld 2: Die Berufsausbildung selbstverantwortlich mitgestalten

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler erläutern das Konzept der dualen Berufsausbildung 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. Anhand des Ausbildungsvertrages erschließen sie wesentliche Merkmale von Ausbildungsverhältnissen.

Sie unterscheiden die für das Handeln im Unternehmen relevanten betrieblichen Regelungen, Vorgaben und Vereinbarungen, beurteilen deren Bedeutung und analysieren ihren Arbeitsplatz im Hinblick auf die Beachtung von Schutzbestimmungen. Sie erkennen die Notwendigkeit der sozialen Sicherung und der privaten Vorsorge. Sie legen ihre Mitwirkungsrechte dar und bestimmen Möglichkeiten zu ihrer Durchsetzung. Sie analysieren mögliche Konfliktsituationen und entwickeln Lösungsmuster zu deren Beendigung. Die Schülerinnen und Schüler begreifen kommunikative Kompetenz als Voraussetzung für Teamarbeit und Kooperation sowie die Bedeutung lebenslangen Lernens für die persönliche Entwicklung.

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

Inhalte:

Berufsbildungsgesetz
Ausbildungsordnung, Rahmenlehrplan
Beginn und Ende von Ausbildungsverhältnissen
Aufbau- und Ablauforganisation
Jugendarbeitsschutz, Mutterschutz
Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutzbestimmungen
Sozialversicherung
Jugend- und Auszubildendenvertretung
Selbstorganisation des Lernens

Lernfeld 3:	Geschäftsprozesse erfassen und auswerten	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Ziel: Die Schülerinnen und Schüler analysieren anhand eigener Erkundungen im Rahmen einer Auftragsabwicklung den Material-, Informations- und Wertefluss innerhalb des Unternehmens im Sport- und Fitnessbereich und zwischen dem Dienstleistungsunternehmen und seinen Geschäftspartnern. Sie bearbeiten die die Geschäftsprozesse dokumentierenden Belege. Sie buchen bestands- und erfolgswirksame Geschäftsvorgänge unter Beachtung relevanter Rechtsvorschriften. Sie führen die Inventur durch, erstellen ein Inventar und bereiten die Bilanz vor. Mit Hilfe der Aufzeichnungen ermitteln sie den Unternehmenserfolg und beurteilen die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage. Sie nutzen die gewonnenen Daten als Voraussetzung für ökonomische Entscheidungen. Für die Erarbeitung nutzen sie kaufmännische Rechenverfahren und die Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnik.		
Inhalte: Kassenbuch Bestandskonten Erfolgskonten Umsatzsteuer Bilanzkennziffern Standard- und Branchensoftware		

Lernfeld 4: Märkte analysieren und Marketingstrategie entwickeln

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 100 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler erschließen die unterschiedlichen Bedürfnisse und Interessenlagen der Wirtschaftssubjekte in ihren ökonomischen Entscheidungen und Handlungen im Rahmen der Sozialen Marktwirtschaft. Sie charakterisieren den Markt als Koordinationsinstanz unterschiedlicher Interessen und stellen die Funktion des Marktes für die Preisbildung dar. Sie wägen die Chancen und Risiken von Unternehmenskooperationen und -konzentrationen ab.

Die Schülerinnen und Schüler definieren den Markt für ihre Dienstleistungen. Sie begreifen die Bedeutung der Kundenorientierung für ein Dienstleistungsunternehmen und beschreiben den regionalen Markt für Betriebe im Sport- und Fitnessbereich. Die Schülerinnen und Schüler erfassen Möglichkeiten und Grenzen der Marktbeeinflussung. Zur Analyse des Dienstleistungsmarktes wählen sie Methoden und Instrumente der Marktforschung begründet aus, setzen diese zur Gewinnung von Marktdaten ein und werten diese mit Hilfe von Anwendersoftware aus. Sie erstellen eine Marketingstrategie und verschaffen sich einen Überblick über den Marketing-Mix als zielgruppenorientierte Anwendung der Marketinginstrumente in Unternehmen der Sport- und Fitnessbranche.

Inhalte:

Ökonomisches Prinzip
Wirtschaftskreislauf
Marktformen
Marktpreisbildung im Polypol
Primär-, Sekundärforschung
Konkurrenzanalyse
Marktbeobachtung
Marktanalyse
Marktprognose
Absatzpolitische Instrumente

Lernfeld 5: Leistungsangebot erstellen und Werbekonzeption entwickeln	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden
Ziel: Die Schülerinnen und Schüler erstellen das Leistungsangebot und erarbeiten hierfür eine zielgruppengerechte Werbekonzeption. Sie analysieren das vorhandene Leistungsprogramm ihres Betriebes mit geeigneten Instrumenten im Hinblick auf die aktuelle Marktsituation und erkennen die gesellschaftlichen, gesundheitsfördernden, pädagogischen und sozialen Funktionen und Wirkungen von Sport. Sie berücksichtigen diese Aspekte sowie individuelle Motive der Kunden bei der Entwicklung der Leistungsangebote. Die Schülerinnen und Schüler richten ihr Leistungsangebot auf die betrieblichen Gegebenheiten aus. Dabei kooperieren Sie mit regionalen Einrichtungen, Institutionen und Organisationen und nutzen deren Angebot und Kompetenz. Sie gestalten den Mitgliedsbeitrag für die Leistungsangebote zielgruppengerecht vor dem Hintergrund der aktuellen Marktsituation. Für das Leistungsangebot konzipieren die Schülerinnen und Schüler ein Werbekonzept unter Beachtung werberechtlicher Bestimmungen.	
Inhalte: Stärken-Schwächen-Analyse Preis- und Beitragsstrukturen Werbeziele Werbebudget Zielgruppen, Werbebotschaft Werbeträger, Werbemittel Streugebiet Werbeerfolgskontrolle Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb	

Lernfeld 6: Sachleistungen beschaffen

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Bedarf an Sachleistungen. Anhand unterschiedlicher, auch fremdsprachlicher Informationsquellen bestimmen sie geeignete Anbieter und bereiten Verträge vor.

