

Verordnung des Fachverbandes der Freizeit- und Sportbetriebe über die Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe der Fremdenführer (Fremdenführer-Befähigungsprüfungsordnung)

Aufgrund der §§ 24 und 352a Abs. 2 der Gewerbeordnung 1994 (GewO 1994), BGBl. Nr. 194, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 130/2024, wird verordnet:

Allgemeine Prüfungsordnung

§ 1. Auf die Durchführung der Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe der Fremdenführer ist die Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit über die Durchführung der Prüfungen (Allgemeine Prüfungsordnung), BGBl. II Nr. 110/2004, zuletzt geändert durch die Verordnung BGBl. II Nr. 418/2023, anzuwenden.

Qualifikationsniveau

§ 2. (1) Ziel der Prüfung ist gemäß § 20 GewO 1994 der Nachweis von Lernergebnissen, die über dem Qualifikationsniveau beruflicher Erstausbildung liegen und den Deskriptoren des Nationalen Qualifikationsrahmens im Anhang 1 des Bundesgesetzes über den Nationalen Qualifikationsrahmen (NQR-Gesetz), BGBl. I Nr. 14/2016, entsprechen. Im Rahmen der Prüfung ist daher vom Prüfungskandidaten/von der Prüfungskandidatin nachzuweisen, dass er/sie über Folgendes verfügt:

1. fortgeschrittene berufliche Kenntnisse (unter Berücksichtigung eines kritischen Verständnisses von Theorien),
2. fortgeschrittene Fertigkeiten, die die Beherrschung des Berufes erkennen lassen (einschließlich Innovationsfähigkeit sowie Lösung komplexer und nicht vorhersehbarer Probleme in seinem/ihrer Beruf) und
3. Kompetenz zur Leitung komplexer beruflicher Aufgaben oder Projekte (dazu zählen auch die Übernahme von Entscheidungsverantwortung in nicht vorhersehbaren beruflichen Situationen und die Übernahme von Verantwortung für die berufliche Entwicklung von Einzelpersonen und Gruppen).

(2) Der in der Anlage abgebildete Qualifikationsstandard bildet die Grundlage für Modul 1, Modul 2 und Modul 3 der Befähigungsprüfung und ist somit ein integrativer Bestandteil der gesamten Befähigungsprüfung.

Gliederung und Durchführung

§ 3. (1) Die Befähigungsprüfung besteht aus drei Modulen, die getrennt zu beurteilen sind.

(2) Die Reihenfolge der Ablegung der Module bleibt dem Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin überlassen. Ebenso bleibt es dem Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin überlassen, bei einem Prüfungsantritt nur zu einzelnen Prüfungsmodulen anzutreten.

(3) Die Anwesenheit der Kommissionsmitglieder bei der Durchführung der Prüfung ist wie folgt geregelt:

Modul	Anwesenheit der Kommissionsmitglieder
Modul 1 Modul 2	Das Modul 1 und Modul 2 ist vor der gesamten Prüfungskommission abzulegen.
Modul 3	Die Anwesenheit der gesamten Prüfungskommission während der gesamten Arbeitszeit ist nur insoweit erforderlich, als es für die Beurteilung der Leistung der Prüfungskandidaten/Prüfungskandidatinnen notwendig ist. Während der Arbeitszeit hat jedenfalls entweder ein Kommissionsmitglied oder eine andere geeignete Aufsichtsperson anwesend zu sein.

(4) Die Anrechnungsmöglichkeiten für diese Prüfung sind wie folgt geregelt:

Modul	Gegenstand	Anrechnung
Modul 1: Praktische Prüfung	Probeführung in deutscher Sprache und Fremdsprache(n)	-
Modul 2: Mündliche Prüfung	Fachspezifische, wirtschaftliche und rechtliche Kompetenzen in der Planung und Durchführung von Führungen	-
Modul 3: Schriftliche Prüfung	Organisatorische, wirtschaftliche und rechtliche Kompetenzen in der	Studienabschluss an einer europäischen Universität, Hochschule oder

	Planung und Durchführung von Führungen	Fachhochschule auf mindestens NQR Niveau 6 in einer den wesentlichen Lernergebnissen entsprechenden Studienrichtung, insbesondere Rechtswissenschaften, Volkswirtschaft, Betriebswirtschaft, Internationale Betriebswirtschaft, Wirtschaftswissenschaften mit internationaler Ausrichtung oder Wirtschaftspädagogik.
--	--	--

Modul 1: Praktische Prüfung

§ 4. (1) Das Modul 1 umfasst den Gegenstand „Probeführung in deutscher Sprache und Fremdsprache(n)“.

(2) Die praktische Prüfung besteht aus einer Probeführung in deutscher Sprache und in der (den) vom Prüfungskandidaten/von der Prüfungskandidatin gewählten Fremdsprache(n).

(3) Die Probeführung hat sich auf folgende Führungstätigkeiten zu erstrecken:

1. in einer Sehenswürdigkeit,
2. bei einem Rundgang und
3. in einer Busführung.

(4) Der Prüfungskandidat/Die Prüfungskandidatin hat bei der Probeführung jedenfalls die Lernergebnisse gemäß Z 3, Z 5 und Z 6 sowie mindestens ein weiteres von der Prüfungskommission auszuwählendes Lernergebnis nachzuweisen.

Er/Sie ist in der Lage,

1. Kundenwünsche gezielt zu erfassen,
2. Kunden fachgerecht zu beraten,
3. eine Führung inhaltlich zu entwickeln,
4. eine Führung unter Berücksichtigung des wirtschaftlichen Aspekts zu entwickeln,
5. die Route einer Führung zu entwickeln,
6. eine eigene bzw. von Dritten vorgefertigte Führung durchzuführen und
7. eine durchgeführte Führung nachzubereiten.

