

Lehrprogramm und Fortschrittsstabelle

Tourismuskaufmann/-frau (X10/2019)

1. Berufsprofil

1.1 Berufsbild Tourismuskaufmann/frau¹

Tourismuskaufleute für Privat- und Geschäftsreisen planen, vermitteln und verkaufen individuelle, Gruppen- sowie Veranstalterreisen und organisieren Geschäftsreisen. Sie beraten Kunden über Reisemöglichkeiten und Reiseziele, kalkulieren Preise, entwickeln Marketingmaßnahmen und führen sie durch.

Tourismuskaufleute nutzen branchenspezifische Informations-, Produktions- und Buchungssysteme und führen Buchungen durch und beachten dabei die rechtlichen Rahmenbedingungen. Sie erstellen Rechnungen und erfassen Belege für die Finanzbuchhaltung.

Tourismuskaufleute arbeiten in Reisebüros, bei Reiseveranstaltern, in Unternehmen der Personenbeförderung, bei Tourismusverbänden oder in größeren Hotels und Ferienzentren

1.2 Aufbau der Lehre

Die Lehrzeit umfasst in der Regel drei Ausbildungsjahre. Es besteht jedoch die Möglichkeit, aufgrund von besonderen fachlichen Kompetenzen die Lehrdauer zu verkürzen.

1.3 Evaluation

Am Ende eines jeden Ausbildungsjahres werden (theoretische) Prüfungen sowohl in den Allgemeinkenntnisfächern (Kurse A) als auch in den fachtheoretischen Kenntnissen (Kurse B) abgelegt. Zum Abschluss der Ausbildung wird zusätzlich zu den übrigen Prüfungen eine praktische Abschlussprüfung (C-Prüfung) abgelegt und eine Facharbeit geschrieben und mündlich präsentiert.

Die Prüfungskommission der praktischen Gesellenprüfung setzt sich aus zwei Fachlehrern/innen des Zentrums und einem/r externen Fachmann/frau zusammen.

1.4 Überbetriebliche Ausbildung

Zur Vermittlung praktischer Fertigkeiten, die Bestandteil der betrieblichen Ausbildung sind, kann das Institut für Aus- und Weiterbildung im Mittelstand und in kleinen und mittleren Unternehmen (IAWM) bei einem geeigneten Organisator eine überbetriebliche Ausbildung anbieten.

In der überbetrieblichen Ausbildung können bestimmte zusätzliche Fertigkeiten vermittelt und geübt werden, die einen Mehrwert für die Lehre und die spätere Ausübung des Berufs bieten.

1.5 Entsendung zu einem anderen Organisator von Kursen

Wird kein geeigneter Kurs in der Deutschsprachigen Gemeinschaft angeboten, behält sich das IAWM das Recht vor, Lehrlinge zu einem anderen Organisator von Kursen zu entsenden. Ist dies der Fall, gelten die rechtlichen Bestimmungen sowie die Inhalte der Kursprogramme (inkl. Überbetriebliche Ausbildungen) des Organisators der Kurse.

¹ Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird im vorliegenden Text durchgängig die männliche Form benutzt. Bei allgemeinen Personenbezügen sind beide Geschlechter gemeint.

2. Lehrprogramm

A. Allgemeinkenntnisse

Siehe hierzu das von der Regierung auf Vorschlag des IAWM genehmigte Programm.

B. Fachkompetenzen

B.1 Der Ausbildungsbetrieb

Bezug zu den Kompetenzerwartungen Die Auszubildenden...	Inhaltskontexte
Basiswissen	
<ul style="list-style-type: none">• beschreiben Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebs im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang;• informieren sich über Leitbilder und Ziele ihres Unternehmens;• erläutern Leistungen der Tourismus- und Reisewirtschaft an Beispielen des Ausbildungsbetriebes;• erläutern Aufbau, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes;• stellen die Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes dar;• beschreiben die Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden und Gewerkschaften.	<ul style="list-style-type: none">• Der eigene Ausbildungsbetrieb und seine Position am Markt• Rechtsformen• Wirtschaftsorganisationen• Behörden• Verbände• Rechts- und Geschäftsfähigkeit
Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Grundlagen, Personalwirtschaft	
<ul style="list-style-type: none">• stellen Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag fest und beschreiben die Aufgaben der Beteiligten im dualen Berufsbildungssystem;• vergleichen den betrieblichen Ausbildungsplan mit dem Lehrprogramm tragen unter Nutzung von Arbeits- und Lerntechniken zu seiner Umsetzung bei;• zeigen den Nutzen von betrieblicher und außerbetrieblicher Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten für die berufliche und persönliche Entwicklung auf;• erklären die wesentlichen Inhalte eines Arbeitsvertrages;• beachten arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie die für den Ausbildungsbetrieb geltenden tariflichen Regelungen;• erklären die Positionen der eigenen Entgeltabrechnung;	<ul style="list-style-type: none">• Rechte und Pflichten in der Ausbildung• Jugendarbeitsschutz• Mutterschutz• Schwerbehindertenschutz• Kündigungsschutz • Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten• Das Prinzip des lebenslangen Lernens • Arbeitsverträge• Grundlagen des Arbeitsrechts• Grundlagen des Sozialrechts • Lohn- bzw Gehaltszettel

<ul style="list-style-type: none"> • erläutern Ziele, Bedeutung sowie Aufgaben der Personalführung und Personalplanung im Ausbildungsbetrieb und tragen zu deren Umsetzung bei. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personalwirtschaft
Umweltschutz	
<ul style="list-style-type: none"> • tragen zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich bei, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – erklären mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen; – wenden für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes an; – nutzen Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Materialverwendung; – vermeiden Abfälle; führen Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Betriebliche Maßnahmen zum Umweltschutz • Betriebliche Beispiele für Maßnahmen zum Umweltschutz • Betriebliche Regelungen zum Umweltschutz • Ressourcenschonender Materialeinsatz • Maßnahmen zur Müllvermeidung

