



# Zertifikatslehrgang

## Urlaub am Bauernhof

### Leitfaden

vom BMNT genehmigt am 23.02.2018  
mit GZ. BMNT-LE.1.2.1/0008-II9a/2018

**Ihr Wissen wächst** 

**Impressum:**

**Bundes-LFI:**

DI Herbert Bauer

Adresse: Schauflergasse 6, 1014 Wien

Tel: +43 (0)1 53441-8565

Fax: +43 (0)1 53441-8569

E-Mail: [h.bauer@lk-oe.at](mailto:h.bauer@lk-oe.at)

Autor: Petra Weilguny

Adresse: Auf der Gugl 3, 4021 Linz

Tel: +43 (0)50/6902-1269

Fax: +43/(0)50/6902-1800

E-Mail: [petra.weilguny@lk-ooe.at](mailto:petra.weilguny@lk-ooe.at)

## Inhalt

• Antragsteller	5
• Ansprechpersonen für die bundesweite Koordination	5
▪ Mitglieder der Arbeitsgruppe, die den ZL ausgearbeitet haben (Projektteam)	5
▪ Mit folgenden Ansprechpartnern der Bundesländer wurde die Adaptierung des ZLG für 2007 bereits akkordiert:	Fehler! Textmarke nicht definiert.
<b>Einleitung</b>	<b>6</b>
<b>Inhaltliche Beschreibung des Lehrganges</b>	<b>6</b>
<b>Ziel des Lehrganges</b>	<b>6</b>
• Nutzen für die Teilnehmer	7
• Mögliche Betätigungsfelder der Absolventen	7
<b>Zielgruppe</b>	<b>7</b>
• Allgemeine Eingangsvoraussetzungen für die Teilnahme	7
• spezielle Eingangsvoraussetzungen für die Teilnahme (Mindestqualifikation)	7
• Teilnehmeranzahl	7
<b>Gestaltung der Ausbildung</b>	<b>8</b>
• Methodik und Didaktik	8
<b>Ausbildungsplan</b>	<b>8</b>
• Lehrplan im Überblick	8
• Ausführliche Beschreibung des Zeitplans	9
• Detaillierter Ausbildungsplan – Inhaltliches Konzept	9
<b>Kursunterlagen</b>	<b>13</b>
<b>Anwesenheit der Teilnehmer</b>	<b>13</b>
<b>Kurskritik</b>	<b>13</b>
• Feedback	14
▪ Muss-Kriterien	14
▪ Kann-Kriterien	14
• Die Evaluierung	14
<b>Abschlussarbeit</b>	<b>14</b>
• Genaue Beschreibung der Abschlussarbeit	14
• Beurteilung der Abschlussarbeit	15



---

<b>Die Prüfungskommission</b>	<b>15</b>
• <b>Zusammensetzung der Prüfungskommission</b>	<b>15</b>
• <b>Kriterien der Bewertung</b>	<b>16</b>
▪ mit ausgezeichnetem Erfolg:	16
▪ mit gutem Erfolg:	16
▪ mit Erfolg	16
<b>Allgemeine organisatorische Grundsätze</b>	<b>16</b>
• <b>Zertifikatsrückseite</b>	<b>16</b>

## Organisation

- **Antragsteller**

Organisation: Bundes LFI  
 Name: DI Herbert Bauer  
 Adresse: Schauflergasse 6, 1014 Wien  
 Tel: +43 (0)1/53441-8565  
 Fax: +43 (0)1/53441-8569  
 E-Mail: [h.bauer@lk-oe.at](mailto:h.bauer@lk-oe.at)

- **Ansprechpersonen für die bundesweite Koordination**

Name: Dr. Gertraud Pichler  
 Adresse: Stubenring 1, 1010 Wien  
 Tel: +43 (0)1/71100-6814 Fax: +43 (0)1/71100-6507  
 E-Mail: [gertraud.pichler@lebensministerium.at](mailto:gertraud.pichler@lebensministerium.at)