(5) Für die Bewertung sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien heranzuziehen:

1. fachliche Richtigkeit,
2. Praxistauglichkeit und
3. führungstaugliche Beherrschung der Fremdsprache(n).

(6) Die Aufgaben sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in 40 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 60 Minuten zu beenden.

(7) Wenn die gewählte(n) Fremdsprache(n) nicht durch mindestens ein Mitglied der Prüfungskommission in ausreichendem Umfang geprüft werden kann (können), so hat der Kandidat/die Kandidatin auf eigene Kosten einen geeigneten gerichtlich beeideten Dolmetsch beizuziehen.

Modul 2: Mündliche Prüfung

§ 5. (1) Das Modul 2 umfasst den Gegenstand „Fachspezifische, wirtschaftliche und rechtliche Kompetenzen in der Planung und Durchführung von Führungen“.

(2) Die mündliche Prüfung wird in deutscher Sprache und in der (den) vom Prüfungskandidaten/von der Prüfungskandidatin gewählten Fremdsprache(n) abgehalten.

(3) Die Prüfung hat sich aus der betrieblichen Praxis zu entwickeln und an den beruflichen Anforderungen, die zur selbstständigen Ausübung des reglementierten Gewerbes der Fremdenführer erforderlich sind, zu orientieren. Es ist auch zu überprüfen, ob der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin in der Lage ist, komplexe und nicht vorhersehbare Probleme in seinem/ihrer Beruf zu lösen, Entscheidungsverantwortung in nicht vorhersehbaren beruflichen Situationen sowie die Verantwortung für die berufliche Entwicklung von Einzelpersonen und Gruppen zu übernehmen.

(4) Die mündliche Prüfung kann auch in Form einer Videokonferenz abgehalten werden, sofern Transparenz, Nachvollziehbarkeit, Öffentlichkeit und Authentizität der Prüfung gewährleistet sind.

(5) Der Prüfungskandidat/Die Prüfungskandidatin hat bei der Prüfung jedenfalls die Lernergebnisse gemäß Z 3, Z 5, Z 7 und Z 9 sowie mindestens ein weiteres von der Prüfungskommission auszuwählendes Lernergebnis nachzuweisen.

Er/Sie ist in der Lage,

1. Kundenwünsche gezielt zu erfassen,
2. Kunden fachgerecht zu beraten,
3. eine Führung inhaltlich zu entwickeln,
4. eine Führung unter Berücksichtigung des wirtschaftlichen Aspekts zu entwickeln,
5. die Route einer Führung zu entwickeln,
6. eine eigene bzw. von Dritten vorgefertigte Führung vorzubereiten,
7. eine eigene bzw. von Dritten vorgefertigte Führung durchzuführen,
8. eine durchgeführte Führung nachzubereiten und
9. die für die Unternehmensgründung notwendigen Schritte umzusetzen und die Chancen und Herausforderungen seiner/ihrer unternehmerischen Tätigkeit zu beurteilen.

(6) Für die Bewertung sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien heranzuziehen:

1. fachliche Richtigkeit,
2. Praxistauglichkeit und
3. führungstaugliche Beherrschung der Fremdsprache(n).

(7) Wird die Prüfung in deutscher Sprache und in einer Fremdsprache abgehalten, dann sind die Aufgaben von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in 40 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 60 Minuten zu beenden. Für jede weitere vom Prüfungskandidaten/von der Prüfungskandidatin gewählte Fremdsprache ist die Prüfungsdauer um 20 Minuten zu verlängern.

(8) Wenn die gewählte(n) Fremdsprache(n) nicht durch mindestens ein Mitglied der Prüfungskommission in ausreichendem Umfang geprüft werden kann (können), so hat der Kandidat/die Kandidatin auf eigene Kosten einen geeigneten gerichtlich beeideten Dolmetsch beizuziehen.

Modul 3: Schriftliche Prüfung

§ 6. (1) Das Modul 3 umfasst den Gegenstand „Organisatorische, wirtschaftliche und rechtliche Kompetenzen in der Planung und Durchführung von Führungen“.

(2) Die schriftliche Prüfung wird in deutscher Sprache abgehalten.

(3) Die Prüfung hat sich aus der betrieblichen Praxis zu entwickeln und an den beruflichen Anforderungen, die zur selbstständigen Ausübung des reglementierten Gewerbes der Fremdenführer erforderlich sind und dem Qualifikationsniveau gemäß § 2 entsprechen, zu orientieren.

(4) Die Prüfung kann auch in digitaler Form erfolgen, sofern Transparenz und Nachvollziehbarkeit gewährleistet sind.

(5) Erfolgt die Bewertung des Prüfungsergebnisses durch ein zertifiziertes digitales Prüfungsverfahren im Sinne des § 8 Allgemeine Prüfungsordnung, ist zur Bewertung die Anwesenheit der Prüfungskommission nicht erforderlich.

(6) Der Prüfungskandidat/Die Prüfungskandidatin hat bei der Prüfung jedenfalls die Lernergebnisse gemäß Z 3, Z 6, Z 7, Z 9 und Z 10 sowie mindestens ein weiteres von der Prüfungskommission auszuwählendes Lernergebnis nachzuweisen.

Er/Sie ist in der Lage,

1. Kunden fachgerecht zu beraten,
2. eine Führung inhaltlich zu entwickeln,
3. eine Führung unter Berücksichtigung des wirtschaftlichen Aspekts zu entwickeln,
4. eine eigene bzw. von Dritten vorgefertigte Führung vorzubereiten,
5. eine durchgeführte Führung nachzubereiten,
6. die für die Unternehmensgründung notwendigen Schritte umzusetzen und die Chancen und Herausforderungen seiner/ihrer unternehmerischen Tätigkeit zu beurteilen,
7. sein/ihr Unternehmen wirtschaftlich zu führen,

8. sein/ihr Unternehmen in der Öffentlichkeit zu präsentieren,
9. die laufende Betriebsbuchhaltung unter Beachtung relevanter Vorschriften und Gesetze durchzuführen,
10. ein Angebot für eine Führung zu erstellen,
11. das Angebot für eine Führung abzurechnen und
12. Mitarbeiter/innen zu führen.

