Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

Zeitliche und sachliche Gliederung der Berufsausbildung

Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

Ausbildungsplan Der zeitliche und sachlich gegliederte Ausbildungsplan ist Bestandteil des Ausbildungsvertrages	**Tourismuskaufmann** **Tourismuskauffrau** **(Kaufmann/-frau für Privat- uns Geschäftsreisen)**
Ausbildungsbetrieb:	
Auszubildende(r):	
Ausbildungszeit von:	**bis:**

Die zeitliche und sachliche Gliederung der zu vermittelnden Kenntnisse und Fertigkeiten laut Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsverordnung ist auf den folgenden Seiten niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- und Abschlussprüfung des/der Auszubildende(n) ist in den einzelnen zeitlichen Richtwerten enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufs aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des/der Auszubildende(n) bleiben vorbehalten

Fertigkeiten und Kenntnisse laut zeitlicher Gliederung der Berufsausbildung

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.

1. Ausbildungsjahr

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Vermittlung von – bis
(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,	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Vermittlung von – bis
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.	

2. Ausbildungsjahr

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Vermittlung von – bis
(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.	

3. Ausbildungsjahr

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Vermittlung von – bis
(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.	

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

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Gestaltung von Produkten und Leistungen	
Tourismusspezifische Systematik a) nach Deutschland hereinkommenden (Incoming Tourism) und aus Deutschland herausgehenden Tourismus (Outgoing Tourism) sowie Inlandstourismus (Domestic Tourism) unterscheiden b) Individual-, Veranstalter- und Geschäftsreisen unterscheiden c) Merkmale unterschiedlicher Reiseformen erarbeiten und zielgruppengerecht auswerten d) Bedeutung der touristischen Wertschöpfungskette erläutern und den eigenen Betrieb in diese einordnen	
Destinationen a) Informationen über geografische, klimatische und ökologische Gegebenheiten von Destinationen zusammenstellen und dabei politische, wirtschaftliche, kulturelle und historische Gegebenheiten berücksichtigen b) Destinationen zielgruppenorientiert prüfen und auswählen c) länderspezifische Reise- und Gesundheitsbestimmungen und sicherheitsrelevante Gegebenheiten berücksichtigen d) Verkehrswege, Verkehrsmittel und Verkehrsverbindungen für unterschiedliche Destinationen zielgruppenorientiert auswählen e) über Aufgaben der Reiseleitung im Zielgebiet informieren f) Angebote von Leistungsträgern innerhalb des Zielgebietes berücksichtigen g) Krisenmanagementregeln beachten	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Produkte und Leistungen a) branchenspezifische Informations-, Produktions- und Buchungssysteme nutzen sowie Buchungen durchführen b) Informationen zu Preis- und Leistungsangeboten von Verkehrsträgern, Unterkunftsarten und sonstigen reiserelevanten Leistungen ermitteln und auswerten c) Kategorien der Leistungsträger zielgruppengerecht auswählen d) Dienstleistungs- und Servicequalität bei der Produkt- und Leistungserstellung berücksichtigen, um Wettbewerbsvorteile zu erzielen e) Reiseunterlagen und -nachweise erstellen f) Umbuchungen, Rücknahmen, Stornierungen und Erstattungen durchführen	
Eigenveranstaltungen a) Einzelleistungen zu einem touristischen Paket bündeln b) Einzelleistungen in der Destination recherchieren und beschaffen c) Kalkulationen durchführen und Preise unter Berücksichtigung betrieblicher und rechtlicher Vorgaben gestalten d) individuelle Reisen ausarbeiten und deren Ablauf organisieren e) offene sowie geschlossene Gruppenreisen ausarbeiten und deren Ablauf organisieren f) Vorgang nach Durchführung der Reise abschließen; Kundenzufriedenheit abfragen und auswerten sowie Nachkalkulation durchführen	
Nachhaltigkeit und Umweltaspekte im Tourismus a) Produkte und Leistungen unter Nachhaltigkeits- und Umweltaspekten prüfen und beurteilen b) Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung in der Destination ermitteln und Reisenden erläutern c) Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung ermitteln und bei der Reisegestaltung berücksichtigen	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
d) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Ressourcenverwendung bei der Reiseorganisation berücksichtigen e) Reisende über branchenspezifische Umweltschutzmaßnahmen und Nachhaltigkeitsprogramme informieren	
Touristisches Marketing	
Marktanalyse und Marketingmaßnahmen a) Ergebnisse der Marktbeobachtung und Marktanalysen für die Entwicklung, Planung und Durchführung von Marketingmaßnahmen nutzen b) marktrelevante Informationen und Daten beschaffen, zur Entscheidungsfindung aufbereiten, präsentieren und vermitteln c) Marketingmaßnahmen auswählen und Marketinginstrumente einsetzen, Budgetvorgaben berücksichtigen d) Erfolg der Marketingmaßnahmen beurteilen	
Werbung und Verkaufsförderung a) bei der Entwicklung und Umsetzung von Werbekonzepten mitwirken und diese für die Verkaufsförderung nutzen b) Werbemittel erstellen c) Werbeaktionen planen, kalkulieren und durchführen; zielgruppenspezifische Medien einsetzen d) Maßnahmen zur Kundenbindung entwickeln, umsetzen und Erfolg kontrollieren	
Vertriebs- und Absatzkanäle a) Vertriebs- und Absatzkanäle recherchieren, vergleichen und an der Zielgruppe ausrichten b) Medien sowie technische Möglichkeiten für eine zielgruppengerechte Ansprache und Kundenbindung recherchieren, nutzen und ihren Einsatz prüfen	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Öffentlichkeitsarbeit a) an Maßnahmen des Ausbildungsbetriebes zur Öffentlichkeitsarbeit mitwirken b) Daten und Informationen für die Erfolgskontrolle aufbereiten	
Service und Qualität	
Serviceleistungen a) Bedeutung von Service für den betrieblichen Erfolg, die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung begründen und an der Entwicklung von Serviceleistungen mitwirken b) Serviceleistungen zur Unterstützung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung als verkaufsfördernde Maßnahme anbieten	
Qualitätssicherung im Service a) betriebliche Prozesse zur Qualitätssicherung im Service mitgestalten und die zugehörigen Instrumente anwenden b) unterschiedliche Daten zur Qualitätsmessung aufbereiten, analysieren und Ergebnisse zielgerichtet anwenden c) Qualitätskontrolle kontinuierlich optimieren d) Kundenzufriedenheit prüfen und eigenes Verhalten anpassen	
Kommunikation, Kundenberatung und Verkauf	
Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung a) Kundenkontakte herstellen, nutzen und pflegen b) Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche mit Kunden planen, durchführen und nachbereiten c) eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen; kundenorientiert verhalten und kommunizieren	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
d) Kunden über aktuelle Reisehinweise und –warnungen informieren	
Beschwerdemanagement a) Beschwerden und Reklamationen unterscheiden, rechtliche Bestimmungen und betriebliche Regelungen anwenden b) Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und bearbeiten c) Beschwerden und Reklamationen für eine kundenorientierte Geschäftspolitik nutzen	
Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden b) fremdsprachige Informationen nutzen c) Auskünfte einholen und erteilen, auch in einer fremden Sprache d) situationsgerecht in einer Fremdsprache korrespondieren und kommunizieren	
Rechtliche Grundlagen des Tourismus	
Vertragsrecht a) allgemeines Vertragsrecht anwenden b) Vertragsarten unterscheiden c) versicherungs- und haftungsrechtliche Regelungen berücksichtigen	
Reise- und Beförderungsrecht a) Reiserecht aufgabenbezogen anwenden b) Beförderungs- und Beherbergungsbestimmungen beachten c) Passagierrechte unterschiedlicher Beförderungsarten berücksichtigen	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
d) Rahmenbedingungen der Genehmigung zur Personenbeförderung erläutern	
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	
Rechnerische Abwicklung und Zahlungsverkehr a) Rechnungen erstellen und Belege für die Finanzbuchhaltung erfassen b) Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit Abrechnungsgesellschaften prüfen c) Zahlungsmethoden unterscheiden, Zahlungsvorgänge rechnerisch bearbeiten und abschließen d) Vorgänge des Mahnwesens bearbeiten	
Kosten- und Leistungsrechnung a) Kosten erbrachter Leistungen ermitteln, erfassen und bewerten b) Kalkulationen durchführen c) Erlöse erbrachter Leistungen erfassen und bewerten d) an der Erfolgsrechnung mitwirken	
Kaufmännische Steuerung a) betriebliche Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumente anwenden b) Statistiken erstellen und zur Vorbereitung von Entscheidungen aufbereiten c) betriebsübliche Kennzahlen ermitteln und auswerten sowie Konsequenzen für das Unternehmen aufzeigen	
Unternehmerisches Handeln a) Voraussetzungen und Rahmenbedingungen, Chancen und Risiken unternehmerischen Handelns aufzeigen	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
b) rechtliche und finanzielle Bedingungen zur Führung eines Unternehmens erläutern, Rechtsformen unterscheiden	

