

Verordnung  
über die  
Berufsausbildung

Tourismuskaufmann (Kaufmann  
für Privat- und Geschäftsreisen)/  
Tourismuskauffrau (Kauffrau für  
Privat- und Geschäftsreisen)

vom 19. Mai 2011

**nebst Rahmenlehrplan**

Verordnung über die Berufsausbildung zum Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)/zur Tourismuskaufrfrau (Kaufrfrau für Privat- und Geschäftsreisen) vom 19. Mai 2011 (BGBl. I S. 953 vom 30. Mai 2011) nebst Rahmenlehrplan (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 4. Februar 2011)

## Inhalt

	Seite
§ 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes .....	3
§ 2 Dauer der Berufsausbildung .....	3
§ 3 Struktur der Berufsausbildung .....	3
§ 4 Ausbildungsrahmenplan, Ausbildungsberufsbild .....	3
§ 5 Durchführung der Berufsausbildung .....	5
§ 6 Zwischenprüfung .....	6
§ 7 Abschlussprüfung .....	6
§ 8 Zusatzqualifikationen .....	8
§ 9 Prüfung der Zusatzqualifikationen .....	8
§ 10 Bestehende Berufsausbildungsverhältnisse .....	9
§ 11 Inkrafttreten, Außerkrafttreten .....	9
 <b>Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen) und zur Tourismuskaufrfrau (Kaufrfrau für Privat- und Geschäftsreisen)</b>	
Anlage 1 (zu § 4 Absatz 1 Satz 1) – Sachliche Gliederung .....	10
Anlage 2 (zu § 4 Absatz 1 Satz 2) – Zeitliche Gliederung .....	19
 <b>Rahmenlehrplan</b> .....	21



W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG

Postfach 10 06 33 · 33506 Bielefeld

Tel.: 05 21 / 9 11 01-15 · Fax: 05 21 / 9 11 01-19

E-Mail: [service@wbv.de](mailto:service@wbv.de)

[wbv.de/berufe.net](http://wbv.de/berufe.net)

**Verordnung  
über die Berufsausbildung  
zum Tourismuskaufmann  
(Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)  
und zur Tourismuskauffrau  
(Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen)**

Vom 19. Mai 2011

(abgedruckt im Bundesgesetzblatt Teil I S. 953 vom 30. Mai 2011)

Aufgrund des § 4 Absatz 1 in Verbindung mit § 5 des Berufsbildungsgesetzes, von denen § 4 Absatz 1 durch Artikel 232 Nummer 1 der Verordnung vom 31. Oktober 2006 (BGBl. I S. 2407) geändert worden ist, verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

§ 1

**Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes**

Der Ausbildungsberuf des Tourismuskaufmanns (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen) und der Tourismuskauffrau (Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen) wird nach § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes staatlich anerkannt.

§ 2

**Dauer der Berufsausbildung**

Die Ausbildung dauert drei Jahre.

§ 3

**Struktur der Berufsausbildung**

Die Berufsausbildung gliedert sich in

1. Pflichtqualifikationseinheiten nach § 4 Absatz 2 Abschnitt A und integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach § 4 Absatz 2 Abschnitt C sowie
2. eine im Ausbildungsvertrag festzulegende Wahlqualifikationseinheit nach § 4 Absatz 2 Abschnitt B.

§ 4

**Ausbildungsrahmenplan, Ausbildungsberufsbild**

(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 1, Sachliche Gliederung) aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit). Eine von dem Ausbildungsrahmenplan (Anlage 2, Zeitliche Gliederung) abweichende Organisation der Ausbildung ist insbesondere zulässig, soweit betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

(2) Die Berufsausbildung zum Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen) und zur Tourismuskaufrfrau (Kaufrfrau für Privat- und Geschäftsreisen) gliedert sich wie folgt (Ausbildungsberufsbild):

#### Abschnitt A

Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationseinheiten nach § 3 Nummer 1:

1. Gestaltung von Produkten und Leistungen:
  - 1.1 Tourismusspezifische Systematik,
  - 1.2 Destinationen,
  - 1.3 Produkte und Leistungen,
  - 1.4 Eigenveranstaltungen,
  - 1.5 Nachhaltigkeit und Umweltaspekte im Tourismus;
2. Touristisches Marketing:
  - 2.1 Marktanalyse und Marketingmaßnahmen,
  - 2.2 Werbung und Verkaufsförderung,
  - 2.3 Vertriebs- und Absatzkanäle,
  - 2.4 Öffentlichkeitsarbeit;
3. Service und Qualität:
  - 3.1 Serviceleistungen,
  - 3.2 Qualitätssicherung im Service;
4. Kommunikation, Kundenberatung und Verkauf:
  - 4.1 Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung,
  - 4.2 Beschwerdemanagement,
  - 4.3 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben;
5. Rechtliche Grundlagen des Tourismus:
  - 5.1 Vertragsrecht,
  - 5.2 Reise- und Beförderungsrecht;
6. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle:
  - 6.1 Rechnerische Abwicklung und Zahlungsverkehr,
  - 6.2 Kosten- und Leistungsrechnung,
  - 6.3 Kaufmännische Steuerung,
  - 6.4 Unternehmerisches Handeln;

#### Abschnitt B

Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in einer der Wahlqualifikationseinheiten nach § 3 Nummer 2:

1. Reisevermittlung:

- 1.1 Vorbereitung und Beratung,
- 1.2 Verkauf,
- 1.3 Nachbereitung und Service;
- 2. Reiseveranstaltung:
  - 2.1 Vorbereitung und Nachbereitung,
  - 2.2 Leistungseinkauf und Vertragsgestaltung,
  - 2.3 Vertriebsmedien und -kanäle,
  - 2.4 Kundenservice;
- 3. Geschäftsreisen:
  - 3.1 Planung und Organisation,
  - 3.2 Reservierung und Buchung,
  - 3.3 Reisekostenabrechnung und Controlling;

#### Abschnitt C

Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationseinheiten nach § 3 Nummer 1:

- 1. Der Ausbildungsbetrieb:
  - 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes,
  - 1.2 Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Grundlagen, Personalwirtschaft,
  - 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
  - 1.4 Umweltschutz;
- 2. Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationstechniken:
  - 2.1 Arbeitsorganisation,
  - 2.2 Informations- und Datenkommunikationstechniken,
  - 2.3 Kommunikation und Kooperation,
  - 2.4 Beschaffung,
  - 2.5 Datenschutz und Datensicherheit.

### § 5

#### **Durchführung der Berufsausbildung**

(1) Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne von § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes befähigt werden, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 6 und 7 nachzuweisen.

(2) Die Auszubildenden haben unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplans für die Auszubildenden einen Ausbildungsplan zu erstellen.

(3) Die Auszubildenden haben einen schriftlichen Ausbildungsnachweis zu führen. Ihnen ist Gelegenheit zu geben, den schriftlichen Ausbildungsnachweis während der Ausbildungszeit zu führen. Die Auszubildenden haben den schriftlichen Ausbildungsnachweis regelmäßig durchzusehen.

## § 6

### **Zwischenprüfung**

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage 2 für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung findet im Prüfungsbereich Kundenorientierte Reiseplanung statt.

(4) Für den Prüfungsbereich Kundenorientierte Reiseplanung bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
  - a) Kundengespräche vorbereiten,
  - b) Reiseformen erarbeiten und zielgruppengerecht auswerten,
  - c) Informationen zu Preis- und Leistungsangeboten von Leistungsträgern recherchieren sowie
  - d) wirtschaftliche und soziale Prozesse im Unternehmen berücksichtigen kann;
2. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

## § 7

### **Abschlussprüfung**

(1) Durch die Abschlussprüfung ist festzustellen, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat. In der Abschlussprüfung soll der Prüfling nachweisen, dass er die dafür erforderlichen beruflichen Fertigkeiten beherrscht, die notwendigen beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und mit dem im Berufsschulunterricht zu vermittelnden, für die Berufsausbildung wesentlichen Lehrstoff vertraut ist. Die Ausbildungsordnung ist zugrunde zu legen.

(2) Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

1. Geschäftsprozesse im Tourismus,
2. Kaufmännische Steuerung und Dienstleistungen in der touristischen Wertschöpfungskette,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde,
4. Fallbezogenes Fachgespräch.