(7) Für die Bewertung sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien heranzuziehen:

1. fachliche Richtigkeit und
2. Praxistauglichkeit.

(8) Die Aufgaben sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in vier Stunden bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach fünf Stunden zu beenden.

Anmeldung zur Prüfung

§ 7. Der Prüfungskandidat/Die Prüfungskandidatin hat bei der Anmeldung jene Fremdsprache(n) anzugeben, die er/sie bei der Prüfung nachweisen möchte.

Zusatzprüfung

§ 8. Personen, die die Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe der Fremdenführer erfolgreich abgelegt haben, können weitere Fremdsprachen durch eine Zusatzprüfung nachweisen. Die Zusatzprüfung hat sich auf das Modul 1 zu erstrecken.

Dienstnehmerprüfung

§ 9. Die Prüfung für Personen, die bei der Ausübung des Fremdenführergewerbes als Dienstnehmer verwendet werden sollen, besteht aus den Modulen 1 und 2. Die Meisterprüfungsstelle hat dem/der Geprüften aufgrund des Beschlusses der Prüfungskommission ein Zeugnis über die erfolgreich abgelegte Prüfung auszustellen.

Bewertung

§ 10. (1) Für die Bewertung der Gegenstände gilt das Schulnotensystem von „Sehr gut“ bis „Nicht genügend“.

(2) Die Module 1, 2 und 3 sind positiv bestanden, wenn der Gegenstand des jeweiligen Moduls zumindest mit der Note „Genügend“ bewertet wurde.

(3) Die Absolvierung eines Moduls mit Auszeichnung oder gutem Erfolg hat entsprechend folgender Tabelle zu erfolgen:

Modul	Anzahl der zu absolvierenden Gegenstände pro Modul	Das Modul ist mit Auszeichnung bestanden, wenn	Das Modul ist mit gutem Erfolg bestanden, wenn
Modul 1	1	der Gegenstand mit der Note „Sehr gut“ bewertet wurde.	der Gegenstand mit der Note „Gut“ bewertet wurde.
Modul 2	1	der Gegenstand mit der Note „Sehr gut“ bewertet wurde.	der Gegenstand mit der Note „Gut“ bewertet wurde.
Modul 3	1	der Gegenstand mit der Note „Sehr gut“ bewertet wurde.	der Gegenstand mit der Note „Gut“ bewertet wurde.

(4) Die Befähigungsprüfung ist mit Auszeichnung bestanden, wenn die Module 1, 2 und 3 mit Auszeichnung bestanden wurden. Mit gutem Erfolg ist sie bestanden, wenn die Module 1, 2 und 3 zumindest mit gutem Erfolg bestanden wurden und die Voraussetzungen für die Bewertung der Befähigungsprüfung mit Auszeichnung nicht gegeben sind.

Wiederholung

§ 11. Nur jene Gegenstände, die negativ bewertet wurden, sind zu wiederholen.

Inkrafttreten und Übergangsbestimmungen

§ 12. (1) Diese Verordnung tritt am 1. Juli 2025 in Kraft.

(2) Die Verordnung des Fachverbandes der Freizeitbetriebe über die Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe der Fremdenführer (Fremdenführer-Befähigungsprüfungsordnung), kundgemacht vom Fachverband der Freizeitbetriebe am 1. Februar 2004, tritt mit dem Inkrafttreten dieser Verordnung außer Kraft.

(3) Unbeschadet der Regelung in Abs. 2 können Personen ihre vor dem Inkrafttreten dieser Prüfungsordnung begonnene Prüfung bis zu zwölf Monate ab Inkrafttreten wahlweise auch gemäß den Bestimmungen der bis dahin geltenden Prüfungsordnung beenden oder wiederholen. Die Prüfung gilt mit dem Antritt zu einem Modul als begonnen.

(4) Der Leiter/Die Leiterin der Meisterprüfungsstelle hat bereits absolvierte vergleichbare Gegenstände gemäß einer nicht mehr in Kraft stehenden Prüfungsordnung auf diese Befähigungsprüfung anzurechnen.

Fachverband der Freizeit- und Sportbetriebe

KommR Astrid Maria Legner

Obfrau

Mag. Bernhard Gerstberger

Geschäftsführer

Qualifikationsstandard

Der folgende Qualifikationsstandard stellt die Grundlage für die unter §§ 4, 5 und 6 dargestellten prüfungsrelevanten Lernergebnisse dar. Er gliedert sich in folgende Qualifikationsbereiche und entsprechend den Anforderungen des § 2 in Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenz:

1. Kundenberatung und -betreuung,
2. Entwicklung von eigenen Führungen,
3. Vorbereitung von Führungen,
4. Durchführung von Führungen und
4. Unternehmensführung.

Sämtliche Lernergebnisse entsprechen dem folgenden Kompetenzniveau:

Der Fremdenführer /Die Fremdenführerin kann komplexe berufliche Aufgaben oder Projekte leiten. Dabei übernimmt er/sie auch in nicht vorhersehbaren Situationen die Entscheidungsverantwortung. Er/Sie kann festlegen, ob er/sie Aufgaben bzw. Fertigkeiten zur Gänze selbst übernimmt oder an Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen bzw. Externe delegiert. Der Fremdenführer /Die Fremdenführerin kann seine/ihre Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen bei der Umsetzung von Aufgaben bzw. einzelner Fertigkeiten anleiten und unterstützen sowie deren Leistungen überprüfen. Ebenso kann er/sie seine/ihre eigenen und fremde Leistungen sowie das Endergebnis kritisch bewerten und (daraus) neue bzw. optimierte Vorgehensweisen entwickeln.