- **Mitglieder der Arbeitsgruppe, die den ZL ausgearbeitet haben (Projektteam)**

<u>Bundesland:</u> Steiermark	<u>Bundesland:</u> Niederösterreich	<u>Bundesland:</u> Oberösterreich
Name: Ing. Christine Sommersguter	Name: DI Christine Haghofer	Name: Johanna Stummer
Adresse: BBK Hartberg	Adresse: NÖ LWK	Adresse: LK OÖ
Tel: +43 (0) 3332/62623-20	Tel: +43 (0) 2742/259	Tel: +43 (0)
Fax: +43 (0)	Fax: +43 (0)	Fax: +43 (0)
E-Mail: <a href="mailto:sommersguter@hartberg.lk-stmk.at">sommersguter@hartberg.lk-stmk.at</a>	E-Mail: <a href="mailto:christine.haghofer@lk-noe.at">christine.haghofer@lk-noe.at</a>	E-Mail:
<u>Bundesland:</u> Oberösterreich	<u>Bundesland:</u> Tirol	<u>Bundesland:</u> Burgenland
Name: Petra Weilguny	Name: Klaus Loukota	Name: Christine Hautzinger
Adresse: LK OÖ	Adresse: LK Tirol	Adresse: LK Burgenland
Tel: +43 (0)50/6902-1269	Tel: +43 (0) 512/561882	Tel: +43 (0) 2682/702-410
Fax: +43 (0) 50/6902-1800	Fax: +43 (0) 512/567367	Fax: +43 (0) 2682/702-490
E-Mail: <a href="mailto:petra.weilguny@lk-ooe.at">petra.weilguny@lk-ooe.at</a>	E-Mail: <a href="mailto:GF.UAB@lk-tirol.at">GF.UAB@lk-tirol.at</a>	E-Mail: <a href="mailto:babbi.hautzinger@lk-bgld.at">babbi.hautzinger@lk-bgld.at</a>

## Einleitung

Seit Sommer 2000 liegen den LFI- Zertifikatslehrgängen neue Richtlinien zugrunde. Zur Erreichung von bundesweiten Qualitätsstandards im LFI- Bildungsangebot wird für jeden LFI- Zertifikatslehrgang ein sogenannter Leitfaden erstellt. Dieser soll den Zertifikatslehrgang genau beschreiben, sodass innerorganisatorisch keine Ungereimtheiten entstehen können. Weiters dient der Leitfaden allen Trainern als Grundlage für deren Tätigkeit. Seit der Genehmigung 2002 wird der ZLG in dieser Form angeboten, allerdings ist es notwendig die neuen Bildungsprodukte von Urlaub am Bauernhof einzuarbeiten und inhaltlich eine leichte Abänderung vorzunehmen, damit stets eine zeitgemäße Weiterbildung gewährleistet ist.

Dem BMLFUW wird zur Anerkennung eines neuen LFI- Zertifikatslehrganges dieser Leitfaden vorgelegt. Dadurch besitzt der Leitfaden bundesweite Gültigkeit, wodurch eigenständige Abänderungen des neuen Zertifikatslehrganges, wie zum Beispiel der Ziele, des Inhaltes, der Dauer, u.a. nicht zulässig sind.

Der Leitfaden darf mit den LFI- Richtlinien für Zertifikatslehrgänge nicht im Widerspruch stehen. Die Richtlinien sind die Grundlagen für jeden Leitfaden und müssen daher berücksichtigt werden.

Ein nicht Einhalten der Richtlinien bei Erstellung des Leitfadens, oder eine eigenständige Änderung des LFI- Zertifikatslehrganges hat die zur Folge, dass der Lehrgang nicht als LFI- Zertifikatslehrgang anerkannt wird.

## Inhaltliche Beschreibung des Lehrganges

Sie wollen mit neuem Schwung Ihren Urlaubsbauernhof weiterführen? Dieser Ausbildungslehrgang begleitet Sie dazu ein Stückchen. Die Ausbildung baut auf der Erfahrung in der Führung des Betriebszweiges Urlaub am Bauernhof auf und vermittelt Kompetenzen im persönlichen, sozialen und fachlichen Bereich. Die Ausbildung ermöglicht die Anpassung der Berufsausbildung an die Bedürfnisse einer zukunftsorientierten und bäuerlichen Vermietung. Sie erhalten eine speziell an bäuerliche Vermieter angepasste Grundausbildung in Form eines Zertifikatslehrganges. Die inhaltlichen Schwerpunkte liegen in der Persönlichkeitsbildung, im Marketing und in der Unternehmensführung.

## Ziel des Lehrganges

Die Ausbildung baut auf der persönlichen Erfahrung in der Führung des Betriebszweiges Urlaub am Bauernhof auf und vermittelt Kompetenzen im persönlichen, sozialen und fachlichen Bereich.