B.2 Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationstechniken

Bezug zu den Kompetenzerwartungen Die Auszubildenden...	Inhaltskontexte
Basiswissen	
<ul style="list-style-type: none"> • setzen betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel aufgabenorientiert ein; • strukturieren die eigene Arbeit inhaltlich und zeitlich, setzen Arbeitstechniken aufgabenorientiert ein; • berücksichtigen Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Arbeitsleistung; • nutzen Informationsquellen; • schlagen Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und der Arbeitsplatzgestaltung vor; • optimieren Organisationsabläufe. 	<ul style="list-style-type: none"> • Einsatz von Arbeits- und Organisationsmitteln • Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse • Informationsquellen • Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung • Organisationsabläufe
Informations- und Datenkommunikationstechniken	
<ul style="list-style-type: none"> • erfassen und pflegen und bereiten Daten auf, insbesondere unter Nutzung von Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulationsprogrammen sowie Präsentationssoftware; • nutzen Informations- und Kommunikationssysteme; • beschreiben die Auswirkungen des 	<ul style="list-style-type: none"> • Textverarbeitung • Tabellenkalkulation • Präsentationssoftware • Informations- und Kommunikationssysteme

<p>Einsatzes von Informations- und Kommunikationssystemen auf Arbeitsorganisation, Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen;</p> <ul style="list-style-type: none"> • nutzen Informations- und Telekommunikationsdienste kosten- und leistungsorientiert; • nutzen aktuelle Medien für Recherchen; • wählen geeignete Informations- und Reservierungssysteme aus und nutzen sie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informations- und Telekommunikationsdienste • Medieneinsatz • Kataloge und Broschüren • Informations- und Reservierungssysteme
<p>Kommunikation und Kooperation</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • gestalten interne und externe Kommunikations- und Kooperationsprozesse; • planen Aufgaben im Team und bearbeiten sie; • wirken an der Teamentwicklung mit; • nutzen Information, Kommunikation und Kooperation als Mittel zur Verbesserung von Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg; • analysieren Konfliktursachen in Kommunikations- und Kooperationsprozessen und lösen Konflikte im Sinne eines fachbezogenen Ergebnisses; • wenden Instrumente der Projektarbeit an und dokumentieren Projektabläufe und -ergebnisse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationstechniken • Verbale und non verbale Kommunikation • Regeln einer erfolgreichen Kommunikation • Arbeiten im Team • Konfliktbewältigung • Grundlagen des Projektmanagements
<p>Beschaffung</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • ermitteln betrieblichen Beschaffungsbedarf; • holen Angebote ein, werten sie nach betrieblichen Vorgaben aus und führen Bestellungen durch; • nehmen Lieferungen und Leistungen an, kontrollieren sie und veranlassen ihre Lagerung und ihren Einsatz; • führen bei Mängeln von Lieferungen und Leistungen betriebsübliche Maßnahmen durch. 	<ul style="list-style-type: none"> • notwendige Arbeitsmittel • Angebote • Bestellungen • Kaufverträge • Annahme von Gütern und Lieferungen • Beanstandungen
<p>Datenschutz und Datensicherung</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • wenden rechtliche, betriebliche und kundenspezifische Regelungen zum Datenschutz an; • führen Datenpflege und Datensicherung durch und kontrollieren sie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Regelungen zum Datenschutz • Datenpflege • Datensicherung • Verwaltungssysteme • Dokumentationsmöglichkeiten

B.3 Gestaltung von Produkten und Leistungen

Bezug zu den Kompetenzerwartungen Die Auszubildenden...	Inhaltskontexte
Basiswissen	
<ul style="list-style-type: none"> • unterscheiden Incoming, Outgoing und Domestic Tourism; • unterscheiden Individual-, Veranstalter- und Geschäftsreisen; • erarbeiten Merkmale unterschiedlicher Reiseformen werten sie zielgruppengerecht aus; • erläutern die Bedeutung der touristischen Wertschöpfungskette und ordnen den eigenen Betrieb entsprechend ein. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tourismusspezifische Systematik • Die wichtigsten touristischen Produkte und ihre Eigenschaften • Verschiedene Arten von Reisen • Rolle als Dienstleister • Einkommensentwicklung • Mobilitätsentwicklung • Freizeitentwicklung
Destinationen	
<ul style="list-style-type: none"> • stellen Informationen über geografische, klimatische und ökologische Gegebenheiten von Destinationen zusammen und berücksichtigen dabei politische, wirtschaftliche, kulturelle und historische Gegebenheiten; • prüfen Destinationen zielgruppenorientiert; • wählen Destinationen zielgruppenorientiert aus; • berücksichtigen länderspezifische Reise- und Gesundheitsbestimmungen, sowie sicherheitsrelevante Gegebenheiten; • wählen Verkehrswege, Verkehrsmittel und Verkehrsbedingungen für unterschiedliche Destinationen zielgruppenorientiert aus; • informieren über Aufgaben der Reiseleitung im Zielgebiet; • berücksichtigen Angebote von Leistungsträgern im Zielgebiet; • beachten Krisenmanagementregeln. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informationsquellen • Möglichkeiten zur Sicherung der Informationen: Papier, Datenbank, etc • Geografisches Verorten • Aufgaben der Reiseleitung • Krisenmanagement
Produkte und Leistungen	
<ul style="list-style-type: none"> • nutzen branchenspezifische Informations-, Produktions- und Buchungssysteme und führen entsprechende Buchungen durch; • ermitteln Informationen zu Preis- und Leistungsangeboten von Verkehrsträgern, Unterkunftsarten und sonstigen reiserelevanten Leistungen und werten sie aus; • wählen die Kategorien der 	<ul style="list-style-type: none"> • branchentypische Datenverwaltungsprogramme • Elektronische Buchungssysteme • Informationen zu Preis- und Leistungsangeboten