Kundenberatung und -betreuung		
LERNERGEBNISSE	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
Er/Sie ist in der Lage, Kundenwünsche gezielt zu erfassen.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> – Bedarfsanalyse – Kommunikationstechniken – Mindestens eine Fremdsprache 	Er/Sie kann <ul style="list-style-type: none"> – zielgerichtete Fragen stellen (zB über Budget, Reisezweck, Reisedauer, Reiseternin, Erwartungshaltung, Gruppengröße, Zielgruppe). – auf die Bedürfnisse der Kunden eingehen. – Kundenwünsche zusammenfassen. – beurteilen, ob Kundenwünsche realistisch sind und Alternativen vorschlagen. – Gespräche mit Kunden auf Deutsch bzw. in mindestens einer Fremdsprache führen.
Er/Sie ist in der Lage, Kunden fachgerecht zu beraten.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> – Einschlägige Rechtsgrundlagen für seine/ihre Tätigkeit (wie insbesondere Freizeitrecht- und Tourismusrecht, Natur- und Landschaftsnutzungsrecht, Allgemeines 	Er/Sie kann <ul style="list-style-type: none"> – Kunden verschiedene Ausflugsziele präsentieren. – Kunden verschiedene Leistungsanbieter präsentieren (zB Bergbahn, Museum, Schiff).

	<p>bürgerliches Gesetzbuch (ABGB))</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arten von Führungen (zB Stadtführung, Museumsführung, Busführung) - Organisation und Durchführung von Führungen - Ausflugsziele - Sehenswürdigkeiten - Leistungsanbieter - Veranstaltungssicherheit - Transportwesen (zB Bus, Seilbahn, Schiff) - Zusatzangebote - Zeitmanagement - Kostenplanung und Kalkulation - Kundenberatung - Kommunikationstechniken - Verhandlungstechniken - Mindestens eine Fremdsprache 	<ul style="list-style-type: none"> - Kunden über die Vor- und Nachteile der Ausflugsziele und Leistungsanbieter informieren. - Kunden über die Dauer, Organisation (zB Pausen, Aufenthaltslänge), Kosten und etwaiger Zusatzkosten einer Führung informieren. - Kunden über verfügbare Zusatzangebote beraten. - Kunden über die Rahmenbedingungen des Zustandekommens einer Führung informieren (zB Bergwetter) und etwaige Alternativen anbieten. - die Durchführbarkeit einer Führung, die durch Dritte vorgeplant wurden, beurteilen. - einen Vertrag über eine Führung mit einem Kunden abschließen. - Gespräche mit Kunden auf Deutsch bzw. in mindestens einer Fremdsprache führen.
Entwicklung von eigenen Führungen		
<p>Er/Sie ist in der Lage, eine Führung inhaltlich zu entwickeln.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einschlägige Rechtsgrundlagen für seine/ihre Tätigkeit (wie insbesondere Freizeit- und Tourismusrecht, Natur- und Landschaftsnutzungsrecht, ABGB) - Arten von Führungen (zB Stadtführung, Museumsführung, Busführung) - Vorbereitung und Durchführung von Führungen - Marktanalyse - Ausflugsziele - Sehenswürdigkeiten - Leistungsanbieter (zB Konzertveranstalter, Restaurant) - Veranstaltungssicherheit 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> - rechtliche Aspekte bei der inhaltlichen Entwicklung einer Führung berücksichtigen (zB im Bereich der Natur- und Kulturlandschaft). - eigene Themen für eine Führung unter Berücksichtigung geschichtlicher, geographischer, kunstgeschichtlicher und themenspezifischer Aspekte entwickeln und ausarbeiten, wie beispielsweise - relevante kunstgeschichtliche Sehenswürdigkeiten, Persönlichkeiten, Zusammenhänge und Entwicklungen identifizieren und für die Präsentation aufarbeiten. - relevante geschichtliche Ereignisse,

	<ul style="list-style-type: none"> - Transportwesen (zB Bus, Seilbahn, Schiff) - Routenplanung - Quellenkunde - Geschichtliche Epochen (zB Ur- und Frühgeschichte, Römische Geschichte, Geschichte des Mittelalters, Geschichte der Neuzeit, Neuere Geschichte, Zeitgeschichte) - Österreichische Geschichte - Landesgeschichte - Wirtschafts- und Sozialgeschichte - Kirchen- und Ordensgeschichte - Grundzüge der Weltreligionen - Diverse Spezialgebiete (zB Medizin, Literatur, Musik) - ausgewählte Personengeschichte - Heraldik - Kunstgeschichtliche Epochen Österreichs (zB Antike, Romanik, Gotik, Renaissance, Barock, Klassizismus, Biedermeier, Historismus, Jugendstil, Moderne) - Fachbegriffe der Kunstgeschichte - Landestypische Spezifika der Kunstgeschichte - Ikonographie - Mythologie - Österreichisches Brauchtum im Jahres- und Lebenskreis - Regionale Besonderheiten der Volkskultur (zB Trachten, bäuerliche Architektur und Hofformen) - Österreichische und landestypische Kulinarik - Geschichte der österreichischen Trachten und Bekleidungsformen - Das politische System Österreichs (zB 	<p>Persönlichkeiten, Zusammenhänge und Entwicklungen identifizieren und für die Präsentation aufarbeiten.</p> <ul style="list-style-type: none"> - relevante geographische Erscheinungen, Zusammenhänge und Entwicklungen identifizieren und für die Präsentation aufarbeiten. - relevante wirtschaftliche Ereignisse, Betriebe, Zusammenhänge und Entwicklungen identifizieren und für die Präsentation aufarbeiten. - relevantes Brauchtum der Region identifizieren und für die Präsentation aufarbeiten. - relevante kulinarische Besonderheiten identifizieren und für die Präsentation aufarbeiten (zB Genussregionen, kulinarische Festivals). - relevante aktuelle Ereignisse identifizieren, auswählen und für die Präsentation aufarbeiten (zB Kulturveranstaltungen, Sportwettbewerbe, Messeveranstaltungen) - zur Führung passende Präsentationstechniken identifizieren und einplanen. - diverse Führungsunterbrechungen für Pausen optimal einplanen.
--	---	--