(3) Für den Prüfungsbereich Geschäftsprozesse im Tourismus bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
  - a) Produkte und Leistungen gestalten, organisieren und abwickeln,
  - b) Marketingstrategien entwickeln und umsetzen,
  - c) Betriebsabläufe organisierenkann;
2. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 150 Minuten.

(4) Für den Prüfungsbereich Kaufmännische Steuerung und Dienstleistungen in der touristischen Wertschöpfungskette bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
  - a) Steuerung und Kontrolle der touristischen Dienstleistungen sowie der innerbetrieblichen Prozesse durchführen und hierauf bezogene Rechenvorgänge bearbeiten,
  - b) betriebliche Kennzahlen ermitteln und zur Entscheidungsvorbereitung auswerten,
  - c) kaufmännische Schlussfolgerungen aus betrieblichen Kennzahlen für den Betriebserfolg ableiten und Lösungsmöglichkeiten entwickeln sowie Kalkulationen durchführenkann;
2. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

(5) Für den Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen kann;
2. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

(6) Für den Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
  - a) Aufgabenstellungen analysieren und Lösungswege entwickeln und begründen,
  - b) Geografiekenntnisse anwenden, service-, kunden- und ergebnisorientiert sowie situationsbezogen kommunizieren,
  - c) wirtschaftliche, rechtliche und ökologische Zusammenhänge beachtenkann;
2. der Prüfling soll ein fallbezogenes Fachgespräch durchführen, dabei soll er eine von zwei ihm zur Wahl gestellten Aufgaben lösen; den Aufgabenstellungen ist die gewählte Wahlqualifikationseinheit nach § 4 Absatz 2 Abschnitt B zugrunde zu legen; dem Prüfling ist eine Vorbereitungszeit von 15 Minuten einzuräumen;
3. die Prüfungszeit beträgt 20 Minuten.

(7) Die Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. Geschäftsprozesse im Tourismus   | 40 Prozent, |
| 2. Kaufmännische Steuerung und Dienstleistungen<br>in der touristischen Wertschöpfungskette | 20 Prozent, |
| 3. Wirtschafts- und Sozialkunde   | 10 Prozent, |
| 4. Fallbezogenes Fachgespräch   | 30 Prozent. |

(8) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen

1. im Gesamtergebnis mit mindestens „ausreichend“,
2. in den Prüfungsbereichen Geschäftsprozesse im Tourismus und Fallbezogenes Fachgespräch mit mindestens „ausreichend“,
3. in mindestens einem der übrigen Prüfungsbereiche mit mindestens „ausreichend“ und
4. in keinem Prüfungsbereich mit „ungenügend“

bewertet worden sind.

(9) Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der mit schlechter als „ausreichend“ bewerteten Prüfungsbereiche, in denen Prüfungsleistungen mit eigener Anforderung und Gewichtung schriftlich zu erbringen sind, durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn dies für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis von 2 : 1 zu gewichten.

## § 8

### **Zusatzqualifikationen**

(1) Im Rahmen der Berufsausbildung nicht gewählte Wahlqualifikationseinheiten nach § 4 Absatz 2 Abschnitt B können als Zusatzqualifikationen vermittelt werden.

(2) Für die Vermittlung der Zusatzqualifikationen gilt die in der Anlage 1 Abschnitt B enthaltene sachliche Gliederung entsprechend.

## § 9

### **Prüfung der Zusatzqualifikationen**

(1) Zusatzqualifikationen werden im Rahmen der Abschlussprüfung gesondert geprüft, wenn die Auszubildenden glaubhaft machen, dass die dafür erforderlichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt worden sind.

(2) Für die Prüfung der jeweiligen Zusatzqualifikation gilt § 7 Absatz 6 entsprechend.

(3) Die Prüfung der jeweiligen Zusatzqualifikation ist bestanden, wenn der Prüfling mindestens ausreichende Leistungen erbracht hat.

## § 10

### **Bestehende Berufsausbildungsverhältnisse**

Berufsausbildungsverhältnisse, die bei Inkrafttreten dieser Verordnung bestehen, können unter Anrechnung der bisher zurückgelegten Ausbildungszeit nach den Vorschriften dieser Verordnung fortgesetzt werden, wenn die Vertragsparteien dies vereinbaren.

## § 11

### **Inkrafttreten, Außerkrafttreten**

Diese Verordnung tritt am 1. August 2011 in Kraft. Gleichzeitig tritt die Verordnung über die Berufsausbildung zum Reiseverkehrskaufmann/zur Reiseverkehrskauffrau vom 18. März 2005 (BGBl. I S. 806) außer Kraft.

Berlin, den 19. Mai 2011

**Der Bundesminister  
für Wirtschaft und Technologie**

In Vertretung

B. Heitzer

## Anlage 1

(zu § 4 Absatz 1 Satz 1)

Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung  
zum Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)  
und zur Tourismuskaufräufrau (Kaufräufrau für Privat- und Geschäftsreisen)  
– Sachliche Gliederung –