### 1. Ziele im persönlichen Bereich

- allgemein: selbstbewusste, kompetente, kooperative Vermieter, die eigenverantwortlich handlungsfähig sind.
- eigene Stärken und Fähigkeiten erkennen und nutzen
- Wege für zielorientiertes Handeln
- Eigenverantwortung bewusst machen
- Kooperationsfähigkeit fördern
- Kommunikative und soziale Kompetenz erreichen
- Techniken zur Konflikt-, Stress- und Problembewältigung erwerben

## 2. Ziele im betrieblichen Bereich

- Voraussetzungen und Möglichkeiten des Betriebes und des Umfeldes erkennen und nutzen
- Betriebliches Einkommen sichern
- Betriebsanalysen und Optimierungsmaßnahmen durchführen können
- Qualitätsfaktoren kennen und Strategien zur Qualitätssicherung entwickeln
- Fachliche und unternehmerische Qualifikation für den Betriebszweig erwerben
- Rechtliche Bestimmungen bei Urlaub am Bauernhof

## 3. Ziele im marktwirtschaftlichen Bereich

- Trends erkennen und nutzen lernen
- Marketingkenntnisse erwerben und vertiefen – von der Angebotsentwicklung und -gestaltung bis zum Verkauf
- Chancen von Kooperationen erkennen und nutzen
- Einfache Marketingmaßnahmen planen und umsetzen lernen
- Umgang mit neuen Technologien kennen lernen

### • **Nutzen für die Teilnehmer**

- Die Ausbildung ermöglicht die Anpassung der Berufsausbildung an die Bedürfnisse einer zukunfts- und marktorientierten Landwirtschaft
- Sie bietet die Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Fördermöglichkeiten
- Sie ermöglicht die Erlangung des Zertifikates, eine gute fachliche Qualifikation, die auch zur Imageförderung gegenüber anderen Berufsgruppen beitragen soll.

### • **Mögliche Betätigungsfelder der Absolventen**

Die Absolventen sind in der Lage einen Urlaub am Bauernhof – Betrieb professionell zu führen. Weiters berechtigt die Ausbildung zur Teilnahme an den 59,5 – 90 stündigen Aufbaumodulen für Urlaub am Bauernhof–Spezialangebote. Das heißt, der Zertifikatslehrgang ist Voraussetzung für die Erlangung eines Zertifikates in der Spezialisierung Urlaub am Bauernhof.

## Zielgruppe

Bauern und Bäuerinnen, die den Betriebszweig Urlaub am Bauernhof führen oder künftig führen werden.

### • **Allgemeine Eingangsvoraussetzungen für die Teilnahme**

Interesse am Thema Urlaub am Bauernhof

### • **spezielle Eingangsvoraussetzungen für die Teilnahme (Mindestqualifikation)**

Absolvierung eines Grundseminars zum Thema Urlaub am Bauernhof, eines Beratungsprozesses, einer landwirtschaftlichen Fachschule mit Schwerpunkt Urlaub am Bauernhof oder einer mind. einjährige Praxis auf einem Urlaub am Bauernhof – Betrieb. Grundsätzlich muss für jeden Teilnehmer klar sein, was Urlaub am Bauernhof ist und welche Grundvoraussetzungen für die bäuerliche Vermietung erfüllt sein müssen.

### • **Teilnehmeranzahl**

Teilnehmerzahl pro Zertifikatslehrgang: 12 bis 20 Teilnehmer

Bedarfsschätzung: künftiger Bedarf für die nächsten 3 Jahre: 11 – 14 Lehrgänge

## Gestaltung der Ausbildung

- **Methodik und Didaktik**

Die Ausbildung erfolgt in Modulen

Einsatz von teilnehmerorientierten Lernmethoden wie Workshop, Gruppenarbeit, Aufgabenstellungen, Projektarbeit, Erfahrungsaustausch, Fallbeispiele, Exkursionen

Literaturempfehlungen werden von einigen Referenten zur Vertiefung des Vortragsthemas, speziell zur Persönlichkeitsbildung, gegeben.