	<p>Wahlrecht, Neutralitätsgesetz, Staatsvertrag, Parteienlandschaft)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Das österreichische Rechtssystem (zB Stufenbau der Rechtsordnung Gewaltentrennung allgemeines bürgerliches Recht) - Unterschiedliche Regierungssysteme - Geschichte der Europäischen Union - Das Sozial-, Gesundheits-, Schulsystems in Österreich - Geografie und Landeskunde Österreich (zB Großlandschaften Österreichs, Verkehrsgeografie, Land- und Forstwirtschaft, Botanik, Klima, Wirtschaftsräume, Demographie) - Regionale Aspekte der Geografie und Landeskunde - Zeitmanagement und Selbstorganisation - Gruppendynamik - Führungstechniken - Präsentationstechniken - Mindestens eine Fremdsprache 	
<p>Er/Sie ist in der Lage, eine Führung unter Berücksichtigung des wirtschaftlichen Aspekts zu entwickeln.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einschlägige Rechtsgrundlagen für seine/ihre Tätigkeit (wie insbesondere Freizeit- und Tourismusrecht, Natur- und Landschaftsnutzungsrecht, ABGB) - Marktanalyse - Arten von Führungen (zB Stadtführung, Museumsführung, Busführung) - Vorbereitung und Durchführung von Führungen - Ausflugsziele - Sehenswürdigkeiten - Leistungsanbieter 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> - eine Marktanalyse durchführen (zB bestehende Angebote, mögliche Nachfrage) und das Thema einer Führung an die aktuelle Marktsituation anpassen. - mit Leistungsanbietern verhandeln und Verträge und Vereinbarungen abschließen. - eine Führung unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Aspekte planen (zB Kostenplanung, Kalkulation, Gewinnspanne).

	<ul style="list-style-type: none"> – Veranstaltungssicherheit – Transportwesen (zB Bus, Seilbahn, Schiff) – Routenplanung – Kostenplanung und Kalkulation – Reservierungswesen – Zeitmanagement und Selbstorganisation – Kommunikationstechniken – Verhandlungs- und Argumentationstechniken – Mindestens eine Fremdsprache 	
<p>Er/Sie ist in der Lage, die Route einer Führung zu entwickeln.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Einschlägige Rechtsgrundlagen für seine/ihre Tätigkeit (wie insbesondere Freizeit- und Tourismusrecht, Natur- und Landschaftsnutzungsrecht) – Vorbereitung und Durchführung von Führungen – Ausflugsziele – Sehenswürdigkeiten – Leistungsanbieter – Veranstaltungssicherheit – Transportwesen (zB Bus, Seilbahn, Schiff) – Routenplanung und Verkehrssituationen (zB Fahrverbote, Busterminals, Parkplätze, Tonnenbeschränkungen, Unterführungen) – Geografie und Landeskunde Österreich (zB Großlandschaften Österreichs, Verkehrsgeografie, Wirtschaftsräume) – Regionale Aspekte der Geografie und Landeskunde – Zeitmanagement und Selbstorganisation – Kommunikationstechniken – Verhandlungs- und Argumentationstechniken 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – die Route einer Führung nach allen relevanten Aspekten planen, wie beispielsweise – rechtliche Aspekte bei der Routenplanung berücksichtigen (zB Wegerecht, Eigentumsverhältnisse) – relevante Sehenswürdigkeiten und Lokalitäten identifizieren und auswählen. – Wegzeiten abschätzen – gewählte Sehenswürdigkeiten mit den Wegzeiten koordinieren – Ausgangspunkt und Endpunkt optimal auswählen – Route der gegebenen Verkehrssituation anpassen – diverse Führungsunterbrechungen für Pausen einbauen – Ausweichrouten finden und vorbereiten – einen optimalen Zeitplan im Zusammenhang mit dem Wegekonzept für die Führung erstellen. – die Gesamtdauer der Führung planen. – mit Leistungsanbietern verhandeln (zB Parkplätze, Eigentümer, Gemeinden,

		Behörden).
Vorbereitung von Führungen		
Er/Sie ist in der Lage, eine eigene bzw. von Dritten vorgefertigte Führung vorzubereiten.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittenen Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Einschlägige Rechtsgrundlagen für seine/ihre Tätigkeit (wie insbesondere Freizeit- und Tourismusrecht, Natur- und Landschaftsnutzungsrecht) – Arten von Führungen (zB Stadtführung, Museumsführung, Busführung) – Organisation und Durchführung von Führungen – Ausflugsziele – Sehenswürdigkeiten – Leistungsanbieter – Veranstaltungssicherheit – Transportwesen (zB Bus, Seilbahn, Schiff) – Routenplanung – Quellenkunde – Geschichtliche Epochen (zB Ur- und Frühgeschichte, Römische Geschichte, Geschichte des Mittelalters, Geschichte der Neuzeit, Neuere Geschichte, Zeitgeschichte) – Österreichische Geschichte – Landesgeschichte – Wirtschafts- und Sozialgeschichte – Kirchen- und Ordensgeschichte – Grundzüge der Weltreligionen – Diverse Spezialgebiete (zB Medizin, Literatur, Musik) – ausgewählte Personengeschichte – Heraldik – Kunstgeschichtliche Epochen Österreichs (zB Antike, Romanik, Gotik, Renaissance, Barock, Klassizismus, Biedermeier, 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – rechtliche Aspekte bei der Vorbereitung einer Führung berücksichtigen (zB im Bereich der Natur- und Kulturlandschaft). – Kundenwünsche in der Vorbereitung berücksichtigen. – relevante Themen für eine Führung unter Berücksichtigung geschichtlicher, geographischer, kunstgeschichtlicher und themenspezifischer Aspekte im Detail vorbereiten (zB zeitliche Gewichtung, zielgruppengerechte Auswahl der Informationen), wie beispielsweise die Präsentation – relevanter kunstgeschichtlicher Sehenswürdigkeiten, Persönlichkeiten, Zusammenhänge und Entwicklungen – relevanter geschichtlicher Ereignisse, Persönlichkeiten, Zusammenhänge und Entwicklungen – relevanter geographischer Erscheinungen, Zusammenhänge und Entwicklungen – relevanter wirtschaftlicher Ereignisse, Betriebe, Zusammenhänge und Entwicklungen – relevanten Brauchtums der Region – relevanter kulinarischer Besonderheiten – relevanter aktueller Ereignisse (zB Kulturveranstaltungen, Sportwettbewerbe, Messerveranstaltungen) – zur Führung und Zielgruppe passende Präsentationstechniken auswählen und die Präsentation im Detail vorbereiten (zB notwendiges Ansichtsmaterial,