### Abschnitt A: Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationseinheiten nach § 3 Nummer 1

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Gestaltung von Produkten und Leistungen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1)	
1.1	Tourismusspezifische Systematik (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.1)	<ul style="list-style-type: none"><li>a) nach Deutschland hereinkommenden (Incoming Tourism) und aus Deutschland herausgehenden Tourismus (Outgoing Tourism) sowie Inlandstourismus (Domestic Tourism) unterscheiden</li><li>b) Individual-, Veranstalter- und Geschäftsreisen unterscheiden</li><li>c) Merkmale unterschiedlicher Reiseformen erarbeiten und zielgruppen-gerecht auswerten</li><li>d) Bedeutung der touristischen Wertschöpfungskette erläutern und den eigenen Betrieb in diese einordnen</li></ul>
1.2	Destinationen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.2)	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Informationen über geografische, klimatische und ökologische Gegebenheiten von Destinationen zusammenstellen und dabei politische, wirtschaftliche, kulturelle und historische Gegebenheiten berücksichtigen</li><li>b) Destinationen zielgruppenorientiert prüfen und auswählen</li><li>c) länderspezifische Reise- und Gesundheitsbestimmungen und sicherheitsrelevante Gegebenheiten berücksichtigen</li><li>d) Verkehrswege, Verkehrsmittel und Verkehrsverbindungen für unterschiedliche Destinationen zielgruppenorientiert auswählen</li><li>e) über Aufgaben der Reiseleitung im Zielgebiet informieren</li><li>f) Angebote von Leistungsträgern innerhalb des Zielgebietes berücksichtigen</li><li>g) Krisenmanagementregeln beachten</li></ul>
1.3	Produkte und Leistungen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.3)	<ul style="list-style-type: none"><li>a) branchenspezifische Informations-, Produktions- und Buchungssysteme nutzen sowie Buchungen durchführen</li><li>b) Informationen zu Preis- und Leistungsangeboten von Verkehrsträgern, Unterkunftsarten und sonstigen reiserelevanten Leistungen ermitteln und auswerten</li><li>c) Kategorien der Leistungsträger zielgruppengerecht auswählen</li><li>d) Dienstleistungs- und Servicequalität bei der Produkt- und Leistungserstellung berücksichtigen, um Wettbewerbsvorteile zu erzielen</li><li>e) Reiseunterlagen und -nachweise erstellen</li><li>f) Umbuchungen, Rücknahmen, Stornierungen und Erstattungen durchführen</li></ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1.4	Eigenveranstaltungen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Einzelleistungen zu einem touristischen Paket bündeln</li> <li>b) Einzelleistungen in der Destination recherchieren und beschaffen</li> <li>c) Kalkulationen durchführen und Preise unter Berücksichtigung betrieblicher und rechtlicher Vorgaben gestalten</li> <li>d) individuelle Reisen ausarbeiten und deren Ablauf organisieren</li> <li>e) offene sowie geschlossene Gruppenreisen ausarbeiten und deren Ablauf organisieren</li> <li>f) Vorgang nach Durchführung der Reise abschließen; Kundenzufriedenheit abfragen und auswerten sowie Nachkalkulation durchführen</li> </ul>
1.5	Nachhaltigkeit und Umweltaspekte im Tourismus (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Produkte und Leistungen unter Nachhaltigkeits- und Umweltaspekten prüfen und beurteilen</li> <li>b) Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung in der Destination ermitteln und Reisenden erläutern</li> <li>c) Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung ermitteln und bei der Reisegestaltung berücksichtigen</li> <li>d) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Ressourcenverwendung bei der Reiseorganisation berücksichtigen</li> <li>e) Reisende über branchenspezifische Umweltschutzmaßnahmen und Nachhaltigkeitsprogramme informieren</li> </ul>
2	Touristisches Marketing (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2)	
2.1	Marktanalyse und Marketingmaßnahmen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ergebnisse der Marktbeobachtung und Marktanalysen für die Entwicklung, Planung und Durchführung von Marketingmaßnahmen nutzen</li> <li>b) marktrelevante Informationen und Daten beschaffen, zur Entscheidungsfindung aufbereiten, präsentieren und vermitteln</li> <li>c) Marketingmaßnahmen auswählen und Marketinginstrumente einsetzen, Budgetvorgaben berücksichtigen</li> <li>d) Erfolg der Marketingmaßnahmen beurteilen</li> </ul>
2.2	Werbung und Verkaufsförderung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) bei der Entwicklung und Umsetzung von Werbekonzepten mitwirken und diese für die Verkaufsförderung nutzen</li> <li>b) Werbemittel erstellen</li> <li>c) Werbeaktionen planen, kalkulieren und durchführen; zielgruppenspezifische Medien einsetzen</li> <li>d) Maßnahmen zur Kundenbindung entwickeln, umsetzen und Erfolg kontrollieren</li> </ul>
2.3	Vertriebs- und Absatzkanäle (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Vertriebs- und Absatzkanäle recherchieren, vergleichen und an der Zielgruppe ausrichten</li> <li>b) Medien sowie technische Möglichkeiten für eine zielgruppengerechte Ansprache und Kundenbindung recherchieren, nutzen und ihren Einsatz prüfen</li> </ul>
2.4	Öffentlichkeitsarbeit (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) an Maßnahmen des Ausbildungsbetriebes zur Öffentlichkeitsarbeit mitwirken</li> <li>b) Daten und Informationen für die Erfolgskontrolle aufbereiten</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
3	Service und Qualität (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3)	
3.1	Serviceleistungen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bedeutung von Service für den betrieblichen Erfolg, die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung begründen und an der Entwicklung von Serviceleistungen mitwirken</li> <li>b) Serviceleistungen zur Unterstützung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung als verkaufsfördernde Maßnahme anbieten</li> </ul>
3.2	Qualitätssicherung im Service (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) betriebliche Prozesse zur Qualitätssicherung im Service mitgestalten und die zugehörigen Instrumente anwenden</li> <li>b) unterschiedliche Daten zur Qualitätsmessung aufbereiten, analysieren und Ergebnisse zielgerichtet anwenden</li> <li>c) Qualitätskontrolle kontinuierlich optimieren</li> <li>d) Kundenzufriedenheit prüfen und eigenes Verhalten anpassen</li> </ul>
4	Kommunikation, Kundenberatung und Verkauf (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4)	
4.1	Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kundenkontakte herstellen, nutzen und pflegen</li> <li>b) Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche mit Kunden planen, durchführen und nachbereiten</li> <li>c) eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen; kundenorientiert verhalten und kommunizieren</li> <li>d) Kunden über aktuelle Reisehinweise und -warnungen informieren</li> </ul>
4.2	Beschwerdemanagement (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Beschwerden und Reklamationen unterscheiden, rechtliche Bestimmungen und betriebliche Regelungen anwenden</li> <li>b) Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und bearbeiten</li> <li>c) Beschwerden und Reklamationen für eine kundenorientierte Geschäftspolitik nutzen</li> </ul>
4.3	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden</li> <li>b) fremdsprachige Informationen nutzen</li> <li>c) Auskünfte einholen und erteilen, auch in einer fremden Sprache</li> <li>d) situationsgerecht in einer Fremdsprache korrespondieren und kommunizieren</li> </ul>
5	Rechtliche Grundlagen des Tourismus (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5)	
5.1	Vertragsrecht (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) allgemeines Vertragsrecht anwenden</li> <li>b) Vertragsarten unterscheiden</li> <li>c) versicherungs- und haftungsrechtliche Regelungen berücksichtigen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
5.2	Reise- und Beförderungsrecht (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reiserecht aufgabenbezogen anwenden</li> <li>b) Beförderungs- und Beherbergungsbestimmungen beachten</li> <li>c) Passagierrechte unterschiedlicher Beförderungsarten berücksichtigen</li> <li>d) Rahmenbedingungen der Genehmigung zur Personenbeförderung erläutern</li> </ul>
6	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6)	
6.1	Rechnerische Abwicklung und Zahlungsverkehr (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rechnungen erstellen und Belege für die Finanzbuchhaltung erfassen</li> <li>b) Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit Abrechnungsgesellschaften prüfen</li> <li>c) Zahlungsmethoden unterscheiden, Zahlungsvorgänge rechnerisch bearbeiten und abschließen</li> <li>d) Vorgänge des Mahnwesens bearbeiten</li> </ul>
6.2	Kosten- und Leistungsrechnung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kosten erbrachter Leistungen ermitteln, erfassen und bewerten</li> <li>b) Kalkulationen durchführen</li> <li>c) Erlöse erbrachter Leistungen erfassen und bewerten</li> <li>d) an der Erfolgsrechnung mitwirken</li> </ul>
6.3	Kaufmännische Steuerung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) betriebliche Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumente anwenden</li> <li>b) Statistiken erstellen und zur Vorbereitung von Entscheidungen aufbereiten</li> <li>c) betriebsübliche Kennzahlen ermitteln und auswerten sowie Konsequenzen für das Unternehmen aufzeigen</li> </ul>
6.4	Unternehmerisches Handeln (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Voraussetzungen und Rahmenbedingungen, Chancen und Risiken unternehmerischen Handelns aufzeigen</li> <li>b) rechtliche und finanzielle Bedingungen zur Führung eines Unternehmens erläutern, Rechtsformen unterscheiden</li> </ul>