Die Schülerinnen und Schüler vergleichen Angebote verschiedener Lieferanten. Sie schließen Kaufverträge ab und beachten die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien. Sie wählen geeignete Zahlungsarten aus. Bei Vertragsverletzungen ermitteln sie die Rechtslage und leiten entsprechende Maßnahmen ein. Sie buchen Beschaffungs- und Zahlungsvergänge und wenden dabei kaufmännische Rechenverfahren an. Sie erstellen einen Anlagespiegel und wenden geeignete Abschreibungsmethoden an. Sie beurteilen die Abschreibungsmethoden unter kaufmännischen und steuerlichen Gesichtspunkten. Sie überwachen die Lagerung der beschafften Sachleistungen. Die Schülerinnen und Schüler erstellen typische Geschäftsbriefe des Beschaffungsbereichs nach den einschlägigen Formvorschriften und nutzen die Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnik.

Inhalte:

Angebotsvergleich
Willenserklärung
Rechts- und Geschäftsfähigkeit
Nichtigkeit, Anfechtbarkeit
Eigentumsvorbehalt
Wareneingangskonto
Preisnachlässe
Überweisung, Lastschriftverfahren
Schlechtleistung
Nicht-rechtzeitige Lieferung
Bezugskalkulation
Lineare, degressive Abschreibung
Lagerbestandsgrößen
Standardsoftware

Lernfeld 7:	Dienst- und Sachleistungen anbieten	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Ziel: Die Schülerinnen und Schüler bieten unter Berücksichtigung der individuellen Ansprüche ihrer Kunden Mitgliedschaftsverträge und sonstige Leistungen an. Dabei führen Sie Verkauf- und Reklamationsgespräche fachgerecht durch. Sie bereiten Verkaufsgespräche mit Kunden situations- und fachgerecht vor und führen diese unter Anwendung verbaler und nonverbaler Kommunikation durch. Sie bieten unter Berücksichtigung der Kundenwünsche ein entsprechendes Angebot an und stellen den Kundennutzen der angebotenen Leistung in den Vordergrund. Dabei weisen sie auf Serviceleistungen und vorhandene Qualitätssicherungssysteme hin. Die Schülerinnen und Schüler reagieren angemessen auf Kundeneinwände und unterbreiten Alternativvorschläge. Sie führen das Verkaufsgespräch zielgerichtet zum Vertragsabschluss und berücksichtigen dabei die rechtlichen Grundlagen. Sie buchen die verkauften Leistungen. Die Schülerinnen und Schüler überprüfen die rechtzeitige Beitragszahlung und bereiten bei nicht rechtzeitiger Zahlung das kaufmännische Mahnverfahren vor. Beschwerden und Reklamationen nutzen sie als Chance für das Unternehmen, Kunden langfristig zu binden. Sie erkennen mögliche Konflikte und tragen durch ihr Verhalten zur Konfliktlösung bei, mit dem Ziel zufriedene Kunden zu gewinnen. Im Kündigungsfall führen die Schülerinnen und Schüler Mitgliederrückgewinnungsaktionen durch. Sie nutzen die Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnik.		
Inhalte: Kommunikationsmodelle Kaufmotive Beitragsgestaltung Zertifizierung Phasen des Verkaufsgesprächs AGB, Satzung Warenverkaufskonto Inkassoverfahren Konflikt- und Beschwerdemanagement Kundenbindungskonzepte		

Lernfeld 8:	Sportliche und außersportliche Veranstaltungen organisieren	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden
Ziel: Die Schülerinnen und Schüler planen, kalkulieren und organisieren sportliche bzw. außersportliche Veranstaltungen und bereiten diese nach. Sie legen die Ziele der Veranstaltung fest und nutzen geeignete Planungshilfen. Bei der Konzeptplanung beachten sie organisatorische, technische und rechtliche Rahmenbedingungen. Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren mit Kooperationspartnern und nutzen deren Angebote und Kompetenz für die Organisation der Veranstaltung. Sie ermitteln den Kapitalbedarf der Veranstaltung und nutzen zu deren Finanzierung auch die Möglichkeiten des Sponsorings und möglicher Fördermittel. Auf dieser Basis erstellen sie einen Veranstaltungsetat. Für die Durchführung konzipieren die Schülerinnen und Schüler einen Personaleinsatzplan und erstellen Informationsmaterial für die Öffentlichkeit. Zur Absicherung möglicher Risiken wählen sie einen adäquaten Versicherungsschutz aus. Nach Abschluss ermitteln die Schülerinnen und Schüler den Erfolg der Veranstaltung und werten diese aus.		
Inhalte: Projektmanagement GEMA Hygienevorschriften Umweltschutz Verkehrssicherungspflicht Haftpflichtversicherung Kostendeckung Dokumentation		

Sport- und Fitnesskaufmann / Sport- und Fitnesskauffrau

Lernfeld 9: Kunden sportfachlich beraten und betreuen

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler beraten und betreuen Kunden sportfachlich und wenden dabei grundlegende anatomische, sport- und ernährungsphysiologische sowie trainingsmethodische Erkenntnisse an. Sie berücksichtigen individuelle Ansprüche der Kunden und gehen auf deren Bedürfnisse ein. Dabei wenden sie Regeln der Gesprächsführung an.