<ul style="list-style-type: none"> • Leistungsträger zielgruppengerecht aus; • berücksichtigen Dienstleistungs- und Servicequalität bei der Produkt- und Leistungserstellung, um Wettbewerbsvorteile zu erzielen; • erstellen Reiseunterlagen und -nachweise; • führen Umbuchungen, Rücknahmen, Stornierungen und Erstattungen durch. 	<ul style="list-style-type: none"> • Unterschiedliche Kategorien der Leistungsträger • Qualitätsmerkmale • Reiseunterlagen und Reisenachweise • Umbuchungen • Rücknahmen • Stornierungen • Erstattungen
Eigenveranstaltungen	
<ul style="list-style-type: none"> • bündeln Einzelleistungen zu einem touristischen Paket; • recherchieren und beschaffen Einzelleistungen in der Destination; • führen Kalkulationen durch und gestalten Preise unter Berücksichtigung betrieblicher und rechtlicher Vorgaben; • arbeiten individuelle Reisen aus und organisieren deren Ablauf; • arbeiten offene sowie geschlossene Gruppenreisen aus und organisieren deren Ablauf; • schließen den Vorgang nach Durchführung der Reise ab; fragen die Kundenzufriedenheit ab und werten diese aus und führen die Nachkalkulation durch. 	<ul style="list-style-type: none"> • Selbstständig zusammengestellte Reiseangebote • Ökonomische, ökologische, soziale und kulturelle Nachhaltigkeit • Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb • Oligopol, Polypol, Gleichgewichtspreis • Garantievertrag, Optionsvertrag, Dienstvertrag • Informationsquellen • Benchmarking • Preisgestaltung • SWOT-Analyse • Portfolio-Analyse • Individuelle Reisen • Gruppenreisen • Abrechnung • Kundenbefragung
Nachhaltigkeit und Umweltaspekte im Tourismus	
<ul style="list-style-type: none"> • prüfen und beurteilen Produkte und Leistungen unter Nachhaltigkeits- und Umweltaspekten; • ermitteln Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung in der Destination und erläutern dies Reisenden; • ermitteln Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung und berücksichtigen dies bei der Reisegestaltung; • berücksichtigen Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Ressourcenverwendung bei der Reiseorganisation; • informieren Reisende über branchenspezifische 	<ul style="list-style-type: none"> • Nachhaltigkeit • Umweltaspekte • Ressourcennutzung

Umweltschutzmaßnahmen und Nachhaltigkeitsprogramme.	
---	--

B.4 Touristisches Marketing

Bezug zu den Kompetenzerwartungen Die Auszubildenden...	Inhaltskontexte
Basiswissen	
<ul style="list-style-type: none"> • nutzen Ergebnisse der Marktbeobachtung und Marktanalysen für die Entwicklung, Planung und Durchführung von Marketingmaßnahmen; • beschaffen marktrelevante Informationen und Daten, bereiten sie zur Entscheidungsfindung auf und präsentieren und vermitteln sie; • wählen Marketingmaßnahmen aus und setzen Marketinginstrumente ein und berücksichtigen Budgetvorgaben; • beurteilen den Erfolg der Marketingmaßnahmen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Marktanalyse • Marketingmaßnahmen • Erfolgskontrolle
Werbung und Verkaufsförderung	
<ul style="list-style-type: none"> • wirken bei der Entwicklung und der Umsetzung von Werbekonzepten mit und nutzen diese für die Verkaufsförderung; • erstellen Werbemittel; • planen, kalkulieren und führen Werbeaktionen durch; • setzen zielgruppengerechte Medien ein; • entwickeln Maßnahmen zur Kundenbindung, setzen sie um und kontrollieren ihren Erfolg. 	<ul style="list-style-type: none"> • Werbekonzepte • Maßnahmen zur Kundenbindung
Vertriebs- und Absatzkanäle	
<ul style="list-style-type: none"> • recherchieren Vertriebs- und Absatzkanäle, vergleichen sie und richten sie an der Zielgruppe aus; • recherchieren Medien sowie technische Möglichkeiten für eine zielgruppengerechte Ansprache und Kundenbindung, nutzen diese und prüfen ihren Einsatz. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vertriebs- und Absatzkanäle
Öffentlichkeitsarbeit	
<ul style="list-style-type: none"> • wirken an Maßnahmen des Ausbildungsbetriebs zur Öffentlichkeitsarbeit mit; • bereiten Daten und Informationen für die Erfolgskontrolle aus. 	<ul style="list-style-type: none"> • Öffentlichkeitsarbeit • Erfolgskontrolle

B.5 Service und Qualität

Bezug zu den Kompetenzerwartungen Die Auszubildenden...	Inhaltskontexte
Basiswissen	
<ul style="list-style-type: none"> • begründen die Bedeutung von Service für den betrieblichen Erfolg, die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung und wirken an der Entwicklung von Serviceleistungen mit; • bieten Serviceleistungen zur Unterstützung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung als verkaufsfördernde Maßnahme an. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dienstleistungsangebote für den Kunden als Maßnahme der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
Qualitätssicherung im Service	
<ul style="list-style-type: none"> • gestalten betriebliche Prozesse zur Qualitätssicherung im Service mit und wenden die zugehörigen Instrumente an; • bereiten unterschiedliche Daten zur Qualitätsmessung auf und analysieren sie und wenden die Ergebnisse zielgerichtet an; • optimieren kontinuierlich die Qualitätskontrolle; • prüfen die Kundenzufriedenheit und passen das eigenen Verhalten an. 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualitätssicherung • Qualitätsanalysen • Qualitätskontrolle • Kundenzufriedenheit im Hinblick auf die Qualität

B.6 Kommunikation, Kundenberatung und Verkauf

Bezug zu den Kompetenzerwartungen Die Auszubildenden...	Inhaltskontexte
Basiswissen	
<ul style="list-style-type: none"> • stellen Kundenkontakte her, pflegen und nutzen sie; • planen Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche mit Kunden, führen sie durch und bereiten sie nach; • berücksichtigen die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt, verhalten sich und kommunizieren kundenorientiert; • informieren Kunden über aktuelle Reisehinweise und -warnungen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenkontakte • Kundendatenverwaltung • Beratungsgespräche • Kundenwünsche • Reisehinweise • Reisewarnungen
Beschwerdemanagement	
<ul style="list-style-type: none"> • unterscheiden Beschwerden und Reklamationen, wenden rechtliche Bestimmungen und betriebliche Regelungen an; 	<ul style="list-style-type: none"> • Reklamationen • Beschwerden • Betriebliche Vorgehensweise im Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

<ul style="list-style-type: none"> • nehmen Beschwerden und Reklamationen entgegen und bearbeiten sie; • nutzen Beschwerden und Reklamationen für eine kundenorientierte Geschäftspolitik. 	
Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben	
<ul style="list-style-type: none"> • wenden fremdsprachige Fachbegriffe an; • nutzen fremdsprachige Informationen • holen Auskünfte ein und erteilen sie, auch in einer fremden Sprache; • korrespondieren und kommunizieren situationsgerecht in einer fremden Sprache. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation in der Fremdsprache