**Abschnitt B: Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in einer der Wahlqualifikationseinheiten nach § 3 Nummer 2**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Reisevermittlung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1)	
1.1	Vorbereitung und Beratung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kundentypen unterscheiden und auf spezifische Kundenwünsche eingehen</li> <li>b) Destinationskenntnisse und Reisetemen erarbeiten, aufbereiten und dem Kunden erläutern</li> <li>c) im Beratungsgespräch Kundenwünsche ermitteln und eingrenzen</li> <li>d) Produkte und Dienstleistungen verschiedener Anbieter vergleichen, bewerten und über diese Auskunft geben</li> <li>e) über Tarifbestimmungen aufklären</li> <li>f) über Einreise- und Gesundheitsbestimmungen, insbesondere Impfungen, aufklären</li> </ul>
1.2	Verkauf (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Verkaufstechniken situationsorientiert anwenden</li> <li>b) Kunden zu Einzelleistungen einer Reise abschlussorientiert beraten</li> <li>c) Computerreservierungssystem bei der Buchung nutzen</li> <li>d) Zusatzleistungen abschlussorientiert anbieten und verkaufen</li> <li>e) ausgewählte Reisekomponenten buchen</li> <li>f) Vertrag abschließen</li> </ul>
1.3	Nachbereitung und Service (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Geschäftsvorgänge und Belege unter Berücksichtigung betrieblicher und rechtlicher Regelungen erfassen und bearbeiten</li> <li>b) besondere Anforderungen und Bedarfe der Reisenden zur Kundenbindung berücksichtigen</li> </ul>
2	Reiseveranstaltung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2)	
2.1	Vorbereitung und Nachbereitung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Produktions- und Arbeitsschritte in die touristische Wertschöpfungskette einordnen und ausführen</li> <li>b) Deckungsbeitragsrechnungen für betriebliche Produkte erstellen</li> <li>c) Produktions- und Reservierungssysteme unterscheiden und anwenden</li> <li>d) Produktmanagementprozesse unterscheiden und umsetzen</li> <li>e) Produktrentabilität auswerten und Ergebnisse bei der weiteren Produktplanung berücksichtigen</li> </ul>
2.2	Leistungseinkauf und Vertragsgestaltung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) branchenübliche Grundsätze und betriebsübliche Richtlinien des Einkaufs sowie der Preisgestaltung anwenden</li> <li>b) Informationen und Konditionen unterschiedlicher Leistungsträger vergleichen, auswerten und nutzen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
2.3	Vertriebsmedien und -kanäle (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bedeutung der Gestaltung von Vertriebsmedien für die Reiseveranstaltung begründen; Vertriebsmedien aufgabenorientiert auswählen sowie zielgruppen- und verkaufsorientiert aufbereiten</li> <li>b) Bedeutung von Vertriebskanälen für den Geschäftserfolg begründen; Vertriebskanäle aufgabenorientiert auswählen</li> </ul>
2.4	Kundenservice (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Anfragen von Reisemittlern oder Endverbrauchern entgegennehmen und bearbeiten</li> <li>b) Beschwerden und Reklamationen von Reisemittlern oder Endverbrauchern bearbeiten, dabei die Interessen des Unternehmens vertreten sowie kundenorientiert und entsprechend den gesetzlichen und betrieblichen Regelungen handeln</li> <li>c) zwischen den Beteiligten im Zielgebiet und dem Kunden vermitteln sowie Koordinierungsaufgaben übernehmen</li> </ul>
3	Geschäftsreisen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 3)	
3.1	Planung und Organisation (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) an der Geschäftsreiseorganisation aus Sicht des Reisenden und des Firmenkunden mitwirken und dabei Prozessabschnitte der Geschäftsreiseorganisation unterscheiden</li> <li>b) Ziele einer Reiserichtlinie erläutern, diese bei der Reiseplanung anwenden und den Firmenkunden bei Erstellung und Pflege der Reiserichtlinie unterstützen</li> <li>c) Antrags- und Genehmigungsverfahren sowie rechtliche Grundlagen für Geschäftsreisen beachten</li> </ul>
3.2	Reservierung und Buchung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Buchung von Reisekomponenten unter Berücksichtigung der vorgegebenen Budgets und rechtlichen Rahmenbedingungen unter Anwendung von Computerreservierungssystemen (CRS) durchführen</li> <li>b) Auswirkungen von Kundenbindungssystemen der Leistungsträger auf das Reiseverhalten berücksichtigen und im Sinne der Reiserichtlinie darauf einwirken</li> <li>c) Auswirkungen der Preis- und Kapazitätssteuerung der Leistungspartner beachten</li> <li>d) Bezahlung von Reisekomponenten vor der Reise prüfen, die jeweiligen spezifischen Zahlungsarten und -mittel optimieren und anwenden</li> </ul>
3.3	Reisekostenabrechnung und Controlling (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 3.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reiseverhalten von Geschäftsreisenden dokumentieren</li> <li>b) Management-Informationssysteme nutzen, um an Steuerungsvorgängen und Vertragsverhandlungen mit Leistungsträgern mitzuwirken</li> <li>c) Reisekostenabrechnung nach Lohnsteuerrichtlinie durchführen</li> </ul>

### Abschnitt C: Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach § 3 Nummer 1

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 1)	
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang beschreiben</li> <li>b) Leistungen der Tourismus- und Reisewirtschaft an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>c) Aufbau, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>d) Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes darstellen</li> <li>e) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden und Gewerkschaften beschreiben</li> </ul>
1.2	Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Grundlagen, Personalwirtschaft (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und die Aufgaben der Beteiligten im dualen Berufsbildungssystem beschreiben</li> <li>b) betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen und unter Nutzung von Arbeits- und Lerntechniken zu seiner Umsetzung beitragen</li> <li>c) Nutzen betrieblicher und außerbetrieblicher Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten für die berufliche und persönliche Entwicklung aufzeigen</li> <li>d) wesentliche Inhalte eines Arbeitsvertrages erklären</li> <li>e) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie die für den Ausbildungsbetrieb geltenden tariflichen Regelungen beachten</li> <li>f) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären</li> <li>g) Ziele, Bedeutung sowie Aufgaben der Personalführung und Personalplanung im Ausbildungsbetrieb erläutern und zu deren Umsetzung beitragen</li> </ul>
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit durch die berufliche Tätigkeit feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>
1.4	Umweltschutz (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 1.4)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
2	Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationstechniken (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2)	
2.1	Arbeitsorganisation (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel aufgabenorientiert einsetzen</li> <li>b) eigene Arbeit inhaltlich und zeitlich strukturieren, Arbeitstechniken aufgabenorientiert einsetzen</li> <li>c) Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Arbeitsleistung berücksichtigen</li> <li>d) Informationsquellen nutzen</li> <li>e) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und der Arbeitsplatzgestaltung vorschlagen</li> <li>f) Organisationsabläufe optimieren</li> </ul>
2.2	Informations- und Datenkommunikationstechniken (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Daten erfassen, aufbereiten und pflegen, insbesondere unter Nutzung von Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulationsprogrammen sowie Präsentationssoftware</li> <li>b) Informations- und Kommunikationssysteme nutzen</li> <li>c) Auswirkungen des Einsatzes von Informations- und Kommunikationssystemen auf Arbeitsorganisation, Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen beschreiben</li> <li>d) Informations- und Telekommunikationsdienste kosten- und leistungsorientiert nutzen</li> <li>e) aktuelle Medien für Recherchen nutzen</li> <li>f) geeignete Informations- und Reservierungssysteme auswählen und nutzen</li> </ul>
2.3	Kommunikation und Kooperation (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) interne und externe Kommunikations- und Kooperationsprozesse gestalten</li> <li>b) Aufgaben im Team planen und bearbeiten</li> <li>c) an der Teamentwicklung mitwirken</li> <li>d) Information, Kommunikation und Kooperation als Mittel zur Verbesserung von Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg nutzen</li> <li>e) Konfliktursachen in Kommunikations- und Kooperationsprozessen analysieren sowie Konflikte im Sinne eines sachbezogenen Ergebnisses lösen</li> <li>f) Instrumente der Projektarbeit anwenden sowie Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren</li> </ul>
2.4	Beschaffung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) betrieblichen Beschaffungsbedarf ermitteln</li> <li>b) Angebote einholen, nach betrieblichen Vorgaben auswerten und Bestellungen durchführen</li> <li>c) Lieferungen und Leistungen annehmen und kontrollieren, Lagerung und Einsatz veranlassen</li> <li>d) bei Mängeln von Lieferungen und Leistungen betriebsübliche Maßnahmen durchführen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
2.5	Datenschutz und Datensicherheit (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2.5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) rechtliche, betriebliche und kundenspezifische Regelungen zum Datenschutz anwenden</li> <li>b) Datenpflege und Datensicherung durchführen und kontrollieren</li> </ul>

Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung  
zum Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)  
und zur Tourismuskaufrfrau (Kaufrfrau für Privat- und Geschäftsreisen)  
– Zeitliche Gliederung –

Die nachfolgende zeitliche Gliederung nennt die Zeiträume, in denen die jeweiligen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten erstmals schwerpunktmäßig vermittelt werden sollen; in der Regel ist eine Fortführung oder Vertiefung zum Erreichen der beruflichen Handlungsfähigkeit erforderlich.

Während der gesamten Ausbildungszeit sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 3.1 Serviceleistungen,

Abschnitt A Nummer 4.3 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben  
zu vermitteln.

**Erstes Ausbildungsjahr**

(1) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 1.5 Nachhaltigkeit und Umweltaspekte im Tourismus,

Abschnitt C Nummer 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes,

Abschnitt C Nummer 1.2 Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Grundlagen, Personalwirtschaft,

Abschnitt C Nummer 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,

Abschnitt C Nummer 1.4 Umweltschutz,

Abschnitt C Nummer 2.2 Informations- und Datenkommunikationstechniken,

Abschnitt C Nummer 2.5 Datenschutz und Datensicherheit

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 1.1 Tourismusspezifische Systematik,

Abschnitt A Nummer 1.3 Produkte und Leistungen,

Abschnitt A Nummer 4.1 Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung,

Abschnitt C Nummer 2.1 Arbeitsorganisation

zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 5.1 Vertragsrecht,

Abschnitt A Nummer 5.2 Reise- und Beförderungsrecht,

Abschnitt A Nummer 6.1 Rechnerische Abwicklung und Zahlungsverkehr

zu vermitteln.