	<p>Historismus, Jugendstil, Moderne)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fachbegriffe der Kunstgeschichte - Landestypische Spezifika der Kunstgeschichte - Ikonographie - Mythologie - Österreichisches Brauchtum im Jahres- und Lebenskreis - Regionale Besonderheiten der Volkskultur (zB Trachten, bäuerliche Architektur und Hofformen) - Österreichische und landestypische Kulinarik - Geschichte der österreichischen Trachten und Bekleidungsformen - Das politische System Österreichs (zB Wahlrecht, Neutralitätsgesetz, Staatsvertrag, Parteienlandschaft) - Das österreichische Rechtssystem (zB Stufenbau der Rechtsordnung Gewaltentrennung allgemeines bürgerliches Recht) - Unterschiedliche Regierungssysteme - Geschichte der Europäischen Union - Das Sozial-, Gesundheits-, Schulsystems in Österreich - Geografie und Landeskunde Österreich (zB Großlandschaften Österreichs, Verkehrsgeografie, Land- und Forstwirtschaft, Botanik, Klima, Wirtschaftsräume, Demographie) - Regionale Aspekte der Geografie und Landeskunde - Kommunikationstechniken - Verhandlungs- und Argumentationstechniken - Zeitmanagement und Selbstorganisation 	<p>Musikbeispiele).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Termine bzw. Uhrzeiten mit involvierten Leistungsanbietern abstimmen und festlegen. - diverse Führungsunterbrechungen für Pausen optimal vorbereiten.
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> – Gruppendynamik – Führungstechniken – Präsentationstechniken – Mindestens eine Fremdsprache 	
Durchführung von Führungen		
Er/Sie ist in der Lage, eine eigene bzw. von Dritten vorgefertigte Führung durchzuführen.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Einschlägige Rechtsgrundlagen für seine/ihre Tätigkeit (wie insbesondere Freizeit- und Tourismusrecht, Natur- und Landschaftsnutzungsrecht) – Arten von Führungen (zB Stadtführung, Museumsführung, Busführung) – Vorbereitung und Durchführung von Führungen – Marktanalyse – Ausflugsziele – Sehenswürdigkeiten – Leistungsanbieter – Veranstaltungssicherheit – Transportwesen (zB Bus, Seilbahn, Schiff) – Geschichtliche Epochen (zB Ur- und Frühgeschichte, Römische Geschichte, Geschichte des Mittelalters, Geschichte der Neuzeit, Neuere Geschichte, Zeitgeschichte) – Österreichische Geschichte – Landesgeschichte – Wirtschafts- und Sozialgeschichte – Kirchen- und Ordensgeschichte – Grundzüge der Weltreligionen – Diverse Spezialgebiete (zB Medizin, Literatur, Musik) – ausgewählte Personengeschichte – Heraldik – Kunstgeschichtliche Epochen Österreichs 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kommunikations-, Interventions- und Präsentationstechniken unter Berücksichtigung der jeweiligen Gruppendynamik zielgruppenangepasst und situationsadäquat einsetzen. – eine Führung in Deutsch bzw. mindestens einer Fremdsprache durchführen. – für einen reibungslosen Ablauf der Führung Sorge tragen. – geschichtliche, kunstgeschichtliche bzw. wirtschaftliche Zusammenhänge und Entwicklungen den Teilnehmern/Teilnehmerinnen der Führung anschaulich erklären, wie beispielsweise <ul style="list-style-type: none"> – bundesländertypische Sonderentwicklungen – Persönlichkeiten aus der Geschichte – geisteswissenschaftliche Strömungen, technische Entwicklungen, wissenschaftliche Fortschritte sowie wirtschaftliche Veränderungen und ihre Auswirkungen – kunstgeschichtliche Epochen, ihre Entwicklung und ihre Stilelemente – herausragende österreichische Bauwerke oder Sonderformen – Symbole – Heiligenfiguren und sakrale Darstellungsformen