## Ausbildungsplan

- **Lehrplan im Überblick**

Modul	Inhalte und Methodik	Anzahl der Übungseinheiten
Modul 1	Persönlichkeitsbildung	16 h
Modul 2	Betriebswirtschaft, Recht und Versicherungen	40 h
Modul 3	Marketing, Angebot, Qualitäts- und Arbeitsmanagement Beschwerdemanagement	72h
Abschlussprüfung	Präsentation durch die Lehrgangsteilnehmer	8h
Summe der UE		136 h



• **Ausführliche Beschreibung des Zeitplans**

Die Abhaltung des Lehrganges erfolgt in Modulen. Die einzelnen Module sollen zeitlich in Einzelblöcke zusammengefasst werden. Die gesamte Ausbildungszeit darf 3 Jahre nicht überschreiten. Sofern die Teilnehmer bereits Kurse absolviert haben, die sich mit den Inhalten des Zertifikatslehrganges – unter Berücksichtigung des Stundenausmaßes – decken, können diese angerechnet werden.

• **Detaillierter Ausbildungsplan – Inhaltliches Konzept**

<b>Modul 1</b>		
<b>Persönlichkeitsbildung – 16 Stunden</b>		
<b>Bereiche</b>	<b>Dauer</b>	<b>Inhalte</b>
<b>Gruppenbildung</b>	4 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wirklichkeitsbetrachtung</li> <li>• Gemeinsames versus Trennendes</li> <li>• Selbsteinschätzung/Fremdeinschätzung</li> </ul> <i>Trainerhinweis: durch Übungen und Spiele selbst erleben – Erkenntnisse auf Alltagssituationen übertragen</i>
<b>Grundsätze der Persönlichkeitsbildung</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innerer Zustand – Persönlichkeitsebenen in Balance</li> <li>• Umgang mit Ärger und Angst</li> </ul>
<b>Kommunikation – Grundsätze</b>	4 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbale und nonverbale Kommunikation</li> <li>• Kommunikationsmodelle in Theorie und Praxis</li> <li>• Positiv codieren</li> </ul>
<b>Gesprächsführung</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprächsführungsmodell</li> <li>• Beziehungsgespräch und Verkaufsgespräch</li> </ul>
<b>Umgang mit heiklen Situationen</b>	4 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfliktvermeidungstechniken</li> <li>• Fragetechnik – unzulässige Einwände &amp; Killerphrasen</li> </ul>
<b>Selbstmanagement</b>	4 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energieabsauger ausschalten – Energie gewinnen</li> <li>• Zeitmanagement</li> <li>• Grenzen setzen</li> <li>• Bedürfnisse artikulieren</li> <li>• Beziehungen aufbauen/verbessern</li> </ul>
<i>Trainerhinweis für gesamtes Modul 1: alle Inhalte sollen im Seminar durch Übungen und Spiele praktisch angewendet werden!</i>		

<b>Modul 2</b>		
<b>Betriebswirtschaft, Recht und Versicherungen- 32 Stunden</b>		
<b>Bereiche</b>	<b>Dauer</b>	<b>Inhalte</b>
<b>Betriebsanalyse- und Zielplanung</b>	1 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorstellung des Betriebs- und Marketingkonzeptes (durch die Lehrgangsleitung)</li> </ul>
	1 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IST-Erhebung aus betrieblicher Sicht: Erhebung vorhandener Daten: Preis, Gesamtnächtigungszahl, Auslastung; Stärken-Schwächenanalyse mit SWOT</li> </ul> <i>Trainerhinweis: SWOT anhand eines Beispiels aufzeigen</i>
	6 h	<b>Visionen und Ziele</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielorientierung als Erfolgsfaktor</li> <li>• Hindernisse zur Erreichung von Zielen</li> <li>• Persönliche- und betriebliche Zielplanung</li> </ul>