**Zweites Ausbildungsjahr**

(1) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 1.2 Destinationen,

Abschnitt A Nummer 1.4 Eigenveranstaltungen,

Abschnitt A Nummer 6.2 Kosten- und Leistungsrechnung,

Abschnitt C Nummer 2.3 Kommunikation und Kooperation

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 2.1 Marktanalyse und Marketingmaßnahmen,

Abschnitt A Nummer 3.2 Qualitätssicherung im Service,

Abschnitt A Nummer 4.2 Beschwerdemanagement

zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition aus § 4 Absatz 2

Abschnitt C Nummer 2.4 Beschaffung

zu vermitteln.

### **Drittes Ausbildungsjahr**

(1) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 2.2 Werbung und Verkaufsförderung,

Abschnitt A Nummer 2.3 Vertriebs- und Absatzkanäle,

Abschnitt A Nummer 2.4 Öffentlichkeitsarbeit

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition aus § 4 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 6.3 Kaufmännische Steuerung

zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von sechs Monaten sind die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen aus § 4 Absatz 2

Abschnitt A Nummer 6.4 Unternehmerisches Handeln

sowie der ausgewählten Wahlqualifikationseinheit aus § 4 Absatz 2

Abschnitt B Nummer 1 Reisevermittlung,

Abschnitt B Nummer 2 Reiseveranstaltung,

Abschnitt B Nummer 3 Geschäftsreisen

zu vermitteln.

# **Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)/ Tourismuskauffrau (Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen) (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 4. Februar 2011)**

## **Teil I: Vorbemerkungen**

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister der Länder beschlossen worden.

Der Rahmenlehrplan ist mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Hauptschulabschluss auf und beschreibt Mindestanforderungen.

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

Der Rahmenlehrplan enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Bei der Unterrichtsgestaltung sollen jedoch Unterrichtsmethoden, mit denen Handlungskompetenz unmittelbar gefördert wird, besonders berücksichtigt werden. Selbstständiges und verantwortungsbewusstes Denken und Handeln als übergreifendes Ziel der Ausbildung muss Teil des didaktisch-methodischen Gesamtkonzepts sein.

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

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

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

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

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

- Rahmenlehrplan der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder
- Verordnung über die Berufsausbildung (Ausbildungsordnung) des Bundes für die betriebliche Ausbildung.

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

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

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont;
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln;
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und Gesellschaft gerecht zu werden;
- Einblicke in unterschiedliche Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit vermitteln, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen;
- im Rahmen ihrer Möglichkeiten Behinderte und Benachteiligte umfassend stützen und fördern;
- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemeinen Unterricht und soweit es im Rahmen des berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf Kernprobleme unserer Zeit wie zum Beispiel

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

eingehen.

Die aufgeführten Ziele sind auf die Entwicklung von **Handlungskompetenz** gerichtet. Diese wird hier verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten. Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Humankompetenz und Sozialkompetenz.

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

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

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

Bestandteil sowohl von Fachkompetenz als auch von Humankompetenz als auch von Sozialkompetenz sind Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz.

**Methodenkompetenz** bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

**Kommunikative Kompetenz** meint die Bereitschaft und Befähigung, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

**Lernkompetenz** ist die Bereitschaft und Befähigung, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

### Teil III: Didaktische Grundsätze

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

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

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

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

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

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

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

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)/zur Tourismuskaufrfrau (Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen) ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)/zur Tourismuskaufrfrau (Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen) vom 19.05.2011 (BGBl. I S. 953) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Reiseverkehrskaufmann/Reiseverkehrskauffrau (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 28.01.2005) wird durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

Die im Rahmenlehrplan beschriebenen Kompetenzen tragen der besonderen betrieblichen Situation im Tourismus Rechnung, die durch zunehmende Komplexität und wachsende Differenziertheit von Kundenwünschen und Leistungen sowie gestiegene Anforderungen an die Servicequalität gekennzeichnet ist.

Tourismuskaufleute (Kaufleute für Privat- und Geschäftsreisen) sind in Unternehmen der Reisebranche wie Reisebüros, Reiseveranstalter und im Reisemanagement von Unternehmen tätig. Die wesentlichen Aufgaben der Tourismuskaufleute (Kaufleute für Privat- und Geschäftsreisen) liegen in der Beratung sowie in der Vermittlung und dem Verkauf von einzelnen Reiseleistungen oder Veranstalterreisen, individuellen Reisen und Gruppenreisen. Weitere Aufgabenfelder sind das Planen und Entwickeln von Eigenveranstaltungen sowie die Organisation und Nachbereitung von Geschäftsreisen. Der Fachkraft stehen bei Geschäftsreisen zwei Gruppen von Kunden gegenüber: Mit dem Unternehmen als „Firmenkunden“ werden Rahmenverträge über die Besorgung bestimmter Reiseleistungen, Zusatzleistungen und eventuell Beistandsleistungen abgeschlossen und die Vergütung der erbrachten Leistungen vereinbart. Der „Geschäftsreisende“ ist der Empfänger der vermittelten Leistungen.

Die Lernfelder orientieren sich an betrieblichen Handlungsfeldern und sind exemplarisch. Sie eröffnen im ersten Ausbildungsjahr einen Einblick in Rahmenbedingungen der beruflichen Tätigkeit. Um frühzeitig einfache Beratungen zu ermöglichen, wird im Lernfeld 3 die Entwicklung „kognitiver Landkarten“ für Reiseformen und Reiseziele angestrebt. Im zweiten und dritten Ausbildungsjahr werden die Kompetenzen vertieft und erweitert. Die in Lernfeld 7 genannten beispielhaften Destinationen stellen Mindestanforderungen dar, die auf der Grundlage aktueller Entwicklungen sinnvoll ergänzt werden können.

In allen Lernfeldern sollen die Dimensionen der Nachhaltigkeit – Ökonomie, Ökologie und Soziales – berücksichtigt werden. Lernfelder in Zusammenhang mit Reiseleistungen erfordern eine Ausrichtung auf die Bedürf-

nisse verschiedener Zielgruppen, insbesondere auf die älterer oder behinderter Menschen, um die Zufriedenheit der Kunden schärfer in den Blick zu nehmen. Die Informationsbeschaffung, -verarbeitung und -auswertung erfolgt integrativ über Medien und informationstechnische Systeme.

Die Vermittlung von fremdsprachlichen Qualifikationen gemäß der Ausbildungsordnung zur Entwicklung entsprechender Kommunikationsfähigkeit ist mit 40 Stunden in die Lernfelder integriert. Darüber hinaus können 80 Stunden berufsspezifische Fremdsprachenvermittlung als freiwillige Ergänzung der Länder angeboten werden. Die Lernfelder aller Ausbildungsjahre bieten hierzu in Lernsituationen Anknüpfungspunkte.

Die Lernfelder sind methodisch-didaktisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen. Die Ziele beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses und stellen den Mindestumfang der zu vermittelnden Kompetenzen dar. Inhalte sind nur dann aufgeführt, wenn die in den Zielformulierungen beschriebenen Kompetenzen konkretisiert bzw. eingeschränkt werden sollen.

Praxis- und berufsbezogene Lernsituationen nehmen eine zentrale Stellung in der Unterrichtsgestaltung ein. Bei der Gestaltung dieser Situationen sollte die Möglichkeit einer Lernortkooperation genutzt werden.

Eine gemeinsame Beschulung der beiden Ausbildungsberufe Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)/Tourismuskaufrfrau (Kaufrfrau für Privat- und Geschäftsreisen) sowie Kaufmann für Tourismus und Freizeit/Kaufrfrau für Tourismus und Freizeit ist im ersten Ausbildungsjahr möglich.