B.7 Rechtliche Grundlagen des Tourismus

Bezug zu den Kompetenzerwartungen Die Auszubildenden...	Inhaltskontexte
Basiswissen	
<ul style="list-style-type: none"> • wenden allgemeines Vertragsrecht an; • unterschieden Vertragsarten; • berücksichtigen versicherungs- und haftungsrechtliche Regelungen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtsgrundlagen rund um den Reisevertrag • Agenturverträge • Allgemeine Geschäftsbedingungen • Versicherungsschreine • Versicherungsschutz rund um Reisefragen
Reise- und Beförderungsrecht	
<ul style="list-style-type: none"> • wenden Reiserecht aufgabenbezogen an; • beachten Beförderungs- und Beherbergungsbestimmungen; • berücksichtigen Passagierrechte unterschiedlicher Beförderungsarten; • erläutern Rahmenbedingungen der Genehmigung zur Personenbeförderung. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Rahmenbedingungen rund um das Reise- und Beförderungsrecht
Belgian Travel Academy	
<ul style="list-style-type: none"> • betrachten die Aufgaben der Belgian Travel Academy; • erläutern die Vorteile einer Mitgliedschaft bei der Belgian Travel Agency; • analysieren die Möglichkeiten eine selbstständige Tätigkeit aufzubauen; • berücksichtigen die Bestimmungen zur Eröffnung eines Reisebüros in der wallonischen Region. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Rahmenbedingungen rund um die Selbstständigkeit in Belgien • Belgian Travel Academy • Label CERTA

B.8 Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Bezug zu den Kompetenzerwartungen Die Auszubildenden...	Inhaltskontexte
Basiswissen	
<ul style="list-style-type: none"> • erstellen Rechnungen und erfassen Belege für die Finanzbuchhaltung; • prüfen Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit Abrechnungsgesellschaften; • unterscheiden Zahlungsmethoden, bearbeiten Zahlungsvorgänge rechnerisch und schließen sie ab; • bearbeiten Vorgänge des Mahnwesens. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rechnungsstellung an den Kunden • Umsatzsteuer • Belegaufbereitung für die Buchhaltung • Hauptbuch • Gewinn- und Verlustrechnung • Verschiedene Zahlungsmethoden • Betriebliche und gesetzliche Regelungen zum Mahnwesen • Prozent- und Währungsrechnung • Lineare Abschreibung
Kosten- und Leistungsrechnung	
<ul style="list-style-type: none"> • ermitteln Kosten erbrachter Leistungen, erfassen und bewerten sie; • führen Kalkulationen durch; • erfassen und bewerten Erlöse erbrachter Leistungen; • wirken an der Erfolgsrechnung mit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Faktoren der Kosten- und Leistungsrechnung
Kaufmännische Steuerung	
<ul style="list-style-type: none"> • wenden betriebliche Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumente an; • erstellen Statistiken und bereiten sie zur Vorbereitung von Entscheidungen auf; • ermitteln betriebsübliche Kennzahlen, werten sie aus und zeigen die Konsequenzen für das Unternehmen auf. 	<ul style="list-style-type: none"> • Betriebliche Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumente • Tabellenkalkulation
Unternehmerisches Handeln	
<ul style="list-style-type: none"> • zeigen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen, Chancen und Risiken unternehmerischen Handels auf; • erläutern rechtliche und finanzielle Bedingungen zur Führung eines Unternehmens, unterschieden Rechtsformen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche und finanzielle Bedingungen zur Führung eines Unternehmens • Verschiedene Rechtsformen

B.9 Reisevermittlung

Bezug zu den Kompetenzerwartungen Die Auszubildenden...	Inhaltskontexte
Basiswissen	
<ul style="list-style-type: none"> • unterscheiden Kundentypen und gehen auf spezifische Kundenwünsche ein; 	<ul style="list-style-type: none"> • Erfolgreiche Kundengespräche

<ul style="list-style-type: none"> • erarbeiten Destinationskenntnisse und Reisetemen, bereiten sie auf und erläutern sie dem Kunden; • ermitteln im Beratungsgespräch Kundenwünsche und grenzen sie ein; • vergleichen Produkte und Dienstleistungen verschiedener Anbieter, bewerten sie und geben darüber Auskunft; • klären über Tarifbestimmungen auf; • klären über Einreise- und Gesundheitsbestimmungen, insbesondere Impfungen auf. 	<ul style="list-style-type: none"> • Destinationskenntnisse • Kundenwünsche • Angebotsvergleiche • Preis- und Tarifbestimmungen • Relevante Reisinformation
Verkauf	
<ul style="list-style-type: none"> • wenden Verkaufstechniken situationsorientiert an; • beraten Kunden zu Einzelleitungen einer Reise abschlussorientiert; • nutzen Computerreservierungssysteme; • bieten Zusatzleistungen abschlussorientiert an und verkaufen diese; • buchen ausgewählte Reisekomponenten, • schließen Verträge ab. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verkaufstechniken • Abschlussorientierte Verkaufsgespräche • Informatisierte Buchungs- und Reservierungssysteme • Optionale Zusatzleistungen • Reiseverträge
Nachbereitung und Service	
<ul style="list-style-type: none"> • erfassen und bearbeiten Geschäftsvorgänge und Belege unter Berücksichtigung betrieblicher und rechtlicher Regelungen; • berücksichtigen besondere Anforderungen und Bedarfe der Reisenden zur Kundenbindung. 	<ul style="list-style-type: none"> • Abwicklung von allgemeinen Geschäftsvorgängen • Bearbeitung von Geschäftsbelegen • Besondere Kundenwünsche

B.10 Reiseveranstaltung

Bezug zu den Kompetenzerwartungen Die Auszubildenden...	Inhaltskontexte
Basiswissen	
<ul style="list-style-type: none"> • ordnen Produktions- und Arbeitsschritte in die touristische Wertschöpfungskette ein und führen sie aus; • vermitteln kundenspezifische Angebote; • erstellen Deckungsbeitragsrechnungen für betriebliche Produkte; • unterscheiden Produktions- und Reservierungssysteme und wenden sie an; 	<ul style="list-style-type: none"> • Produktions- und Arbeitsschritte • Badereisen • Studienreisen • Rundreisen • Tauchurlaub • Golfurlaub • Winterurlaub