	<p>(zB Antike, Romanik, Gotik, Renaissance, Barock, Klassizismus, Biedermeier, Historismus, Jugendstil, Moderne)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fachbegriffe der Kunstgeschichte - Landestypische Spezifika der Kunstgeschichte - Ikonographie - Mythologie - Österreichisches Brauchtum im Jahres- und Lebenskreis - Regionale Besonderheiten der Volkskultur (zB Trachten, bäuerliche Architektur und Hofformen) - Österreichische und landestypische Kulinarik - Geschichte der österreichischen Trachten und Bekleidungsformen - Das politische System Österreichs (zB Wahlrecht, Neutralitätsgesetz, Staatsvertrag, Parteienlandschaft) - Das österreichische Rechtssystem (zB Stufenbau der Rechtsordnung Gewaltentrennung allgemeines bürgerliches Recht) - Unterschiedliche Regierungssysteme - Geschichte der Europäischen Union - Das Sozial-, Gesundheits-, Schulsystems in Österreich - Ausgewählte Personengeschichte - Geografie und Landeskunde Österreich (zB Großlandschaften Österreichs, Verkehrsgeografie, Land- und Forstwirtschaft, Botanik, Klima, Wirtschaftsräume, Demographie) - Regionale Aspekte der Geografie und Landeskunde 	<ul style="list-style-type: none"> - Künstlerpersönlichkeiten und deren Schaffen - Brauchtum - kulinarische Besonderheiten und österreichische Genussregionen - bäuerliche Architektur - das österreichische Rechtssystem, österreichische Verwaltungsformen, Stufenbau der Rechtsordnung und die Gewaltenteilung in Österreich - das politische System in Österreich - Bedeutung und Entwicklung der EU - Weltorganisationen - aktuelle Entwicklungen - die geographische Situation (zB Lage, Zusammenhänge, Entwicklungen) den Teilnehmern/Teilnehmerinnen der Führung anschaulich erklären, wie beispielsweise <ul style="list-style-type: none"> - Großlandschaften österreichischer Bundesländer - Verkehrsverbindungen in Österreich und ihre Geschichte - Flora und Fauna, sowie die Land- und forstwirtschaftlichen Besonderheiten - Klimazonen Österreichs - erdgeschichtliche Entwicklung - österreichische Schutzgebiete (zB Nationalparks, Biosphärenparks) - demographische Entwicklungen und ihre Auswirkungen - die Grundlagen der Rhetorik und Sprechtechnik in der Praxis anwenden. - spontan auf Fragen von Teilnehmern/Teilnehmerinnen der Führung eingehen.
--	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Routenplanung - Zeitmanagement und Selbstorganisation - Verhandlungs- und Argumentationstechniken - Gruppendynamik - Führungstechniken - Präsentationstechnik - Rhetorik und Stimmbildung - Kommunikationstechniken - Konfliktmanagement und gewaltfreie Kommunikation - Mediationstechnik - Mindestens eine Fremdsprache - Erste Hilfe 	<ul style="list-style-type: none"> - mit kritischen Einwänden und Konflikten in der Gruppe umgehen. - das gebuchte Programm im festgelegten Zeitrahmen abwickeln und den reibungslosen Ablauf der Führung sicherstellen. - bei ungeplanten Situationen während der Führung adäquate Maßnahmen ergreifen und auf außergewöhnliche Ereignisse angemessen reagieren. - bei Notfällen während der Führung adäquate Erste Hilfe Maßnahmen ergreifen. - rechtliche Aspekte während der Führung einhalten. - diverse Führungsunterbrechungen für Pausen optimal ansetzen.
<p>Er/Sie ist in der Lage, eine durchgeführte Führung nachzubereiten.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Methoden der Qualitätssicherung und -kontrolle - Selbstreflektion - Selbstbild und Fremdbild - Kommunikationstechniken - Beschwerdemanagement - Eigene Work-Life-Balance - Resilienz 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> - die Führung reflektieren, zB hinsichtlich <ul style="list-style-type: none"> - Routenplanung - Zeitmanagement - Inhalte und Schwerpunkte - Präsentationstechniken - Auswahl der Leistungsträger und Kooperationspartner - Kostenwahrheit - das eigene Verhalten reflektieren, zB hinsichtlich <ul style="list-style-type: none"> - Kommunikationstechniken - Präsentationstechniken - Konfliktmanagement - Umgang mit unerwarteten Situationen - Notfallsituationen - die eigenen Erkenntnisse in der Entwicklung, Vorbereitung und Durchführung von zukünftigen Führungen berücksichtigen.

		<ul style="list-style-type: none"> – erhaltenes Feedback von Führungsteilnehmern/Führungsteilnehmerinnen, Leistungsanbietern, Auftraggebern etc. reflektieren und in der Entwicklung, Vorbereitung und Durchführung von zukünftigen Führungen berücksichtigen. – auf das erhaltene Feedback professionell reagieren. – die eigene Work-Life-Balance optimieren (zB hinsichtlich Kooperationen, Partnern, Zeitmanagement).
Unternehmensführung		
<p>Er/Sie ist in der Lage, die für die Unternehmensgründung notwendigen Schritte umzusetzen und die Chancen und Herausforderungen seiner/ihrer unternehmerischen Tätigkeit zu beurteilen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Einschlägige Rechtsgrundlagen für seine/ihre Tätigkeit (wie insbesondere ABGB bzw. Unternehmensgesetzbuch (UGB) insbesondere hinsichtlich Vertragsrecht, GewO 1994) – Betriebswirtschaftliche, juristische, operative und organisatorische Zusammenhänge in der Unternehmensführung – Unternehmenskonzept – Rechtsformen – Finanzierungsmöglichkeiten – Standortwahl – Verhandlungstechniken – Marketingmethoden 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – ein Unternehmenskonzept entwickeln. – die geeignete Rechtsform auswählen. – die notwendigen Schritte zur Unternehmensgründung umsetzen. – seine/ihre Leistungen kalkulieren. – unter mehreren Finanzierungsalternativen die für den Betrieb bestgeeignete auswählen. – einen passenden Standort für seinen/ihren Betrieb auswählen. – die Eröffnung seines/ihrer Unternehmens bewerben.
<p>Er/Sie ist in der Lage, sein/ihr Unternehmen wirtschaftlich zu führen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Einschlägige Rechtsgrundlagen für seine/ihre Tätigkeit (wie insbesondere ABGB bzw. UGB insbesondere hinsichtlich Vertragsrecht, GewO 1994, Freizeit- und Tourismusrecht, Natur- und Landschaftsnutzungsrecht) – Gestaltung von Verträgen 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Verträge über Führungen erstellen und abschließen. – Verträge mit Geschäftspartnern verhandeln und abschließen (zB mit Reiseveranstaltern). – Kooperationspartner auswählen. – die Leistungskapazitäten einschätzen. – entscheiden, welche Aufträge angenommen