### Teil V: Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)/ Tourismuskaufrfrau (Kaufrfrau für Privat- und Geschäftsreisen)				
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
Nr.				
1	Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich mitgestalten	80		
2	Arbeitsplatz einrichten und Abläufe organisieren	40		
3	Rahmenbedingungen touristischer Dienstleistungen analysieren	100		
4	Verkaufsgespräche zielorientiert führen	60		
5	Geschäftsprozesse erfassen und analysieren	40		
6	Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern		40	
7	Veranstalterreisen vermitteln		80	
8	Reiseleistungen für Privat- und Geschäftsreisende vermitteln und organisieren		80	
9	Eigenveranstaltungen entwickeln		80	
10	Eigenveranstaltungen vermarkten und auswerten			80
11	Den Jahresabschluss vorbereiten und auswerten			40
12	Unternehmerisches Handeln mitgestalten			80
13	Projekte planen, durchführen und auswerten			80
	<b>Summen: insgesamt 880 Stunden</b>	<b>320</b>	<b>280</b>	<b>280</b>

<b>Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich mitgestalten</b>	<b>1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden</b>
<p><b>Ziel:</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit der Zugehörigkeit zu ihrem Unternehmen innerhalb der Tourismusbranche auseinander und gestalten ihre Rolle im Geschäftsablauf unter Beachtung ihrer Rechte und Pflichten aktiv mit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Leitbilder und Ziele ihrer Unternehmen, über die rechtliche Struktur und die Verflechtungen der Betriebe ihrer Branche im regionalen und überregionalen Bereich. Vor dem Hintergrund gesellschaftlicher Verantwortung und eigener Einflussmöglichkeiten in Bezug auf Nachhaltigkeit setzen sie sich mit den Unternehmenszielen auseinander.</p> <p>Sie beachten und nutzen die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften sowie die tariflichen Regelungen. Sie beurteilen die Bedeutung von Tarifverträgen, die Rolle der Sozialpartner bei deren Zustandekommen und das System der sozialen Sicherung zur eigenen privaten Vorsorge. Sie überprüfen eine Gehaltsabrechnung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre eigene Position im Rahmen der Aufbau- und Ablauforganisation in ihrem Unternehmen, unterscheiden Führungsstile und schätzen deren Auswirkungen auf Betriebsklima, Arbeitsmotivation und Arbeitsergebnisse ein. Sie bewerten Möglichkeiten der Fort- und Weiterbildung aus beruflicher und persönlicher Perspektive und entwickeln die Bereitschaft zu lebensbegleitendem Lernen. Die ihnen zugeordneten Aufgaben erfüllen sie selbstständig und im Team. Dabei wenden sie grundlegende Lern- und Arbeitstechniken an und setzen geeignete Informations- und Kommunikationssysteme ein. Sie entwickeln und pflegen berufliche Netzwerke und zeigen im Umgang miteinander Kooperationsbereitschaft und Wertschätzung.</p>	
<p><b>Inhalte:</b></p> <p>Rechtsformen (e. K., GmbH, AG)</p> <p>Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbände</p> <p>Rechts- und Geschäftsfähigkeit</p> <p>Jugendarbeitsschutz, Mutterschutz, Schwerbehindertenschutz, Kündigungsschutz</p> <p>Vollmachten</p>	

<b>Lernfeld 2: Arbeitsplatz einrichten und Abläufe organisieren</b>	<b>1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden</b>
<p><b>Ziel:</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler richten ihren Arbeitsplatz ein und organisieren selbstständig und eigenverantwortlich ihre alltäglichen Arbeitsabläufe. Sie entwickeln Vorschläge zu deren Optimierung im Betriebsablauf.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Nutzen und Eignung von Gegenständen der Betriebs- und Geschäftsausstattung rund um ihren Arbeitsplatz und richten ihn unter ergonomischen und ablauforganisatorischen Aspekten ein. Sie holen Angebote ein, prüfen diese und beschaffen Gegenstände für den Arbeitsalltag. Dabei berücksichtigen sie Grundsätze der Wirtschaftlichkeit, Ergonomie und Ökologie. Sie prüfen geeignete Finanzierungsmöglichkeiten und treffen begründete Auswahlentscheidungen. Sie wickeln den mit der Beschaffung verbundenen Zahlungsverkehr ab und berücksichtigen die Folgen einer Nicht-rechtzeitig-Zahlung. Bei Nicht-rechtzeitig-Lieferung und Schlechtleistung schätzen sie rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume ein und kommunizieren mit Lieferanten problemlösungsorientiert.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erledigen ihre Aufgabenstellungen sowohl selbstständig als auch kooperativ im Team. Sie setzen geeignete Informations- und Kommunikationssysteme ein, nutzen Techniken des Zeit- und Selbstmanagements und tragen zur Optimierung des Betriebsablaufs bei.</p>	
<p><b>Inhalte:</b></p> <p>Kaufvertrag</p> <p>Kontokorrentkredit, Lieferantenkredit, Darlehen, Leasing</p> <p>schriftliche Kommunikation</p>	

**Lernfeld 3: Rahmenbedingungen touristischer Dienstleistungen analysieren**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrictwert: 100 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich unter Verwendung aktueller Medien einen Überblick über die Tourismusbranche in Deutschland und analysieren die Rahmenbedingungen in den wichtigsten Urlaubsgebieten. Sie nutzen ihre Kenntnisse zur Vorbereitung zielgruppenorientierter Kundenberatungen.

Auf der Grundlage deutsch- und fremdsprachiger Informationsquellen beurteilen die Schülerinnen und Schüler die wirtschaftliche und soziale Bedeutung der Tourismusbranche. Dabei berücksichtigen sie auch das Spannungsverhältnis zwischen Ökonomie und Ökologie und entwickeln die Bereitschaft zu nachhaltigem Wirtschaften. Sie unterscheiden touristische Arbeitsfelder und ordnen ihre eigene Tätigkeit in die touristische Wertschöpfungskette ein. Vor dem Hintergrund unterschiedlicher Freizeit- und Reismotive, Reisedauer, Reisearten sowie Reiseformen identifizieren sie Zielgruppen und Ausrichtung ihrer Tätigkeit und deren Bedeutung für das Unternehmen.

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die klimatischen, geografischen, kulturellen und politischen Gegebenheiten der meistbesuchten Urlaubsgebiete innerhalb und außerhalb Deutschlands sowie die üblichen Anreisemöglichkeiten. Sie recherchieren selbstständig und aktualisieren, vertiefen und vervollkommen ihre Kenntnisse eigenverantwortlich. Zur Erschließung der Informationen entwickeln sie Kriterien und Handlungsanleitungen und dokumentieren diese. Sie verknüpfen ihre Kenntnisse von Urlaubsgebieten und Reisearten für zielgruppenorientierte Vorschläge in Beratungsgesprächen.

**Inhalte:**

Incoming-, Domestic- und Outgoing-Tourismus  
Rolle als Dienstleister  
Einkommens-, Mobilitäts- und Freizeitentwicklung

**Lernfeld 4: Verkaufsgespräche zielorientiert führen**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrictwert: 60 Stunden**

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler führen mit Kunden abschlussorientiert Verkaufsgespräche, beraten sie situationsgerecht unter Beachtung rechtlicher Regelungen, schließen Verträge ab und reagieren auf Reklamationen. Sie korrespondieren auch in einer Fremdsprache.

Die Schülerinnen und Schüler schaffen eine geeignete Verkaufsatmosphäre. Im Umgang mit dem Kunden wenden sie Regeln verbaler und nonverbaler Kommunikation an. Sie ermitteln den Bedarf der Kunden, nutzen branchentypische Informationsquellen und präsentieren kundenorientierte Angebote und Zusatzleistungen.

Die Schülerinnen und Schüler erkennen Kommunikationsstörungen und reagieren situationsgerecht. Sie beherrschen die Methoden der Einwandbehandlung und kommunizieren ergebnisorientiert unter Beachtung rechtlicher Regelungen und verkaufpsychologischer Aspekte. Sie bereiten Vertragsabschlüsse formal vor und führen sie durch.

Sie gehen angemessen auf Reklamationen ein und wenden geeignete Maßnahmen im Rahmen des Beschwerdemanagements an.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Verhalten und ziehen daraus Schlussfolgerungen für ihren künftigen Umgang mit Kunden. Sie wenden Maßnahmen zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung an.