Die Schülerinnen und Schüler führen mit den Kunden einen Eingangsscheck durch. Dabei erfassen sie deren individuellen Voraussetzungen und erfragen die sportlichen Vorerfahrungen und Interessen. Sie protokollieren die Testergebnisse und werten diese aus. Sie nutzen die Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnik. Die Schülerinnen und Schüler erstellen einen individuellen Trainingsplan für die Kunden, berücksichtigen dabei aktuelle anatomische, sportphysiologische und trainingsmethodische Erkenntnisse. Sie sensibilisieren die Kunden für grundlegende Aspekte der Gesundheitsprävention und Rehabilitation. Im Sinne eines ganzheitlichen Gesundheitsverständnisses beraten sie die Kunden auch im Hinblick auf den Zusammenhang von Bewegung und Ernährung. Sie begleiten den Kunden beim Training, demonstrieren Bewegungsabläufe und weisen auf Verletzungsgefahren und sonstige Risiken durch Überbelastung hin. Im fortschreitenden Trainingsprozess betreuen sie die Kunden, führen Retests durch und nehmen erforderliche Veränderungen an Trainingsplänen vor. Dabei sind sie sich der Wechselwirkung zwischen Kundenerwartung und langfristiger Bindung an das Unternehmen bewusst.

Inhalte:

Anamnese

Bodymaßindex, Herzfrequenz, Blutdruck

Einfache Testverfahren

Standard- und Branchensoftware

Aktiver und passiver Bewegungsapparat, muskuläre Dysbalancen

Herz-Kreislauf-System, Stoffwechsel, Energiebereitstellung

Kraft, Ausdauer, Schnelligkeit, Koordination, Beweglichkeit

Dauer-, Intervall-, Wiederholungsmethode

Fette, Eiweiße, Kohlehydrate, Vitamine, Mineral- und Ballaststoffe

Lernfeld 10: Investitionsentscheidungen vorbereiten und Finanzquellen erschließen

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler bereiten Investitionsentscheidungen für Sporteinrichtungen und Sportgeräte vor, erschließen die dazu notwendigen internen und externen Finanzquellen und berücksichtigen dabei aktuelle gesamtwirtschaftliche Entwicklungen.

Sie wählen unter Berücksichtigung der Aspekte Fristigkeit, Liquidität und Kosten geeignete Eigen- und Fremdfinanzierungsalternativen aus und berücksichtigen angemessene Kreditsicherheiten. Sie erstellen und präsentieren einen Finanzplan. In ihre Planungen beziehen sie Einflüsse der Geld- und Wirtschaftspolitik mit ein. Für die Aufbereitung der Informationen und die Darstellung der Daten nutzen sie geeignete Informations- und Kommunikationstechnik.

Inhalte:

Bankdarlehen

Leasing

Factoring

Bürgschaft, Sicherungsübereignung

Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank

Preisniveaustabilität

Öffentliche Förderung

Standard- und Branchensoftware

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler erklären Bedeutung und Zusammenhang von Kosten und Leistungen im betrieblichen Leistungsprozess. Sie analysieren die Kostenstruktur eines Betriebes im Sport- und Fitnessbereich und zeigen Kriterien für die Bildung von Kostenstellen auf. 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 verstehen die Kosten- und Leistungsrechnung als Grundlage des Controllings und erklären Ziele und Aufgaben von Controllingmaßnahmen. Im Rahmen der Planungsfunktion des Controllings erläutern sie die Bedeutung der Budgetierung für eine zukunftsorientierte Unternehmensausrichtung. Aufgestellte Budgets nutzen sie zur Unternehmenssteuerung und zur abschließenden Kontrolle der Wirksamkeit von Maßnahmen. Sie berechnen und bewerten ausgewählte Kosten- und Erfolgskennzahlen. Zur Erarbeitung und Darstellung der Ergebnisse nutzen sie die moderne Informations- und Kommunikationstechnik.

Inhalte:

Einzel-, Gemeinkosten
variable, fixe Kosten
Betriebsergebnis, neutrales Ergebnis
Betriebsabrechnungsbogen
Kalkulation
Planungs-, Analyse-, Steuerungs- und Kontrollfunktion
Rentabilitätskennzahlen
Standard- und Branchensoftware

**Lernfeld 12: Personalwirtschaftliche Aufgaben
wahrnehmen**

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben die zentrale Bedeutung der Mitarbeiter in einem Sport- und Fitnessbetrieb. Sie stellen fest, dass die Qualität der Arbeitsleistung nicht nur durch die fachliche Qualifikation, sondern auch durch soziales Engagement und Empathiefähigkeit bestimmt wird.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Mitarbeiterstruktur, ermitteln den Personalbedarf und planen den Personaleinsatz, auch von externen Personaldienstleistungen. Bei der Personaleinstellung bereiten sie Arbeitsverträge unter Beachtung branchenüblicher Beschäftigungsverhältnisse vor. Sie erstellen die Entgeltabrechnungen der Mitarbeiter des Ausbildungsbetriebes unter Berücksichtigung steuer- und sozialversicherungsrechtlicher Bestimmungen sowie vertraglicher Vereinbarungen. Bei der Personalverwaltung beachten sie die Notwendigkeit des Datenschutzes. Sie bearbeiten Vorgänge im Zusammenhang mit der Beendigung von Arbeitsverhältnissen. Die Kommunikation und Kooperation im Team gestalten sie zielgerichtet und verantwortungsbewusst und bestimmen die Möglichkeiten der eigenen Mitwirkung und Mitbestimmung. Sie untersuchen die Bedeutung des Dienstleistungssektors für Wachstum und Beschäftigung und begreifen, dass beruflicher Erfolg und Sicherheit des Arbeitsplatzes auch von externen Faktoren wie Konjunkturentwicklung und strukturellen Veränderungen am Arbeitsmarkt abhängen. Sie beurteilen die berufliche Fort- und Weiterbildung als Instrument der zielgerichteten Personalentwicklung und als Mittel zur eigenen Weiterentwicklung im wirtschaftlichen und sozialen Strukturwandel.