		<p>(lang- mittel- und kurzfristig)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unternehmensleitsatz</li> </ul> <p><i>(Hinweis: als HÜ für eigenen Betrieb erstellen im Betriebs- und Marketingkonzept bis inkl. Punkt II)</i></p>
<b>Kostenrechnung/ Kalkulation</b>	12 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostenarten</li> <li>• betriebliches Rechnungswesen</li> <li>• Vollkostenrechnung</li> <li>• Gewinnschwellenanalyse</li> <li>• Preiskalkulation – Preisuntergrenze ermitteln</li> <li>• Betriebliche Aufzeichnungen</li> </ul> <p><b>Vorbereitung:</b> jeder TN muss alle Daten, die zur Errechnung der Wirtschaftlichkeit notwendig sind, mitbringen, das sind: Nächtigungen, Preis, Investitionskosten, Arbeitszeiten, Einnahmen-/Ausgabenrechnung (Bilanz)</p> <p><b>Trainerhinweis:</b> Trainer des Vortages teilt das Formblatt zur Datenerhebung aus. Im Laufe des Tages wird mit den jeweiligen Betriebsdaten gerechnet und der Trainer hat darauf zu achten.</p> <p><i>(Hinweis: als HÜ werden die Ergebnisse des eigenen Betriebes in das Betriebs- und Marketingkonzept übertragen.)</i></p>
<b>Investitionen und Finanzierung</b>	7 h  1 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wirtschaftlichkeit</li> <li>• Kapitalbedarf</li> <li>• Finanzierungsarten</li> <li>• Kreditkosten</li> <li>• Strategien bei der Führung von Bankgesprächen</li> <li>• Planung von Investitionen</li> <li>• Fördermöglichkeiten bei Urlaub am Bauernhof (Referent: GF bzw. BeraterIn UaB)</li> </ul>
<b>Versicherungen</b>	2 h  2 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was ist durch die landwirtschaftliche Bündelversicherung abgedeckt</li> <li>• Wo/wofür wird eine zusätzliche Versicherung benötigt</li> <li>• Haftungsfragen <i>(Referent: Versicherungsvertreter)</i></li> <li>• Sicherheit am Bauernhof (Kinderspielplatz im speziellen, sonstige potenzielle Gefahrenquellen (zB Teich, Schwimmbad, Verkehrssicherheit, Maschinen, ...) <i>Referent der Sozialversicherungsanstalt der Bauern</i></li> </ul>
<b>Recht</b>	8 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raumordnung</li> <li>• Gewerberecht (was darf an Dienstleistungen zB bei Pauschalen, im Verpflegungsbereich, ...angeboten werden)</li> <li>• Steuerrecht</li> <li>• Sozialversicherungsrecht</li> <li>• Freizeitrecht</li> <li>• Preisauszeichnung</li> <li>• Touristische landesgesetzliche Regelungen</li> <li>• Abgabeverordnung, Meldegesetz (elektronisches Meldewesen, ...)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotelreglement (Frankfurter Tabelle, ...)</li> <li>• Barrierefreiheit</li> <li>• GIS-Gebühren</li> <li>• Datenschutz (E-Commerce-Gesetz, ...)</li> </ul>
--	---