**Inhalte:**

Geschäftsbesorgungsvertrag, Reisevertrag, Agenturvertrag  
Allgemeine Geschäftsbedingungen  
Sicherungsschein

<b>Lernfeld 5:      Geschäftsprozesse erfassen und analysieren</b>	<b>1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden</b>
<p><b>Ziel:</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen die internen und externen Informations-, Geld- und Werteflüsse des Unternehmens und analysieren diese im Hinblick auf den Unternehmenserfolg.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler interpretieren Belege als Nachweis der Beziehungen des Unternehmens zu Kunden und anderen Unternehmen und als Datengrundlage für vorhandene Geld- und Werteflüsse. Sie erfassen die Daten und dokumentieren die zugrunde liegenden Geschäftsvorgänge im Hauptbuch unter Berücksichtigung der Umsatzsteuer. Sie erstellen ein Inventar und eine vorläufige Bilanz. Dabei beachten sie Vorgaben der Datensicherung und des Datenschutzes.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Auswirkungen von Geld- und Werteflüssen sowie von Wertminderungen des Anlagevermögens auf die Bestände und den Erfolg des Unternehmens. Sie nutzen das Gewinn- und Verlustkonto zur Ermittlung des Erfolgs.</p> <p>Sie wenden kaufmännische Rechenverfahren an.</p>	
<p><b>Inhalte:</b></p> <p>Erlöse aus eigenen Reiseveranstaltungen ohne fremde Leistungsträger in Deutschland</p> <p>Erlöse aus Reisevermittlung</p> <p>lineare Abschreibung</p> <p>Prozent- und Währungsrechnung</p>	
<b>Lernfeld 6:      Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern</b>	<b>2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden</b>
<p><b>Ziel:</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler steuern Geschäftsprozesse erfolgsorientiert auf Grundlage der Daten der Kosten- und Leistungsrechnung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die Kosten und Leistungen eines Tourismusunternehmens. Sie führen Kostenarten- sowie Kostenstellenrechnungen durch und kalkulieren mithilfe der Vollkostenrechnung Preise für Produkte und Dienstleistungen. Zur Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen über die Preisgestaltung beziehen sie auch die Ergebnisse der Teilkostenrechnung ein.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler dokumentieren die gewonnenen Daten und vergleichen sie betriebs- und branchenintern. Sie interpretieren die Daten unter ökonomischen Aspekten und bewerten sie im Hinblick auf künftige Handlungsoptionen. Sie nutzen standardisierte Dokumentations- und Organisationsmittel.</p>	
<p><b>Inhalte:</b></p> <p>Grundkosten, kalkulatorische Abschreibungen</p> <p>einstufiger Betriebsabrechnungsbogen</p> <p>Zuschlagskalkulation</p> <p>einstufige Deckungsbeitragsrechnung, Break-even-Analyse</p> <p>Tabellenkalkulation</p>	

**Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler vermitteln kundenspezifische Angebote.

Die Schülerinnen und Schüler zeigen Interesse an Attraktivitätsfaktoren von Reisezielen. Sie machen sich mit ihnen vertraut und verknüpfen Merkmale verschiedener Reiseformen mit dafür geeigneten Destinationen.

Sie prüfen diese Destinationen im Hinblick auf deren Eignung für ihre Kunden. Sie informieren sich unter Nutzung branchenüblicher Medien über das Angebot von Reiseveranstaltern und wählen bedarfsgerechte Angebote aus. Sie führen Preisberechnungen und -vergleiche durch und bieten kunden- und abschlussorientiert passende Reisearten, Reiseformen und Zielgebiete an.

Die Schülerinnen und Schüler geben Auskunft zur Anreise in die gewählte Destination. Sie weisen den Kunden gegebenenfalls auf Informationsquellen zu Einreise- und Gesundheitsbestimmungen sowie zur Sicherheitslage vor Ort hin. Sie klären über Reiseablauf und Aktivitäten im Zielgebiet sowie die Betreuung während der Reise und vor Ort auf.

Zur Beratung und zum Verkauf setzen sie zielgerichtet Informations- und Kommunikationssysteme ein. Sie reflektieren den Gesprächsablauf und leiten daraus Konsequenzen für ihr künftiges Handeln ab.

**Inhalte:**

Badereisen am Beispiel der Balearen und Thailands

Studienreisen am Beispiel von Sizilien

Rundreisen am Beispiel des Südwestens der USA und Südafrikas

Tauchurlaub am Beispiel des Roten Meers

Golfurlaub am Beispiel von Andalusien

Winterurlaub am Beispiel von Tirol

Wanderurlaub am Beispiel des Allgäus

Städtereisen am Beispiel von Wien und Rom

Gesundheits- und Wellnessurlaub am Beispiel von Mecklenburg-Vorpommern/Ostseeküste

Kreuzfahrten am Beispiel der Donau und der Ägäis

Cluburlaub am Beispiel der türkischen Riviera

<b>Lernfeld 8: Reiseleistungen für Privat- und Geschäftsreisende vermitteln und organisieren</b>	<b>2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden</b>
<p><b>Ziel:</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen Kundenwünsche, vermitteln die Angebote der Leistungsträger an Privatreisende und besorgen Leistungen für Geschäftsreisende. Dabei berücksichtigen sie die spezifischen Bedürfnisse und rechtlichen Rahmenbedingungen im Blick auf Beförderung, Beherbergung und Zusatzleistungen. Sie organisieren und unterstützen einen reibungslosen Reiseverlauf.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Angebote und Tarife der nationalen und internationalen Verkehrsträger in und ab Deutschland. Auf dieser Basis erstellen sie vor dem Hintergrund kundenspezifischer Anforderungsprofile und rechtlicher Bestimmungen bedarfsgerechte Angebote zur Vermittlung von Flug-, Bahn- und Fernlinienbusreisen, Fährpassagen und Mietwagennutzung sowohl für Privat- als auch für Geschäftsreisende. Sie zeigen Verständnis für die unterschiedlichen Sicherheits-, Service- und Komfortbedürfnisse ihrer Kunden und berücksichtigen diese. Sie weisen auf Passagierrechte im Zusammenhang mit unterschiedlichen Beförderungsarten hin.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler vermitteln und besorgen Unterkunftsleistungen. Dabei nutzen sie ihre Kenntnisse über die nationale und internationale Beherbergungsbranche. Sie kommunizieren schriftlich und mündlich mit Geschäftspartnern auch in einer Fremdsprache.</p> <p>Im Zusammenhang mit der Organisation von Geschäftsreisen berücksichtigen sie betriebliche Sonderkonditionen der Firmenkunden bei der Leistungsbeschaffung sowie entsprechende Vergütungsmodelle.</p> <p>Sie beraten Firmenkunden und Reisende hinsichtlich reisespezifischer Zusatzleistungen und unterstützen Reisende bei Problemstellungen oder Notfällen am Aufenthaltsort.</p> <p>Bei ihrer Tätigkeit nutzen sie aktuelle Medien und Informationssysteme.</p>	
<p><b>Inhalte:</b></p> <p>Bahn: Tarifangebote im Fernverkehr</p> <p>Flug: Allianzen, Code-Sharing, internationale Haftungsbestimmungen, Beförderungsklassen, Gepäckkonzepte</p> <p>Kundenbindungsprogramme</p> <p>Reiserichtlinien</p>	