Inhalte:

Ehren- und Hauptamtlichkeit
Honorarkräfte, geringfügig Beschäftigte
Tarifvertrag
Befristete, unbefristete Arbeitsverhältnisse
Kündigungsschutz
Arbeitszeugnis
Betriebsrat
Bruttoinlandsprodukt
Ursachen von Arbeitslosigkeit
Maßnahmen gegen Arbeitslosigkeit

Sportfachmann / Sportfachfrau

Lernfeld 9: Sportlerinnen und Sportler auf Training und Wettkampf vorbereiten

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 100 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler beraten Sportler und wenden dabei anatomische, sport- und ernährungsphysiologische sowie trainingsmethodische Erkenntnisse an.

Die Schülerinnen und Schüler erfassen die individuellen Voraussetzungen der Sportler und erfragen deren Vorerfahrungen und Interessen. Sie protokollieren die Ergebnisse und werten diese aus. Sie nutzen die Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnik.

Die Schülerinnen und Schüler sammeln Informationen für die Entwicklung eines Trainingskonzeptes unter Berücksichtigung von Alter, Geschlecht, Leistungsstand, Lebensweise und sportlichen Zielvorstellungen. Dabei berücksichtigen sie aktuelle anatomische, sportphysiologische und trainingsmethodische Erkenntnisse. Sie sensibilisieren die Sportler für Gesundheitsprävention und Rehabilitation.

Im Sinne eines ganzheitlichen Sportverständnisses beraten sie die Sportler im Hinblick auf den Zusammenhang von Bewegung und Ernährung. Die Schülerinnen und Schüler sind sich der Wechselwirkung zwischen kompetenter Beratung und Zufriedenheit des Sportlers bewusst.

Inhalte:

Anamnese

Bodymaßindex, Herzfrequenz, Blutdruck

Einfache Testverfahren

Standard- und Branchensoftware

aktiver und passiver Bewegungsapparat, muskuläre Dysbalancen

Herz-Kreislauf-System, Stoffwechsel, Energiebereitstellung

Kraft, Ausdauer, Schnelligkeit, Koordination, Beweglichkeit

Dauer-, Intervall-, Wiederholungsmethode

Fette, Eiweiße, Kohlehydrate, Vitamine, Mineral- und Ballaststoffe

Lernfeld 10: Sportlerinnen und Sportler trainieren und betreuen

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 100 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler planen den Trainingsaufbau, führen das Training durch, analysieren und werten die Ergebnisse aus.

Sie strukturieren auf der Grundlage der Eingangsdiagnostiken den zielgerichteten Trainingsaufbau. Bei der Trainingsdurchführung berücksichtigen sie die von ihnen erarbeiteten technischen und taktischen Elemente der jeweiligen Sportart und setzen sportartbezogene und zielgruppenspezifische Sport- und Spielgeräte ein. Die Schülerinnen und Schüler wenden unterschiedliche Vermittlungsmethoden, Lehr- und Lernkonzepte und Motivationsstrategien im Sport an und setzen diese differenziert ein. Sie erkennen auftretende Konfliktsituationen in der Gruppe und wenden entsprechende Lösungsstrategien an.

Die Schülerinnen und Schüler begleiten und führen die Sportler während des Wettbewerbes.

Sie analysieren die Wettkampfergebnisse und ziehen Schlussfolgerungen. Sie leiten Maßnahmen für den weiteren Trainingsprozess ein.

Die Schülerinnen und Schüler sensibilisieren die Sportler für die Gefahren des Trainings, weisen auf Sportverletzungen und Risiken bei Überbelastungen hin. Sie erkennen die Bedeutung der Prophylaxe im Sport. Bei Verletzungen leiten sie die Erstversorgung ein.

Sie informieren die Sportler über eine leistungsstabilisierende Ernährung.

Inhalte:

Trainingsplan

Individual- und Mannschaftstaktik

Ganz- und Teillernmethode

Induktive und deduktive Vorgehensweise

Intrinsische, extrinsische Motivation

Konfliktmanagement

Spielreihen und Übungsreihen

Coaching

Standard- und Branchensoftware

Anti-Doping-Regelungen

Sofortmaßnahmen

Lernfeld 11: Wettkämpfe organisieren

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Ziel:

Die Schüler und Schülerinnen gestalten die Rahmenbedingungen für sportliche Wettkämpfe. In die Wettkampfvorbereitung beziehen sie die jeweiligen Durchführungs- und Umweltschutzbestimmungen ein und gewährleisten die Bereitstellung notwendiger Technik. Die Schülerinnen und Schüler wählen eine geeignete Wettkampfstätte aus. Sie richten die Sportanlage funktionsgerecht her und stellen Sportgeräte und -ausrüstung unter Beachtung der Sicherheitsbestimmungen bereit.

Sie erstellen zielgruppen- und sportartengerechte Wettkampfpläne. Hierbei nutzen sie informationstechnische Systeme. Die Schülerinnen und Schüler erstellen einen Ablauf- und Einsatzplan unter Einbeziehung ehrenamtlicher Helfer und Schieds- bzw. Kampfrichter. Sie steuern und kontrollieren den Wettkampf. Sie gestalten die Kommunikation und Kooperation im Organisationsteam zielgerichtet, wertschätzend und verantwortungsbewusst.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die Organisation des Wettkampfes und nutzen die gewonnenen Erkenntnisse für zukünftige Wettkämpfe.