<b>Modul 3</b>		
<b>Marketing, Angebot, Qualitäts- und Arbeitsmanagement, Beschwerde – 72Stunden</b>		
Bereiche	Dauer	Inhalte
<b>Marke Urlaub am Bauernhof</b>	1 h 1 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviceleistung/Angebot von UaB</li> <li>• Positionierung UaB (im Vergleich zum Ö Tourismus)</li> </ul>
	6 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was ist eine Marke</li> <li>• Entstehung der Marke UaB und ihre inhaltlichen Grundlagen</li> <li>• Was macht die Marke aus</li> </ul> <p><i>Trainerhinweise: Auszug aus der Unterlage des Seminars „Erfolgreich aus eigener Kraft“ (Tag 1) verwenden</i></p>
<b>Angebotsgestaltung</b>	24 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trends, Marktbeobachtung</li> <li>• Zielgruppen, Konkurrenz</li> <li>• Welches Angebot will ich als Betrieb?</li> <li>• Ist der Betrieb zukunfts- und gästefit?</li> <li>• Profilierung und Positionierung</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebots- und Unternehmenserfolg</li> <li>• Qualitäts-Angebote</li> <li>• Wie kommt man zum Qualitätsangebot</li> <li>• Attraktive Angebote aus Kundensicht</li> <li>• Packages und Programme</li> <li>• Der Weg zum Package</li> <li>• USP</li> <li>• Aktive Gästebetreuung</li> </ul> <p><i>Hinweis: Seminar design vom LFI-Kurs wird übernommen</i></p>
<b>Schriftverkehr – erfolgreiche mails und Briefe</b>	1,5 h	<p><b>Geschäftsbriefe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generelle Standards, Gesamterscheinungsbild, Markenumsetzung, Lesemerkmale, Rechtschreibung</li> </ul>
	1,5 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Gästebrief von Anfang bis zum Ende</li> <li>• Faxnachricht</li> </ul>
	1,5 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mustertexte zum Angebot (klassisch, emotional, außergewöhnlich)</li> </ul>
	1,5 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buchungsbestätigung</li> <li>• Umgang mit Stornos</li> <li>• Rechnungsausstellung</li> </ul>
	2h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse und Auswertung der Testanfragen, Hilfestellung und Lösungsvorschläge</li> </ul> <p><i>Trainerhinweis: Unterlage des LFI-Seminars (Tag 1- ohne EDV-Unterstützung ist zu verwenden, Testanfragen sind vorab vom Trainer durchzuführen))</i></p>
<b>Erfolgreich Telefonieren</b>	8 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfolgsfaktoren für das Telefon-Gespräch</li> <li>• Verkauf am Telefon</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fragetechniken</li> <li>• Kennen lernen von Hilfsmitteln für das Telefongespräch</li> <li>• Praktische Übungen mit Telefonsimulator</li> </ul>
<b>Preisgestaltung</b>	4 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preisdifferenzierung (Saisonzeiten, festlegen von Saisonzeiten, ..)</li> <li>• Preisargumentation (kreative Preisstrategien, ..)</li> <li>• Preisanpassung (Leistungsverkauf)</li> <li>• Pauschal- und Inklusivpreis (Reisebüropreise, Reisebüro-ABC Provisionen, ..)</li> </ul>
<b>E-Marketing</b>	4h	<p><b>Wichtige Aspekte einer Homepage:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktualität u. Attraktivität von Pauschalen (realistischer Zeitraum), Bildern, Angebot generell</li> <li>• Verlinkungen (Ort, Tourismusverband, Nachbarbetriebe, Kooperationen, Logo, ....)</li> <li>• Erscheinungsbild, Struktur, Aufbau, Navigation – einheitliches System für den Benutzer, welche Informationen sollen auf einer Homepage sein, wie setzt man Werbeimpulse – Dialog schaffen, Buchungsorientiertheit</li> <li>• Aufzeigen verschiedener elektronischer Plattformen (zB.Tiscover, Feratel, eigene Homepage ... – Unterschiede kurz aufzeigen)</li> <li>• Newsletter, Weblog, ...</li> <li>• Digitaler Tourismusassistent (Fair Play Regeln)</li> <li>• Internetstatistik als Erfolgskontrolle (kurze Interpretation, zB HBX, Statistiktool TIS, Zähler, )</li> </ul> <p><i>Ziel: Überblick über die Möglichkeiten im e-marketing, was kann der Betrieb selber durchführen, welche wären besser fremd zu vergeben</i></p>
<b>Kooperation</b>	4 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• praktische Beispiele erfolgreicher Kooperationen</li> <li>• UaB-Spezialisierungen</li> <li>• regionale Initiativen</li> <li>• Arten von Kooperationen (Werbe-/Vertriebskooperation, Einkaufsgemeinschaft, Gästebetreuung in der Kooperation..)</li> </ul>
<b>Qualitäts- und Arbeitsmanagement</b>	1 h 1,5 h 1,5 h  4 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualität im Tourismus/bei Urlaub am Bauernhof (Hinweis: Inhalt aus dem Seminar „Beschwerden als Chance“ verwenden)</li> <li>• Kategorisierung/Spezialisierung</li> <li>• Gästefeedback: welche Möglichkeiten gibt es? Fragebogen, Gästebuch, Lust- und Frustbuch, Abschiedsjausengespräch, ...) Warum soll das gemacht werden, was kann daraus abgeleitet werden, wo gibt es Defizite, welche Erwartungshaltungen haben Gäste, wie hängen Gästezufriedenheit und Aufenthaltsdauer zusammen, welche Aufzeichnungen sind notwendig, ...</li> <li>• Sauberkeit (persönlich und betrieblich)</li> <li>• Housekeeping (effektives Arbeiten zB Arbeitsabläufe optimieren, Gästewechsel, ..)</li> <li>• Marketing und Kundenverblüffung im Beherbergungsbetrieb (versteckter</li> </ul>

		Marketingbereich) <i>Hinweis: sollte auf einem Betrieb sein</i>
<b>Beschwerdemanagement</b>	4 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundsätzliches zur Beschwerde/Reklamation/Kritik (Gründe/Motive, ...)</li> <li>• Abwicklung und richtiger Umgang mit Beschwerden</li> <li>• (Typische Fehler, Tipps, ... - Erfahrungen aus der Praxis einbringen, Banalitäten die auf Höfen erlebt werden/ev. mit Bilder untermalen</li> </ul> <i>Trainerhinweis: Unterlagen des LFI-Kurses Beschwerdemanagement verwenden</i>
<u>Aufgabenstellung:</u> Das Marketingkonzept soll im Modul Betriebsanalyse und Zielplanung vorgestellt und anschließend von den Teilnehmern selbständig erstellt werden.		