	<ul style="list-style-type: none"> - Auswahl von Geschäftspartnern - Auswahl von Kooperationspartnern - Entscheidungsgrundlagen der Auftragsbeurteilung (zB Berücksichtigung von berufsethischen Aspekten) - Aufnahme von Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen - Betriebliche Kennzahlen - Berufsrelevante Haftungen und Versicherungen 	<p>bzw. abgelehnt werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> - entscheiden, ob Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen aufgenommen werden. - betriebliche Kennzahlen zu ermitteln, zu interpretieren und daraus Schlüsse für den Betrieb zu ziehen (zB Umsatz- und Kostenentwicklung). - berufsrelevanten Haftungen abschätzen und entsprechende Vorkehrungen treffen.
<p>Er/Sie ist in der Lage, sein/ihr Unternehmen in der Öffentlichkeit zu präsentieren.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Öffentlichkeitsarbeit - Marketingmethoden - Networking Methoden - Zielgruppen und Zielgruppenanalyse - Digitale Medien (zB Social Media) - Werbemittel (zB Give Aways) - Kundenbindungsmaßnahmen - Auswahl von Kooperationspartner 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> - die USP (Unique Selling Proposition) seines/ihres Unternehmens entwickeln. - die USP (Unique Selling Proposition) seines/ihres Unternehmens in der Öffentlichkeit präsentieren. - ein branchenübergreifendes Netzwerk aufbauen. - Kooperationspartner für die Umsetzung seiner/ihrer Marketingmaßnahmen auswählen. - eine zeitgemäße Online-Präsentation sicherstellen. - Instrumente für eine medienwirksame Öffentlichkeitsarbeit auswählen (zB digitale Medien). - einen rechtskonformen Öffentlichkeitsauftritt sicherstellen (zB Impressum, Inserate). - eine Präsenz in sozialen Netzwerken aufbauen.
<p>Er/Sie ist in der Lage, die laufende Betriebsbuchhaltung unter Beachtung relevanter Vorschriften und Gesetze durchzuführen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesetzliche Grundlagen für die betriebliche Buchhaltung (wie insbesondere Aufzeichnungspflichten, Registrierkassenpflicht, Buchführungsgrenzen, Umsatzsteuer) 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> - das Belegwesen organisieren. - auf Grundlage der Anforderungen seines/ihres Geschäftes die passenden externen Partner/innen auswählen (zB [Bilanz]Buchhalter/in, Steuerberater/in).

	<ul style="list-style-type: none"> – Organisation der betrieblichen Buchhaltung (zB Belegorganisation, Fristsetzungen, Zahlungstermine für Steuern und Abgaben) – Kaufmännische Aufzeichnungen 	<ul style="list-style-type: none"> – vorbereitende Tätigkeiten zur Übergabe seiner/ihrer Unterlagen an beauftragte Experten/Expertinnen selbstständig durchführen. – die Umsatzsteuerzahllast berechnen und die Umsatzsteuervoranmeldung durchführen. – die betriebliche finanzielle Situation planen und kontrollieren (zB die Einnahmen und Ausgaben planen). – die Einnahmen-Ausgabenrechnung erstellen bzw. vorbereiten.
Er/Sie ist in der Lage, ein Angebot für eine Führung zu erstellen.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Einschlägige Rechtsgrundlagen für seine/ihre Tätigkeit (wie insbesondere Steuerrecht, Vertragsrecht, ABGB) – Kostenrechnung – Kalkulation – Angebotsgestaltung 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – gesetzeskonforme Angebote entwickeln. – eine Kostenrechnung erstellen. – Angebote kalkulieren. – Angebote von Kooperationspartnern (zB Schiff, Museum) einholen und in der Kalkulation berücksichtigen. – Freiplatzregelungen in der Kalkulation berücksichtigen. – Marketingkosten miteinkalkulieren. – gewinnorientiert kalkulieren. – Steuern miteinkalkulieren.
Er/Sie ist in der Lage, das Angebot für eine Führung abzurechnen.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Einschlägige Rechtsgrundlagen für seine/ihre Tätigkeit (wie insbesondere Steuerrecht) – Rechnungslegung – Kalkulation 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – die angefallenen Leistungen bestimmen. – eine gesetzeskonforme Rechnung erstellen. – Nachkalkulationen durchführen.
Er/Sie ist in der Lage, Mitarbeiter/innen zu führen.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Einschlägige Rechtsgrundlagen für seine/ihre Tätigkeit (wie insbesondere Arbeitsrecht, Sozialversicherungsrecht, Kollektivvertrag) – Personalmanagement – Entgeltabrechnungen 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen über deren Rechte und Pflichten aufklären und deren Einhaltung überprüfen. – Entgeltabrechnungen überprüfen und den Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen erklären. – die Einhaltung der Arbeitszeiten der

	<ul style="list-style-type: none"> - Zahlungstermine (zB für Überweisung von Gehältern und Abgaben) - Kommunikationstechniken - Mitarbeiterführung 	<p>Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen und deren Aufzeichnungen überprüfen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - die Anzahl der offenen und verbrauchten Urlaubstage von Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen ermitteln. - Abgaben, wie zB Sozialversicherung und Lohnsteuer, fristgerecht abführen. - Löhne und Gehälter zeitgerecht überweisen. - neue Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen einschulen (fachlich, Unternehmensphilosophie und -ziele, unternehmensspezifischer Umgang mit Kunden, organisatorisch). - Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen mit Innovationen und neuen Trends vertraut machen. - Feedback geben. - bei Konflikten Lösungen entwickeln. - Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen motivieren. - Lohn- und Gehaltsverhandlungen mit Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen führen.
--	---	--