Inhalte:

Regelwerk
Spiel- und Wettbewerbsbetrieb
Ausschreibungsrichtlinien
Verkehrssicherungspflicht
Haftung
Unfallverhütungsvorschriften
Umweltschutzauflagen
Beschallung, Beleuchtung
Spiel- und Turnierpläne
Checklisten
Teamfähigkeit

**Liste der Entsprechungen
zwischen Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan
der Berufsausbildung
zum Sportfachmann / zur Sportfachfrau**

BIBB 4.2 / Stand: 14.05.07

Ausbildungsrahmenplan Abschnitt A: Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten		Rahmenlehrplan		
Berufsbildposition	Aus- bildungs- jahr	Lernfelder Ausbildungsjahr		
		1.	2.	3.
1. Sport und Bewegung (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 1)				
a) individuelle Eingangskchecks durchführen	lfd.			9
b) individuelle Trainingspläne erstellen und umsetzen	lfd.			10
c) anatomische, physiologische und ernährungsbezogene Aspekte berücksichtigen	lfd.			9
d) Personen verschiedener Zielgruppen über sportliche Maßnahmen als Gesundheitsvorsorge beraten	lfd.			9
e) Trainingsmethoden und Techniken anwenden	lfd.			10
2. Geschäfts- und Leistungsprozess (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2)				
2.1 betriebliche Ablauforganisation, Qualitätssicherung (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2.1)				
a) betriebliche Ablauforganisation und Geschäftsprozesse erläutern, Informationsflüsse, Entscheidungswege und Schnittstellen berücksichtigen	1	1		

b) qualitätssichernde Maßnahmen im eigenen Arbeitsbereich anwenden, dabei zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beitragen	1			
c) den Zusammenhang zwischen Qualität und Kundenzufriedenheit beschreiben und die Auswirkungen auf das Betriebsergebnis darstellen	1		7	
d) Nutzungs-, Belegungs- und Personaleinsatzpläne erstellen	1		8	
e) Prozess- und Erfolgskontrollen vornehmen und Korrekturmaßnahmen ergreifen	2	1		
2.2 Leistungsangebote (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2.2)				
a) Ausübungs- und Organisationsformen des Freizeit-, Breiten- und Leistungssports bei der Umsetzung von Leistungsangeboten berücksichtigen	1		5	
b) Funktionen und Wirkungen von Leistungsangeboten im Sport- und Fitnessbereich darstellen	1		5	
c) zielgruppenorientierte Argumente für die Teilnahme an sportlichen und außersportlichen Angeboten erarbeiten	1		5	
d) Sport- und Fitnessangebote sowie ergänzende Leistungen entwickeln und anbieten	1		5	
e) Vorschläge für die Ausgestaltung des Dienstleistungsangebots erarbeiten	1		5	
f) Leistungsbereitstellung und Vertragserfüllung überwachen, bei Abweichungen korrigierende Maßnahmen einleiten	2			
2.3 Beschaffung (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2.3)				
a) Bedarf an Produkten und Dienstleistungen Dritter ermitteln	2		6	

b) Waren annehmen, kontrollieren und bei Beanstandungen Maßnahmen einleiten; Lagerung überwachen	2		6	
c) Ausschreibungen vorbereiten; Angebote einholen; Informationen von Anbietern unter wirtschaftlichen und fachlichen Gesichtspunkten auswerten	2		6	
d) Bestellungen planen und durchführen; Beschaffungsmöglichkeiten nutzen	2		6	
e) erbrachte Dienstleistungen Dritter prüfen und bei Beanstandung Maßnahmen einleiten	2		6	
3. Marketing (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 3)				
3.1 Verkauf (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 3.1)				
a) Produkte und Dienstleistungen anbieten und verkaufen, rechtliche Regelungen berücksichtigen	1		7	
b) Verkaufsgespräche führen und nachbereiten	1		7	
c) Mitgliederverträge abschließen	2		7	
d) Vertriebsformen und -wege nutzen	2	4		
e) Wechselwirkung zwischen Kundenerwartungen und betrieblichen Leistungen beachten	2		7	
3.2 Werbung und Öffentlichkeitsarbeit (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 3.2)				
a) an der Gestaltung von Werbebotschaften mitwirken	2		5	
b) Werbemittel und -träger auswählen und einsetzen	2		5	
c) Kosten für Werbeaktionen kalkulieren	2		5	
d) Interessen von Kooperationspartner und Sponsoren berücksichtigen	2		5, 8	

sichtigen				
e) mit Medienvertretern zusammenarbeiten und Medienanalysen durchführen	2		8	
4. Planung und Organisation von Veranstaltungen (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 4)				
a) Veranstaltungen konzipieren und organisieren	2		8	
b) Planungshilfen erstellen und anwenden	2		8	
c) organisatorische und technische Voraussetzungen für Veranstaltungen prüfen, rechtliche Rahmenbedingungen beachten	2		8	
d) Veranstaltungen koordinieren und Mitwirkende betreuen	2		8	
e) Veranstaltungen abrechnen und auswerten	2		8	
5. technischer Betriebsablauf, Betriebssicherheit (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr.5)				
a) sportspezifische Rechts- und Verwaltungsvorschriften, Betriebs- und Dienstabweisungen, Hygienevorschriften und allgemeine Sicherheitsbestimmungen anwenden	1		8	
b) den laufenden Betrieb im Rahmen der Verkehrssicherungspflicht kontrollieren und beaufsichtigen; bei Störungen Maßnahmen einleiten	1		8	
c) Maßnahmen zur Einhaltung der Betriebssicherheit von Sporteinrichtungen, Anlagen und Geräten planen, veranlassen und dokumentieren	1			
d) Pflege und Instandhaltung von Sporteinrichtungen, Anlagen und Geräten veranlassen	1			
6. Rechnungsvorgänge und Kalkulation (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 6)				