<b>Abschlusspräsentation 8 Stunden</b>		
<b>Bereiche</b>	<b>Dauer</b>	<b>Inhalte</b>
<b>Abschlusspräsentation</b>	8 h	Präsentation durch die Lehrgangsteilnehmer

## Kursunterlagen

der jeweiligen externen Referenten

Im Rahmen des Poolprojekte „Kommunikation“ im Jahr 2005 wurden Unterlagen zu den Themen Angebotsgestaltung, Schriftverkehr, Beschwerdemanagement und Telefonieren erstellt, diese sollten beim Zertifikatslehrgang Verwendung finden. Zum Thema Marke Urlaub am Bauernhof sind die Unterlagen aus den Seminar „Erfolgreich aus eigener Kraft“ einzusetzen.

Betriebs- und Marketingkonzept für Urlaub am Bauernhof (Oberacher)

## Anwesenheit der Teilnehmer

Die Anwesenheit der Teilnehmer wird vom Kursleiter/Trainer ständig überprüft und mittels einer LFI- Teilnehmerliste dokumentiert.

Eine 80% ige Anwesenheit bei den einzelnen Modulen ist Voraussetzung zur Erlangung des Zertifikates.

## Kurskritik

---

- **Feedback**

Nach Abschluss eines jeden Zertifikatslehrganges wird ein Feedback zur Teilnehmerzufriedenheit eingeholt werden. Damit soll die Erreichung der Lehrgangs- und Lehrziele überprüft werden.

- **Muss-Kriterien**

- allgemeine Zufriedenheit mit der Veranstaltung
  - Leistung der Vortragenden (Trainer, Referenten)
  - Dauer der Veranstaltung
  - Raum und Ort der Veranstaltung (inkl. Ausstattung)
  - Anwendung der Inhalte
  - Qualität der Unterlagen
  - Beschwerden
  - Verbesserungsmöglichkeiten

- **Kann-Kriterien**

- Kursatmosphäre
- Umfeld (z.B. Küche, Infrastruktur, usw.)
- sonstige Auffälligkeiten und Kritikpunkte
- Was hat besonders gut gefallen?

- **Die Evaluierung**

Diese erfolgt nach den Auswertungen der Teilnehmerrückmeldungen, der Rückmeldungen der Vortragenden (Referenten und Trainer), sowie nach den vorgebrachten Beschwerden. Als Grundlage dienen:

- Ergebnisse der Feedback-Bögen
- Ergebnisse des Referentengesprächs
- Ergebnisse von Kundenreklamation und Beschwerden (bei Beschwerden ist sofort zu reagieren und innerhalb eine Woche zu entscheiden, ob und welche Korrekturmaßnahmen einzuleiten sind)
- Vereinbarung von Verbesserungen gemeinsam mit der Kursleitung und den Vortragenden

Am Saisonende ist das zusammengefasste Ergebnis über die Kurskritik (Feedback und Evaluierung) an das Bundes-LFI zu übermitteln. Beilage von Evaluierungsbögen!!

## **Abschlussarbeit**

- **Genauere Beschreibung der Abschlussarbeit**

Die Abschlussarbeit ist das Betriebs- und Marketingkonzept für Urlaub am Bauernhof-Betriebe. Der Leitfaden dazu wird bereits zu Beginn des Lehrganges ausgeteilt und ist vollständig ausgefüllt spätestens 1 Monat nach Beendigung des Lehrganges an die Kursbetreuung zu übermitteln.