<ul style="list-style-type: none"> • unterscheiden Produktmanagementprozesse und setzen sie um; • werten die Produktrentabilität aus und berücksichtigen die Ergebnisse bei der weiteren Produktplanung. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wanderurlaub • Städtereisen • Wellnessurlaub • Kreuzfahrten • Cluburlaub • Produktrentabilität
Leistungseinkauf und Vertragsgestaltung	
<ul style="list-style-type: none"> • wenden branchenübliche Grundsätze und betriebsübliche Richtlinien des Einkaufs sowie der Preisgestaltung an; • vergleichen Informationen und Konditionen unterschiedlicher Leistungsträger, werten sie aus und nutzen sie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Einkauf • Preisgestaltung • Angebotsvergleiche • Tarife • Flugallianzen • Code-Sharing • Internationale Haftungsbedingungen • Beförderungsklassen • Gepäckkonzepte
Vertriebsmedien und -kanäle	
<ul style="list-style-type: none"> • begründen die Bedeutung der Gestaltung von Vertriebsmedien für die Reiseveranstaltung; wählen Vertriebsmedien aufgabenorientiert aus und bereiten sie zielgruppen- und verkaufsorientiert auf; • begründen die Bedeutung von Vertriebskanälen für den Geschäftserfolg und wählen Vertriebskanäle aufgabenorientiert aus. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verschiedene Vertriebsmedien und Vertriebskanäle
Kundenservice	
<ul style="list-style-type: none"> • nehmen Anfragen von Reisemittlern oder Endverbrauchern entgegen und bearbeiten diese; • bearbeiten Beschwerden und Reklamationen von Reisemittlern oder Endverbrauchern, vertreten dabei die Interessen des Unternehmens und handeln kundenorientiert und den gesetzlichen und betrieblichen Regelungen entsprechend; • vermitteln zwischen den Beteiligten im Zielgebiet und dem Kunden und übernehmen Koordinierungsarbeit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Bedeutung des Kundenservice für Reklamationen und Beschwerden • Vermittlungstätigkeiten zur Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen
Geschäftsreisen	
<ul style="list-style-type: none"> • wirken an der Geschäftsreiseorganisation aus Sicht des Reisenden und des Firmenkunden mit und unterscheiden dabei Prozessabschnitte der Geschäftsreiseorganisation; 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Besonderheiten und die Ansprüche von Geschäftsreisen(den)

<ul style="list-style-type: none"> • erläutern Ziele einer Reiserichtlinie, wenden diese bei der Reiseplanung an, unterstützen den Firmenkunden bei Erstellung und Pflege der Reiserichtlinie; • beachten Antrags- und Genehmigungsverfahren sowie rechtliche Grundlagen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reiserichtlinien • Rechtliche Grundlagen • Antrags- und Genehmigungsverfahren
---	---

Reservierung und Buchung	
<ul style="list-style-type: none"> • führen Buchungen von Reisekomponenten unter Berücksichtigung der vorgegebenen Budgets und rechtlichen Rahmenbedingungen unter Anwendung von Computerreservierungssystemen (CRS) durch; • berücksichtigen Auswirkungen von Kundenbindungssystemen der Leistungsträger auf das Reiseverhalten und wirken im Sinne der Reiserichtlinie darauf ein; • beachten die Auswirkungen der Preis- und Kapazitätssteuerung der Leistungspartner; • prüfen die Bezahlung von Reisekomponenten vor der Reise, optimieren die jeweiligen spezifischen Zahlungsarten und -mittel und wenden sie an. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reisebuchungen • Kundenbindungssysteme der Leistungsträger • Kapazitäten von Leistungspartnern • Überprüfen von Zahlungseingängen
Reisekostenabrechnung und Controlling	
<ul style="list-style-type: none"> • dokumentieren Reiseverhalten von Geschäftsreisenden; • nutzen Management-Informationssysteme, um an Steuerungsvorgängen und Vertragsverhandlungen mit Leistungsträgern mitzuwirken; • führen Reisekostenabrechnungen nach der Lohnsteuerrichtlinie durch. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vertragsverhandlungen • Reisekostenabrechnungen

C. Bewertungs- und Stundenraster

X10 Tourismuskaufmann/-frau: Stunden- und Punkteverteilung der fachtheoretischen Kenntnisse in der Lehre														
KURSE	1. JAHR				2. JAHR				3. JAHR				TOTAL	
	Std.	Punkte			Std.	Punkte			Std.	Punkte			Std.	Punkte
		Jahr	Prüf.	Total		Jahr	Prüf.	Total		Jahr	Prüf.	Total		
Der Ausbildungsbetrieb	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationstechniken	20	20	20	40	20	20	20	40	20	20	20	40	60	120
Gestaltung von Produkten und Leistungen	10	20	20	40	10	20	20	40	10	20	20	40	30	120
Touristisches Marketing	20	20	20	40		0	0	0	20	20	20	40	40	80
Service und Qualität	20	20	20	40	30	30	30	60	20	20	20	40	70	140
Kommunikation, Kundenberatung und Verkauf	25	10	10	20	20	10	10	20	0	0	0	0	45	40
Rechtliche Grundlagen des Tourismus	10	10	10	20	20	20	20	40	20	20	20	40	50	100
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	10	10	10	20	10	10	10	20	10	10	10	20	30	60
Reisevermittlung	40	20	30	60	30	20	30	50	40	20	30	50	110	160
Reiseveranstaltung	20	10	10	20	20	10	10	20	20	10	10	20	60	60
Arbeitsberichte	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10		30
TOTAL	180	150	150	300	160	150	150	300	160	150	150	300	500	900