a) Geschäftsvorgänge für das betriebliche Rechnungswesen bearbeiten	1	3		
b) Beiträge einziehen	1		7	
c) Zusammenhänge von Kosten, Umsatz und Ertrag erläutern	1	3		
d) Kosten ermitteln und erfassen, Ausgaben überwachen	1			
e) Einzelmaßnahmen kalkulieren	2		8	
7. sportartspezifische Trainings- und Wettkampfstätten (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 7)				
a) sportartspezifische Sicherheitsbestimmungen beachten	3			11
b) Trainingsstätten herrichten und an Trainingsabläufe anpassen	3			10
c) Sportgeräte und -ausrüstung funktionsgerecht bereitstellen	3			10, 11
d) Sportgeräte und -anlagen pflegen und Mängel beseitigen	3			
e) Wettkampfstätten unter Berücksichtigung sportartspezifischer Regeln herrichten	3			11
f) Wettkämpfe organisieren, Wettkampfbestimmungen beachten	3			11
8. Training (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 8)				
a) Regeln einer Sportart erläutern und anwenden	3			11
b) sportartspezifische Techniken vermitteln und trainieren, Trainingsmethoden anwenden	3			10
c) Maßnahmen zur unmittelbaren persönlichen Wettkampfvorbereitung von Sportlerinnen und Sportlern anwenden	3			11
d) auf Training und Wettkampf ausgerichtete Ernährungspläne erstellen	3			9, 10
e) wettkampforientierte Trainings	3			10, 11

pläne für Gruppen und Einzelpersonen erstellen und umsetzen, leistungshemmende und -fördernde Faktoren berücksichtigen				
f) Prinzipien der Periodisierung und Zyklisierung anwenden	3			10
g) Internationale und Nationale Übereinkünfte und Regelungen im Zusammenhang mit Anti-Doping beachten und einhalten	3			10
h) Trainingsmaßnahmen und Wettkämpfe analysieren und die Erkenntnisse bei der Trainingsplanung und der Durchführung von Wettkämpfen berücksichtigen	3			10
i) Taktiken entwickeln, vermitteln und trainieren	3			10
9. Wettkampfdurchführung (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 9)				
a) Betreuungskonzepte für Sportlerinnen und Sportler bei Wettkämpfen erstellen	3			10
b) Sportlerinnen und Sportler bei Wettkämpfen führen und begleiten	3			10
c) den Einsatz technischer Hilfsmittel für die Betreuung sicherstellen	3			11
d) über die Hinzuziehung von externen Fachkräften entscheiden und deren Einsatz organisieren	3			11
Abschnitt B: Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten				
1 Der Ausbildungsbetrieb (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 1)				
1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 1.1)				
a) unterschiedliche Aufgaben, Strukturen und Rechtsformen im Sport- oder Fitnessbereich da	1	1		

erstellen				
b) Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang beschreiben	1	1		
c) Aufbau, Struktur und Leitbild des Betriebes erläutern	1	1		
d) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes erläutern	1	1		
e) Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes darstellen	1	1		
f) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben	1	1		
1.2 Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Grundlagen (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 1.2)				
a) die Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und die Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben	1	2		
b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen und unter Nutzung von Arbeits- und Lern-techniken zu seiner Umsetzung beitragen	1	2		
c) lebensbegleitendes Lernen als Voraussetzung für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; branchenbezogene Fortbildungsmöglichkeiten ermitteln	1	2		
d) Fachinformationen nutzen	1			
e) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie die für den Ausbildungsbetrieb geltenden tariflichen Regelungen beachten	1	2		
1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der				

Arbeit (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 1.3)				
a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen	1	2		
b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden	1	2		
c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten	1			
d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	1			
1.4 Umweltschutz (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 1.4)				
Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere:				
a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären	1	2	8	
b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden	1	2	8	
c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen	1	1, 2	8	11
d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen	1		8	11
2 Information, Kommunikation und Kooperation (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 2)				
2.1 Informations- und Kommunikationssysteme (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 2.1)				

a) Betriebssystem, Standardsoftware und betriebsspezifische Software anwenden	1	3, 4	6, 7	
b) rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz einhalten	1			
c) externe und interne Netze und Dienste nutzen	1			
d) Leistungsmerkmale und Kompatibilität von Hardware- und Softwarekomponenten beachten	1			
e) Informationen erfassen; Daten eingeben, sichern und pflegen, Mitglieder- und Kundenstatistiken auswerten	1			
2.2 Arbeitsorganisation (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 2.2)				
a) die eigene Arbeit systematisch, qualitätsbewusst und unter Berücksichtigung technischer und wirtschaftlicher Notwendigkeiten organisieren	1	2		
b) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen	1	2		
c) Möglichkeiten funktionaler und ergonomischer Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung nutzen	1	2		
d) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung vorschlagen	1	2		
2.3 Teamarbeit und Kooperation (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 2.3)				
a) Aufgaben im Team planen und bearbeiten	2	2		
b) an der Teamentwicklung mitwirken; Moderationstechniken anwenden	2	1, 2		
c) Sachverhalte situationsbezogen und adressatengerecht aufbereiten und präsentieren	2	1		
d) interne und externe Kooperati	2	1		

onsprozesse gestalten				
e) Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden	2	2	7	
2.4 kundenorientierte Kommunikation, (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 2.4)				
a) Auswirkungen von Information, Kommunikation und Kooperation auf Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg beachten	1		7	
b) Kundenkontakte nutzen und pflegen	1		7	
c) Regeln für kundenorientiertes Verhalten anwenden	1		7	
d) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden	1			
e) Informations- und Beratungsgespräche planen, durchführen und nachbereiten	2		7	
f) Reklamationen und Beschwerden entgegen nehmen, bearbeiten und Lösungen aufzeigen	2		7	
g) zur Vermeidung von Konflikten beitragen	2		7	

Liste der Entsprechungen
zwischen Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan
der Berufsausbildung
zum Sport- und Fitnesskaufmann/ zur Sport- und Fitnesskauffrau