1. Ist-Situation analysieren
  - Stärken- Schwächenanalyse
  - Marktanalyse – Trends
  - Zielgruppe
  
2. Planungsschritte ausarbeiten
  - Vision
  - Leitbild für den Betrieb/Betriebszweig
  - Ziel und Erfolgsmaßstäbe für den eigenen Betrieb definieren
  - Investitions- und Finanzplan erstellen
  - Produktkalkulation für Angebot, Dienstleistungen u.s.w. durchführen
  
3. Entwicklungsschritte fixieren
  - Produktentwicklung (Angebotsgestaltung)
  - Vertriebskonzept – Verkaufsstrategie
  - Werbemaßnahmen
  - Kooperationspartner

• **Beurteilung der Abschlussarbeit**

Es muss ein Betriebs- und Marketingkonzept vorgelegt werden, um das Zertifikat zu erhalten. Dieses wird vom Referenten kontrolliert. Das Betriebs- und Marketingkonzept wird als Abschlussarbeit und Abschlussprüfung in 10 – 15 Minuten (5 Minuten für Rückfragen einrechnen) einer mind. 3-köpfigen Fachjury präsentiert.

- **Die Beurteilung kennt:**
  - „mit ausgezeichnetem Erfolg“,
  - „mit gutem Erfolg“ oder
  - „mit Erfolg“ teilgenommen.

Beurteilung der Abschlussprüfung	am Zertifikat
„mit ausgezeichnetem Erfolg“,	„..“teilgenommen
„mit gutem Erfolg“	„..“teilgenommen
„mit Erfolg“	„..“teilgenommen

Für den Abschluss werden Bewertungsbögen geführt.

**Die Prüfungskommission**

- **Zusammensetzung der Prüfungskommission**  
Die Prüfungskommission besteht aus einer dreiköpfigen Fachjury

**Die Prüfungskommission setzt sich wie folgt zusammen:**

1. Referent für Urlaub am Bauernhof, GeschäftsführerIn für UaB oder UaB - Spezialberaterin
2. Vertreter des LFI's
3. Vortragender, UaB Landesfunktionär oder Fachschullehrer

- **Kriterien der Bewertung**

Die Prüfungskommission vergibt aufgrund folgender Kriterien mit ausgezeichnetem Erfolg, mit gutem Erfolg und mit Erfolg:

- **mit ausgezeichnetem Erfolg:**

- Anwesenheit beim Lehrgang unter Berücksichtigung von anrechenbaren nachweisbaren Qualifikationen
- Vollständigkeit des Betriebs- und Marketingkonzeptes
- Fachliche Richtigkeit des Betriebs- und Marketingkonzeptes
- Art der Ausführung (Verbundenheit zu UaB, Wettbewerbsfähigkeit)
- Präsentation
- Innovationskraft der tragenden Leitidee, USP
- Umsetzung der tragenden Leitidee

- **mit gutem Erfolg:**

- Anwesenheit beim Lehrgang unter Berücksichtigung von anrechenbaren nachweisbaren Qualifikationen
- Vollständigkeit des Betriebs- und Marketingkonzeptes
- Fachliche Richtigkeit
- Art der Ausführung (Verbundenheit zu UaB, Wettbewerbsfähigkeit)
- Präsentation
- Innovationskraft der tragenden Leitidee, USP

- **mit Erfolg**

- Anwesenheit beim Lehrgang unter Berücksichtigung von anrechenbaren nachweisbaren Qualifikationen
- Vollständigkeit des Betriebs- und Marketingkonzeptes
- Fachliche Richtigkeit
- Art der Ausführung (Verbundenheit zu UaB, Wettbewerbsfähigkeit)
- Präsentation

## **Allgemeine organisatorische Grundsätze**

- **Zertifikatsrückseite**



## LFI-ZERTIFIKATSLEHRGANG „URLAUB AM BAUERNHOF“

Inhalt und Umfang des Lehrganges:

Modul	Bereiche	Stunden
Persönlichkeitsbildung	Grundsätze der Persönlichkeitsbildung Kommunikation Selbstmanagement	16
Betriebswirtschaft, Recht und Versicherungen	Betriebsanalyse Zielplanung Kostenrechnung und Finanzierung Recht und Versicherung	40
Marketing Qualitäts- und Arbeitsmanagement	Marke Anbots- und Preisgestaltung Qualität Werbung Verkauf E-Marketing Kooperation Beschwerdemanagement	72
Abschlusspräsentation	Präsentation durch die Lehrgangsteilnehmer	8
<b>Gesamtstunden</b>		<b>136</b>

**MIT UNTERSTÜTZUNG VON BUND, LÄNDERN UND EUROPÄISCHER UNION**



Europäischer  
Landwirtschaftsfonds für  
die Entwicklung des  
ländlichen Raums:  
Hier investiert Europa in  
die ländlichen Gebiete