D. Fortschrittstabelle

X10 TOURISMUSKAUFMANN/- FFRAU

<u>FERTIGKEITEN</u>	im Betrieb		
	Lehrjahr		
Die Auszubildenden:	1	2	3
B.1 DER AUSBILDUNGSBETRIEB			
• beschreiben Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebs im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang;			
• informieren sich über Leitbilder und Ziele ihres Unternehmens,			
• erläutern Leistungen der Tourismus- und Reisewirtschaft an Beispielen des Ausbildungsbetriebes;			
• erläutern Aufbau, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes,			
• stellen die Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes dar;			
• beschreiben die Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden und Gewerkschaften.			
BERUFSBILDUNG, ARBEITS- UND SOZIALRECHTLICHE GRUNDLAGEN, PERSONALWIRTSCHAFT			
• stellen Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag fest und beschreiben die Aufgaben der Beteiligten im dualen Berufsbildungssystem;			
• vergleichen den betrieblichen Ausbildungsplan mit dem Lehrprogramm tragen unter Nutzung von Arbeits- und Lerntechniken zu seiner Umsetzung bei;			
• zeigen den Nutzen von betrieblicher und außerbetrieblicher Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten für die berufliche und persönliche Entwicklung auf;			
• erklären die wesentlichen Inhalte eines Arbeitsvertrages;			
• beachten arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie die für den Ausbildungsbetrieb geltenden tariflichen Regelungen;			
• erklären die Positionen der eigenen Entgeltabrechnung;			
• erläutern Ziele, Bedeutung sowie Aufgaben der Personalführung und Personalplanung im Ausbildungsbetrieb und tragen zu deren Umsetzung bei.			

UMWELTSCHUTZ			
<ul style="list-style-type: none"> • tragen zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich bei, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> - erklären mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen; - wenden für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes an; - nutzen Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Materialverwendung; - vermeiden Abfälle; führen Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zu. 			

B.2 ARBEITSORGANISATION, INFORMATIONEN- UND KOMMUNIKATIONSTECHNIKEN			
<ul style="list-style-type: none"> • setzen betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel aufgabenorientiert ein; 			
<ul style="list-style-type: none"> • strukturieren die eigene Arbeit inhaltlich und zeitlich, setzen Arbeitstechniken aufgabenorientiert ein; 			
<ul style="list-style-type: none"> • berücksichtigen Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Arbeitsleistung; 			
<ul style="list-style-type: none"> • nutzen Informationsquellen; 			
<ul style="list-style-type: none"> • schlagen Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und der Arbeitsplatzgestaltung vor; 			
<ul style="list-style-type: none"> • optimieren Organisationsabläufe. 			
INFORMATIONEN- UND DATENKOMMUNIKATIONSTECHNIKEN			
<ul style="list-style-type: none"> • erfassen und pflegen und bereiten Daten auf, insbesondere unter Nutzung von Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulationsprogrammen sowie Präsentationssoftware; 			
<ul style="list-style-type: none"> • nutzen Informations- und Kommunikationssysteme; 			
<ul style="list-style-type: none"> • beschreiben die Auswirkungen des Einsatzes von Informations- und Kommunikationssystemen auf Arbeitsorganisation, Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen; 			
<ul style="list-style-type: none"> • nutzen Informations- und Telekommunikationsdienste kosten- und leistungsorientiert; 			
<ul style="list-style-type: none"> • nutzen aktuelle Medien für Recherchen; 			
<ul style="list-style-type: none"> • wählen geeignete Informations- und Reservierungssysteme aus und nutzen sie. 			

KOMMUNIKATION UND KOOPERATION			
• gestalten interne und externe Kommunikations- und Kooperationsprozesse;			
• planen Aufgaben im Team und bearbeiten sie;			
• wirken an der Teamentwicklung mit;			
• nutzen Information, Kommunikation und Kooperation als Mittel zur Verbesserung von Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg;			
• analysieren Konfliktursachen in Kommunikations- und Kooperationsprozessen und lösen Konflikte im Sinne eines fachbezogenen Ergebnisses;			
• wenden Instrumente der Projektarbeit an und dokumentieren Projektabläufe und -ergebnisse.			
BESCHAFFUNG			
• ermitteln betrieblichen Beschaffungsbedarf;			
• holen Angebote ein, werten sie nach betrieblichen Vorgaben aus und führen Bestellungen durch;			
• nehmen Lieferungen und Leistungen an, kontrollieren sie und veranlassen ihre Lagerung und ihren Einsatz;			
• führen bei Mängeln von Lieferungen und Leistungen betriebsübliche Maßnahmen durch.			
DATENSCHUTZ UND DATENSICHERUNG			
• wenden rechtliche, betriebliche und kundenspezifische Regelungen zum Datenschutz an;			
• führen Datenpflege und Datensicherung durch und kontrollieren sie.			

B.3 GESTALTUNG VON PRODUKTEN UND LEISTUNGEN			
• unterscheiden Incoming, Outgoing und Domestic Tourism;			
• unterscheiden Individual-, Veranstalter- und Geschäftsreisen;			
• erarbeiten Merkmale unterschiedlicher Reiseformen werten sie zielgruppengerecht aus;			
• erläutern die Bedeutung der touristischen Wertschöpfungskette und ordnen den eigenen Betrieb entsprechend ein.			
DESTINATIONEN			
• stellen Informationen über geografische, klimatische und ökologische Gegebenheiten von Destinationen zusammen und berücksichtigen			

dabei politische, wirtschaftliche, kulturelle und historische Gegebenheiten;			
• prüfen Destinationen zielgruppenorientiert;			
• wählen Destinationen zielgruppenorientiert aus;			
• berücksichtigen länderspezifische Reise- und Gesundheitsbestimmungen, sowie sicherheitsrelevante Gegebenheiten;			
• wählen Verkehrswege, Verkehrsmittel und Verkehrsbedingungen für unterschiedliche Destinationen zielgruppenorientiert aus;			
• informieren über Aufgaben der Reiseleitung im Zielgebiet;			
• berücksichtigen Angebote von Leistungsträgern im Zielgebiet;			
• beachten Krisenmanagementregeln.			
PRODUKTE UND LEISTUNGEN			
• nutzen branchenspezifische Informations-, Produktions- und Buchungssysteme und führen entsprechende Buchungen durch;			
• ermitteln Informationen zu Preis- und Leistungsangeboten von Verkehrsträgern, Unterkunftsarten und sonstigen reiserelevanten Leistungen und werten sie aus;			
• wählen die Kategorien der Leistungsträger zielgruppengerecht aus;			
• berücksichtigen Dienstleistung- und Servicequalität bei der Produkt- und Leistungserstellung, um Wettbewerbsvorteile zu erzielen;			
• erstellen Reiseunterlagen und -nachweise;			
• führen Umbuchungen, Rücknahmen, Stornierungen und Erstattungen durch.			
EIGENVERANSTALTUNGEN			
• bündeln Einzelleistungen zu einem touristischen Paket;			
• recherchieren und beschaffen Einzelleistungen in der Destination;			
• führen Kalkulationen durch und gestalten Preise unter Berücksichtigung betrieblicher und rechtlicher Vorgaben;			
• arbeiten individuelle Reisen aus und organisieren deren Ablauf;			
• arbeiten offene sowie geschlossene Gruppenreisen aus und organisieren deren Ablauf;			
• schließen den Vorgang nach Durchführung der Reise ab; fragen die Kundenzufriedenheit ab und werten diese aus und führen die Nachkalkulation durch.			