BIBB 4.2 / Stand: 14.05.07

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan		
Abschnitt A: Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten				
Berufsbildposition	Aus- bildungs- jahr	Lernfelder Ausbildungsjahr		
		1.	2.	3.
1. Sport und Bewegung (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 1)				
f) individuelle Eingangskchecks durchführen	lfd.			9
g) individuelle Trainingspläne erstellen und umsetzen	lfd.			9
h) anatomische, physiologische und ernährungsbezogene Aspekte berücksichtigen	lfd.			9
i) Personen verschiedener Zielgruppen über sportliche Maßnahmen als Gesundheitsvorsorge beraten	lfd.			9
j) Trainingsmethoden und Techniken anwenden	lfd.			9
2. Geschäfts- und Leistungsprozess (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2)				
2.1 betriebliche Ablauforganisation, Qualitätssicherung (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2.1)				
a) betriebliche Ablauforganisation und Geschäftsprozesse erläutern, Informationsflüsse, Entscheidungswege und Schnittstellen berücksichtigen	1	1		

b) qualitätssichernde Maßnahmen im eigenen Arbeitsbereich anwenden, dabei zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beitragen	1			
c) den Zusammenhang zwischen Qualität und Kundenzufriedenheit beschreiben und die Auswirkungen auf das Betriebsergebnis darstellen	1		7	
d) Nutzungs-, Belegungs- und Personaleinsatzpläne erstellen	1		8	
e) Prozess- und Erfolgskontrollen vornehmen und Korrekturmaßnahmen ergreifen	2	1		
2.2 Leistungsangebote (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2.2)				
g) Ausübungs- und Organisationsformen des Freizeit-, Breiten- und Leistungssports bei der Umsetzung von Leistungsangeboten berücksichtigen	1		5	
h) Funktionen und Wirkungen von Leistungsangeboten im Sport- und Fitnessbereich darstellen	1		5	
i) zielgruppenorientierte Argumente für die Teilnahme an sportlichen und außersportlichen Angeboten erarbeiten	1		5	
j) Sport- und Fitnessangebote sowie ergänzende Leistungen entwickeln und anbieten	1		5	
k) Vorschläge für die Ausgestaltung des Dienstleistungsangebots erarbeiten	1		5	
l) Leistungsbereitstellung und Vertragserfüllung überwachen, bei Abweichungen korrigierende Maßnahmen einleiten	2			
2.3 Beschaffung (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 2.3)				
f) Bedarf an Produkten und Dienstleistungen Dritter ermitteln	2		6	

g) Waren annehmen, kontrollieren und bei Beanstandungen Maßnahmen einleiten; Lagerung überwachen	2		6	
h) Ausschreibungen vorbereiten; Angebote einholen; Informationen von Anbietern unter wirtschaftlichen und fachlichen Gesichtspunkten auswerten	2		6	
i) Bestellungen planen und durchführen; Beschaffungsmöglichkeiten nutzen	2		6	
j) erbrachte Dienstleistungen Dritter prüfen und bei Beanstandung Maßnahmen einleiten	2		6	
3. Marketing (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 3)				
3.1 Märkte, Zielgruppen (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 3.1)				
f) bei der Marktbeobachtung mitwirken, insbesondere Preise, Leistungen, Konditionen von Wettbewerbern vergleichen	2	4		
g) betriebsbezogenes Nachfragepotenzial für Dienstleistungen ermitteln	2	4		
h) Informationsquellen für die Erschließung von Zielgruppen und Märkten sowie für die Vermarktung der Dienstleistungen auswerten und nutzen	2	4		
i) Mitgliederwerbungs- und Rückgewinnungsaktionen durchführen	2		7	
j) bei der Entwicklung und Umsetzung von Marketingkonzepten mitwirken; Medien einsetzen	2	4		
3.2 Verkauf (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 3.2)				
e) Produkte und Dienstleistungen anbieten und verkaufen, rechtliche Regelungen berücksichtigen	2		7	

f) Verkaufsgespräche führen und nachbereiten	2		7	
g) Mitgliedsverträge abschließen	2		7	
h) Vertriebsformen und -wege nutzen	2	4		
i) Wechselwirkungen zwischen Kundenerwartungen und betrieblichen Leistungen beachten	2		7	
3.3 Werbung und Öffentlichkeitsarbeit (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 3.3)				
f) an der Gestaltung von Werbebotschaften mitwirken	2		5	
g) Werbekonzepte entwickeln	2		5	
h) Werbemittel und -träger auswählen und einsetzen	2		5	
i) Kosten für Werbeaktionen kalkulieren	2		5	
j) Interessen von Kooperationspartnern und Sponsoren berücksichtigen	2		5, 8	
k) mit Medienvertretern zusammenarbeiten und Medienanalysen durchführen	2		8	
4. Planung und Organisation von Veranstaltungen (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 4)				
g) Veranstaltungen konzipieren und organisieren	2		8	
h) Planungshilfen erstellen und anwenden	2		8	
i) organisatorische und technische Voraussetzungen für Veranstaltungen prüfen, rechtliche Rahmenbedingungen beachten	2		8	
j) Veranstaltungen koordinieren und Mitwirkende betreuen	2			
k) Veranstaltungen abrechnen und auswerten	2		8	