<b>Lernfeld 9: Eigenveranstaltungen entwickeln</b>	<b>2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden</b>
<p><b>Ziel:</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler nutzen Erkenntnisse der Marktforschung, der Produkt- und der Preispolitik, um eigene Reiseveranstaltungen in eine Destination selbstständig und eigenverantwortlich zu planen und zu entwickeln.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren das Nachfrageverhalten von Kunden und verschaffen sich einen Überblick über vorhandene Ressourcen und Marktposition des Unternehmens im Wettbewerb. Dazu nutzen sie aktuelle Informationen der Marktforschung und anderer Quellen. Auf der Grundlage marktrelevanter Daten bereiten sie die Entscheidung für eine Marketingstrategie vor.</p> <p>Sie informieren sich bei Verkehrsträgern, Unterkunftsanbietern und sonstigen touristischen Leistungsträgern über Angebote und Preise. Anhand qualitativer und quantitativer Kriterien vergleichen und prüfen sie die Angebote und wählen passende Leistungsträger aus. Sie bereiten den Abschluss entsprechender Verträge vor.</p> <p>Dabei kommunizieren sie mit Leistungsanbietern in der Destination auch unter Verwendung einer Fremdsprache.</p> <p>Sie bündeln Leistungen bedarfsorientiert und legen Preise fest. Dabei achten sie auf eine optimale Abstimmung zwischen Nachfrage und Angebot und wenden Instrumente der Produkt- und Preispolitik an. Sie überprüfen das Preis-Leistungs-Verhältnis für die Reiseveranstaltung und beurteilen Chancen zur Realisierung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über vertragliche und gesetzliche Pflichten im Rahmen der Veranstaltertätigkeit und treffen Maßnahmen zur Absicherung der Veranstalterrisiken. Sie wirken bei der Formulierung allgemeiner Reisebedingungen mit.</p>	
<p><b>Inhalte:</b></p> <p>Benchmarking, SWOT-Analyse, Portfolio-Analyse</p> <p>Oligopol, Polypol, Gleichgewichtspreis</p> <p>Garantievertrag, Optionsvertrag, Dienstvertrag</p>	

**Lernfeld 10: Eigenveranstaltungen vermarkten und auswerten****3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden****Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler nutzen Instrumente der Distributions- und Kommunikationspolitik zur Vermarktung, bewerten eigene Reiseveranstaltungen und wickeln den Verkauf ab. Sie beurteilen die Wirksamkeit ihrer Maßnahmen und bewerten den Erfolg des Produktes unter Kriterien der Nachhaltigkeit.

Bei ihrer Distributionsentscheidung berücksichtigen die Schülerinnen und Schüler die Marketingstrategie und nutzen ihre Kenntnisse über Vertriebswege für Reiseveranstaltungen.

Sie planen zielgruppenorientiert die Darstellung des Angebotes und entwickeln Werbekonzepte in unterschiedlichen Vertriebskanälen. Sie erstellen einen Werbeplan, wählen geeignete Werbemittel aus und gestalten diese. Dabei beachten sie Budgetvorgaben, ethische Grundsätze, die eigene Corporate Identity und rechtliche Bestimmungen.

Bei Vertrieb und Werbung berücksichtigen die Schülerinnen und Schüler vorhandene und mögliche Kooperationen und Abhängigkeiten. Sie ergreifen Maßnahmen im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit und der Verkaufsförderung. Die Schülerinnen und Schüler führen Werbeerfolgskontrollen durch.

Sie überwachen die Zahlungseingänge von ihren Kunden und reagieren angemessen auf Nicht-rechtzeitig-Zahlung.

Sie entwerfen Instrumente zur Erfassung der Zufriedenheit der Kunden mit dem Produkt, setzen diese nach erfolgreicher Reise ein und werten sie aus. Sie reagieren angemessen auf Reklamationen.

Sie reflektieren den Gesamtprozess der Produkterstellung und -vermarktung, führen Nachkalkulationen durch und ziehen Rückschlüsse für zukünftige marktpolitische Entscheidungen.

**Inhalte:****Inhalte:**

ökonomische, ökologische, soziale, kulturelle Nachhaltigkeit

Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, BGB-Informationspflichtenverordnung

Kundenbefragung

**Lernfeld 11: Den Jahresabschluss vorbereiten und auswerten****3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden****Ziel:**

Die Schülerinnen und Schüler bereiten Daten des betrieblichen Rechnungswesens für den Jahresabschluss vor und werten Kennzahlen für die Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen aus.

Die Schülerinnen und Schüler bewerten Vermögensteile sowie Schulden und erstellen einen Jahresabschluss. Dabei beachten sie die gesetzlichen Bestimmungen. Sie beurteilen die Auswirkungen der Einzelbewertungen auf den zu versteuernden Gewinn. Sie ermitteln betriebsübliche Kennzahlen, bereiten sie statistisch auf und führen Zeit- und Betriebsvergleiche durch. Sie analysieren den Jahresabschluss mithilfe der Kennzahlen und leiten Konsequenzen für die Unternehmensentwicklung ab. Auf dieser Grundlage bereiten sie unternehmerische Entscheidungen vor, begründen und präsentieren ihre Vorschläge.

Zur Aufbereitung, Präsentation und Auswertung der Daten nutzen sie aktuelle Informations- und Kommunikationsmittel und setzen entsprechende Arbeitstechniken ein.

**Inhalte:**

Kapital-, Umsatz- und Gewinnentwicklung

Abschreibungen auf Forderungen

Umsatzrentabilität, Eigenkapitalrentabilität, Liquidität 1. Grades, Cashflow

<b>Lernfeld 12: Unternehmerisches Handeln mitgestalten</b>	<b>3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden</b>
<p><b>Ziel:</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wirken bei der Optimierung von Betriebsabläufen und der Weiterentwicklung des Unternehmens im Sinne einer dauerhaften Positionierung am Markt unterstützend und gestaltend mit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler überprüfen Geschäftsabläufe mit Blick auf Kundenorientierung, Qualitätssicherung und betriebswirtschaftliche Notwendigkeiten. Dazu nutzen sie Kundenbefragungen ebenso wie Daten des Rechnungswesens und Statistiken. Sie entwickeln einfache Instrumente zur Planung, Steuerung, Kontrolle und Sicherung der Dienstleistungsqualität sowie Gestaltung eines effektiven Beschwerdemanagements. Sie reflektieren Kundenbindungskonzepte und machen Vorschläge zur Optimierung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bereiten Verhandlungen und Verträge mit Firmenkunden vor und wirken bei der Entwicklung und Gestaltung individueller Leistungspakete und betriebswirtschaftlich sinnvoller Vergütungssysteme mit. Dazu nutzen sie Daten der Kosten- und Leistungsrechnung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bewerten Bindungsmodelle unter Reisebüros, mit Leistungsträgern und Reiseveranstaltern auch unter den Gesichtspunkten der Rentabilität und Nachhaltigkeit. Sie entwerfen Ideen zur Weiterentwicklung des Unternehmens und beurteilen deren Realisierbarkeit. Dazu wägen sie auch die Chancen und Risiken einer Markenpolitik ab.</p> <p>Bei der Vorbereitung von grundlegenden betrieblichen Entscheidungen reagieren die Schülerinnen und Schüler angemessen auf die Einflüsse regionaler, nationaler und internationaler wirtschaftlicher Entwicklungen. Sie unterscheiden dabei konjunkturelle, strukturelle und saisonale Einflüsse und wägen die Folgen von wirtschaftspolitischen Maßnahmen auf touristische Unternehmen ab.</p> <p>Sie berücksichtigen bei allen Entscheidungen auch die Belange der Mitarbeiter.</p>	
<p><b>Inhalte:</b></p> <p>Qualitätsregelkreis Gesprächsleitfaden, Fortbildung der Mitarbeiter, Fragebogen, Qualitätszertifikate für Reisebüros Prozesskosten Reisebürokooperation, Franchise, Agentur</p>	

<b>Lernfeld 13: Projekte planen, durchführen und auswerten</b>	<b>3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden</b>
<p><b>Ziel:</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler realisieren selbstständig und eigenverantwortlich ein branchenbezogenes Projekt von der Projektidee bis zur Projektauswertung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wenden Kreativitätstechniken zur Ideenfindung an. Sie organisieren sich selbstständig in einem Projektteam, formulieren Inhalt und Ziele des Projektes. Sie bewerten Chancen und Risiken der Realisierbarkeit unter Beachtung der Interessen aller Beteiligten. Sie vereinbaren Regeln zur Konfliktlösung und wenden diese an. Die Schülerinnen und Schüler erstellen einen Projektstrukturplan, legen zeitliche Abläufe sowie Verantwortlichkeiten fest. Während der Projektdurchführung kontrollieren sie den Projektstatus durch Soll-Ist-Vergleiche und setzen notwendige Korrekturen um.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler dokumentieren alle Arbeitsabläufe und Ergebnisse und präsentieren diese. Sie reflektieren die Projektprozesse und werten die Projektergebnisse aus. Sie leiten Schlussfolgerungen für künftige Projekte ab und gehen konstruktiv mit Kritik um.</p>	
<p><b>Inhalte:</b></p> <p>–</p>	