NACHHALTIGKEIT UND UMWELTASPEKTE IM TOURISMUS			
• prüfen und beurteilen Produkte und Leistungen unter Nachhaltigkeits- und Umweltaspekten;			
• ermitteln Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung in der Destination und erläutern dies Reisenden;			
• ermitteln Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung und berücksichtigen dies bei der Reisegestaltung;			
• berücksichtigen Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Ressourcenverwendung bei der Reiseorganisation;			
• informieren Reisende über branchenspezifische Umweltschutzmaßnahmen und Nachhaltigkeitsprogramme.			

B.4 TOURISTISCHES MARKETING			
• nutzen Ergebnisse der Marktbeobachtung und Marktanalysen für die Entwicklung, Planung und Durchführung von Marketingmaßnahmen;			
• beschaffen marktrelevante Informationen und Daten, bereiten sie zur Entscheidungsfindung auf und präsentieren und vermitteln sie;			
• wählen Marketingmaßnahmen aus und setzen Marketinginstrumente ein und berücksichtigen Budgetvorgaben;			
• beurteilen den Erfolg der Marketingmaßnahmen.			
WERBUNG UND VERKAUFSFÖRDERUNG			
• wirken bei der Entwicklung und der Umsetzung von Werbekonzepten mit und nutzen diese für die Verkaufsförderung;			
• erstellen Werbemittel;			
• planen, kalkulieren und führen Werbeaktionen durch;			
• setzen zielgruppengerechte Medien ein;			
• entwickeln Maßnahmen zur Kundenbindung, setzen sie um und kontrollieren ihren Erfolg.			
VERTRIEBS- UND ABSATZKANÄLE			
• recherchieren Vertriebs- und Absatzkanäle, vergleichen sie und richten sie an der Zielgruppe aus;			
• recherchieren Medien sowie technische Möglichkeiten für eine zielgruppengerechte Ansprache und Kundenbindung, nutzen diese und prüfen ihren Einsatz.			
ÖFFENTLICHKEITSARBEIT			
• wirken an Maßnahmen des Ausbildungsbetriebs zur			

Öffentlichkeitsarbeit mit;			
• bereiten Daten und Informationen für die Erfolgskontrolle aus.			

B.5 SERVICE UND QUALITÄT			
• begründen die Bedeutung von Service für den betrieblichen Erfolg, die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung und wirken an der Entwicklung von Serviceleistungen mit;			
• bieten Serviceleistungen zur Unterstützung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung als verkaufsfördernde Maßnahme an.			
QUALITÄTSSICHERUNG IM SERVICE			
• gestalten betriebliche Prozesse zur Qualitätssicherung im Service mit und wenden die zugehörigen Instrumente an;			
• bereiten unterschiedliche Daten zur Qualitätsmessung auf und analysieren sie und wenden die Ergebnisse zielgerichtet an;			
• optimieren kontinuierlich die Qualitätskontrolle;			
• prüfen die Kundenzufriedenheit und passen das eigenen Verhalten an.			

B.6 KOMMUNIKATION, KUNDENBERATUNG UND VERKAUF			
• stellen Kundenkontakte her, pflegen und nutzen sie;			
• planen Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche mit Kunden, führen sie durch und bereiten sie nach;			
• berücksichtigen die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt, verhalten sich und kommunizieren kundenorientiert;			
• informieren Kunden über aktuelle Reisehinweise und -warnungen.			
BESCHWERDEMANAGEMENT			
• unterscheiden Beschwerden und Reklamationen, wenden rechtliche Bestimmungen und betriebliche Regelungen an;			
• nehmen Beschwerden und Reklamationen entgegen und bearbeiten sie;			
• nutzen Beschwerden und Reklamationen für eine kundenorientierte Geschäftspolitik.			
ANWENDEN EINER FREMDSPRACHE BEI FACHAUFGABEN			
• wenden fremdsprachige Fachbegriffe an;			
• nutzen fremdsprachige Informationen;			

• holen Auskünfte ein und erteilen sie, auch in einer fremden Sprache;			
• korrespondieren und kommunizieren situationsgerecht in einer fremden Sprache.			

B.7 RECHTLICHE GRUNDLAGEN DES TOURISMUS			
--	--	--	--

• wenden allgemeines Vertragsrecht an;			
• unterschieden Vertragsarten;			
• berücksichtigen versicherungs- und haftungsrechtliche Regelungen.			

REISE- UND BEFÖRDERUNGSRECHT			
-------------------------------------	--	--	--

• wenden Reiserecht aufgabenbezogen an;			
• beachten Beförderungs- und Beherbergungsbestimmungen;			
• berücksichtigen Passagierrechte unterschiedlicher Beförderungsarten;			
• erläutern Rahmenbedingungen der Genehmigung zur Personenbeförderung.			

BELGIAN TRAVEL AGENCY			
------------------------------	--	--	--

• betrachten die Aufgaben der Belgian Travel Academy;			
• erläutern die Vorteile einer Mitgliedschaft bei der Belgian Travel Agency;			
• analysieren die Möglichkeiten eine selbstständige Tätigkeit aufzubauen;			
• berücksichtigen die Bestimmungen zur Eröffnung eines Reisebüros in der wallonischen Region.			

B.8 KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE			
--	--	--	--

• erstellen Rechnungen und erfassen Belege für die Finanzbuchhaltung;			
• prüfen Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit Abrechnungsgesellschaften;			
• unterschieden Zahlungsmethoden, bearbeiten Zahlungsvorgänge rechnerisch und schließen sie ab;			
• bearbeiten Vorgänge des Mahnwesens.			