5. technischer Betriebsablauf, Betriebssicherheit (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 5)				
a) sportspezifische Rechts- und Verwaltungsvorschriften, Betriebs- und Dienstanweisungen, Hygienevorschriften und allgemeine Sicherheitsbestimmungen anwenden	1		8	
b) den laufenden Betrieb im Rahmen der Verkehrssicherungspflicht kontrollieren und beaufsichtigen; bei Störungen Maßnahmen einleiten	1			
c) Maßnahmen zur Einhaltung der Betriebssicherheit von Sporteinrichtungen, Anlagen und Geräten planen, veranlassen und dokumentieren	1			
d) Pflege und Instandhaltung von Sporteinrichtungen, Anlagen und Geräten veranlassen	1			
6. kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 6)				
6.1 Rechnungsvorgänge und Kalkulation (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 6.1)				
e) Geschäftsvorgänge für das betriebliche Rechnungswesen bearbeiten	1	3		
f) Beiträge einziehen	1		7	
g) Aufbau und Struktur der betrieblichen Kosten- und Leistungsrechnung erläutern	1			11
h) Kosten ermitteln und erfassen, Ausgaben überwachen	1			11
e) Einzelmaßnahmen kalkulieren	2		8	11
6.2 betriebliches Rechnungswesen (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 6.2)				
a) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle	3	3		

beschreiben				
b) den betrieblichen Kontenplan anwenden	3	3		
c) Vorgänge des Zahlungsverkehrs und des Mahnwesens bearbeiten	3		7	
d) Steuern, Gebühren und Beiträge berechnen	3		7	
e) Vorbereitende Arbeiten für den Jahresabschluss durchführen, Inventur durchführen	3	3		
f) Leistungen bewerten und verrechnen	3			11
g) Finanzierungsarten und -formen unterscheiden, bewerten und nutzen, Finanzpläne erstellen	3			10
6.3 Controlling (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 6.3)				
a) Ergebnisse des betrieblichen Rechnungswesens zum Zweck der Steuerung und Kontrolle anwenden, insbesondere betriebliche Kennzahlen auswerten	3	3		11
b) Statistiken erstellen, zur Vorbereitung von Entscheidungen bewerten und aufbereiten	3	3		11
7. Personalwirtschaft (§ 3 Abs. 2 Abschnitt A Nr. 7)				
a) Vorgänge in Verbindung mit Beginn und Beendigung von Arbeitsverhältnissen bearbeiten, insbesondere Arbeitsverträge vorbereiten	3			12
b) Auswirkungen unterschiedlicher Vertragsformen für Beschäftigungsverhältnisse und flexibler Arbeitszeiten auf die Planung des Personaleinsatzes sowie auf die Leistungserstellung berücksichtigen	3			12
c) Positionen der Entgeltabrechnung erklären	3			12

d) Einsatz von internen und externen Personaldienstleistungen planen	3			12
Abschnitt B				
Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten				
1. Der Ausbildungsbetrieb (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 1)				
1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 1.1)				
a) unterschiedliche Aufgaben, Strukturen und Rechtsformen im Sport- und Fitnessbereich darstellen	1	1		
b) Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang beschreiben	1	1		
c) Aufbau, Struktur und Leitbild des Betriebes erläutern	1	1		
d) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes erläutern	1	1		
e) Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes darstellen	1	1		
f) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben	1	1		
1.2 Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Grundlagen (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B. Nr. 1.2)				
a) die Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und die Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben	1	2		
b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen und unter Nutzung von Arbeits- und	1	2		

Lerntechniken zu seiner Umsetzung beitragen				
c) Fachinformationen nutzen	1			
d) lebensbegleitendes Lernen als Voraussetzung für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; branchenbezogene Fortbildungsmöglichkeiten ermitteln	1	2		
e) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie die für den Ausbildungsbetrieb geltenden tariflichen Regelungen beachten	1	2		
1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 1.3)				
a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen	1	2		
b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden	1	2		
c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten	1			
d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	1			
1.4 Umweltschutz (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 1.4)				
Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere:				
a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären	1	2	8	
b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Um	1	2	8	

weltschutzes anwenden				
c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen	1	1, 2	8	
d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen	1		8	
2. Information, Kommunikation und Kooperation (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 2)				
2.1 Informations- und Kommunikationssysteme (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 2.1)				
a) Betriebssystem, Standardsoftware und betriebsspezifische Software anwenden	1	3, 4	6, 7	9, 10
b) rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz einhalten	1			
c) externe und interne Netze und Dienste nutzen	1			
d) Leistungsmerkmale und Kompatibilität von Hardware- und Softwarekomponenten beachten	1			
e) Informationen erfassen; Daten eingeben, sichern und pflegen, Mitglieder- und Kundenstatistiken auswerten	1			
2.2 Arbeitsorganisation (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 2.2)				
a) die eigene Arbeit systematisch, qualitätsbewusst und unter Berücksichtigung technischer und wirtschaftlicher Notwendigkeiten organisieren	1	2		
b) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen	1	2		
c) Möglichkeiten funktionaler und ergonomischer Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung nutzen	1	2		

d) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung vorschlagen	1	2		
2.3 Teamarbeit und Kooperation (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 2.3)				
a) Aufgaben im Team planen und bearbeiten	2	1, 2		
b) an der Teamentwicklung mitwirken; Moderationstechniken anwenden	2	1, 2		
c) Sachverhalte situationsbezogen und adressatengerecht aufbereiten und präsentieren	2	1		
d) Interne und externe Kooperationsprozesse gestalten	2	1		
e) Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden	2	2	7	
2.4 kundenorientierte Kommunikation (§ 3 Abs. 2 Abschnitt B Nr. 2.4)				
a) Auswirkungen von Information, Kommunikation und Kooperation auf Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg beachten	1			
b) Kundenkontakte nutzen und pflegen	1		7	
c) Regeln für kundenorientiertes Verhalten anwenden	1		7	
d) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden	1			
e) Informations- und Beratungsgespräche planen, durchführen und nachbereiten	2		7, 9	
f) Reklamationen und Beschwerden entgegen nehmen, bearbeiten und Lösungen aufzeigen	2		7	
g) zur Vermeidung von Konflikten beitragen	2		7	