KOSTEN- UND LEISTUNGSRECHNUNG			
--------------------------------------	--	--	--

• ermitteln Kosten erbrachter Leistungen, erfassen und bewerten sie;			
• führen Kalkulationen durch;			

• erfassen und bewerten Erlöse erbrachter Leistungen;			
• wirken an der Erfolgsrechnung mit.			
KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG			
• wenden betriebliche Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumente an;			
• erstellen Statistiken und bereiten sie zur Vorbereitung von Entscheidungen auf;			
• ermitteln betriebsübliche Kennzahlen, werten sie aus und zeigen die Konsequenzen für das Unternehmen auf.			
UNTERNEHMERISCHES HANDELN			
• zeigen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen, Chancen und Risiken unternehmerischen Handels auf;			
• erläutern rechtliche und finanzielle Bedingungen zur Führung eines Unternehmens, unterschieden Rechtsformen.			

B.9 REISEVERMITTLUNG			
• unterscheiden Kundentypen und gehen auf spezifische Kundenwünsche ein;			
• erarbeiten Destinationskenntnisse und Reisetemen, bereiten sie auf und erläutern sie dem Kunden;			
• ermitteln im Beratungsgespräch Kundenwünsche und grenzen sie ein;			
• vergleichen Produkte und Dienstleistungen verschiedener Anbieter, bewerten sie und geben darüber Auskunft;			
• klären über Tarifbestimmungen auf;			
• klären über Einreise- und Gesundheitsbestimmungen, insbesondere Impfungen auf.			
VERKAUF			
• wenden Verkaufstechniken situationsorientiert an;			
• beraten Kunden zu Einzelleitungen einer Reise abschlussorientiert;			
• nutzen Computerreservierungssysteme;			
• bieten Zusatzleistungen abschlussorientiert an und verkaufen diese;			
• buchen ausgewählte Reisekomponenten;			
• schließen Verträge ab.			

NACHBEREITUNG UND SERVICE			
• erfassen und bearbeiten Geschäftsvorgänge und Belege unter Berücksichtigung betrieblicher und rechtlicher Regelungen;			
• berücksichtigen besondere Anforderungen und Bedarfe der Reisenden zur Kundenbindung.			

B.10 REISEVERANSTALTUNG			
• ordnen Produktions- und Arbeitsschritte in die touristische Wertschöpfungskette ein und führen sie aus;			
• unterscheiden Produktmanagementprozesse und setzen sie um;			
• vermitteln kundenspezifische Angebote;			
• erstellen Deckungsbeitragsrechnungen für betriebliche Produkte;			
• unterscheiden Produktions- und Reservierungssysteme und wenden sie an;			
• werten die Produktrentabilität aus und berücksichtigen die Ergebnisse bei der weiteren Produktplanung.			

LEISTUNGSEINKAUF UND VERTRAGSERSTELLUNG			
• wenden branchenübliche Grundsätze und betriebsübliche Richtlinien des Einkaufs sowie der Preisgestaltung an;			
• vergleichen Informationen und Konditionen unterschiedlicher Leistungsträger, werten sie aus und nutzen sie.			

VERTRIEBSMEDIEN UND -KANÄLE			
• begründen die Bedeutung der Gestaltung von Vertriebsmedien für die Reiseveranstaltung; wählen Vertriebsmedien aufgabenorientiert aus und bereiten sie zielgruppen- und verkaufsorientiert auf;			
• begründen die Bedeutung von Vertriebskanälen für den Geschäftserfolg und wählen Vertriebskanäle aufgabenorientiert aus.			

KUNDENSERVICE			
• nehmen Anfragen von Reisemittlern oder Endverbrauchern entgegen und bearbeiten diese;			
• bearbeiten Beschwerden und Reklamationen von Reisemittlern oder Endverbrauchern, vertreten dabei die Interessen des Unternehmens und handeln kundenorientiert und den gesetzlichen und betrieblichen Regelungen entsprechend;			
• vermitteln zwischen den Beteiligten im Zielgebiet und dem Kunden und übernehmen Koordinierungsarbeit.			

GESCHÄFTSREISEN			
<ul style="list-style-type: none"> wirken an der Geschäftsreiseorganisation aus Sicht des Reisenden und des Firmenkunden mit und unterscheiden dabei Prozessabschnitte der Geschäftsreiseorganisation; 			
<ul style="list-style-type: none"> erläutern Ziele einer Reiserichtlinie, wenden diese bei der Reiseplanung an, unterstützen den Firmenkunden bei Erstellung und Pflege der Reiserichtlinie; 			
<ul style="list-style-type: none"> beachten Antrags- und Genehmigungsverfahren sowie rechtliche Grundlagen. 			
RESERVIERUNG UND BUCHUNG			
<ul style="list-style-type: none"> führen Buchungen von Reisekomponenten unter Berücksichtigung der vorgegebenen Budgets und rechtlichen Rahmenbedingungen unter Anwendung von Computerreservierungssystemen (CRS) durch; 			
<ul style="list-style-type: none"> berücksichtigen Auswirkungen von Kundenbindungssystemen der Leistungsträger auf das Reiseverhalten und wirken im Sinne der Reiserichtlinie darauf ein; 			
<ul style="list-style-type: none"> beachten die Auswirkungen der Preis- und Kapazitätssteuerung der Leistungspartner; 			
<ul style="list-style-type: none"> prüfen die Bezahlung von Reisekomponenten vor der Reise, optimieren die jeweiligen spezifischen Zahlungsarten und -mittel und wenden sie an. 			
REISEKOSTENABRECHNUNG UND CONTROLLING			
<ul style="list-style-type: none"> dokumentieren Reiseverhalten von Geschäftsreisenden; 			
<ul style="list-style-type: none"> nutzen Management-Informationssysteme, um an Steuerungsvorgängen und Vertragsverhandlungen mit Leistungsträgern mitzuwirken; 			
<ul style="list-style-type: none"> führen Reisekostenabrechnungen nach der Lohnsteuerrichtlinie durch. 			

UNTERSCHRIFTEN:

Der gesetzliche Vertreter
oder Vormund

Der Lehrling

Der Lehrmeister

Der Ausbilder

Fortschrittstabelle ausfüllen	Datum der letzten Überprüfung	Unterschrift des Lehrmeisters/Ausbilders
1. Lehrjahr		
2. Lehrjahr		
3. Lehrjahr		