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

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Reisevermittlung	
Vorbereitung und Beratung a) Kundentypen unterscheiden und auf spezifische Kundenwünsche eingehen b) Destinationskenntnisse und Reisethemen erarbeiten, aufbereiten und dem Kunden erläutern c) im Beratungsgespräch Kundenwünsche ermitteln und eingrenzen d) Produkte und Dienstleistungen verschiedener Anbieter vergleichen, bewerten und über diese Auskunft geben e) über Tarifbestimmungen aufklären f) über Einreise- und Gesundheitsbestimmungen, insbesondere Impfungen, aufklären	
Verkauf a) Verkaufstechniken situationsorientiert anwenden b) Kunden zu Einzelleistungen einer Reise abschlussorientiert beraten c) Computerreservierungssystem bei der Buchung nutzen d) Zusatzleistungen abschlussorientiert anbieten und verkaufen e) ausgewählte Reisekomponenten buchen f) Vertrag abschließen	
Nachbereitung und Service a) Geschäftsvorgänge und Belege unter Berücksichtigung betrieblicher und rechtlicher Regelungen erfassen und bearbeiten b) besondere Anforderungen und Bedarfe der Reisenden zur Kundenbindung berücksichtigen	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Reiseveranstaltung	
Vorbereitung und Nachbereitung a) Produktions- und Arbeitsschritte in die touristische Wertschöpfungskette einordnen und ausführen b) Deckungsbeitragsrechnungen für betriebliche Produkte erstellen c) Produktions- und Reservierungssysteme unterscheiden und anwenden d) Produktmanagementprozesse unterscheiden und umsetzen e) Produktrentabilität auswerten und Ergebnisse bei der weiteren Produktplanung berücksichtigen	
Leistungseinkauf und Vertragsgestaltung a) branchenübliche Grundsätze und betriebsübliche Richtlinien des Einkaufs sowie der Preisgestaltung anwenden b) Informationen und Konditionen unterschiedlicher Leistungsträger vergleichen, auswerten und nutzen	
Vertriebsmedien und -kanäle a) Bedeutung der Gestaltung von Vertriebsmedien für die Reiseveranstaltung begründen; Vertriebsmedien aufgabenorientiert auswählen sowie zielgruppen- und verkaufsorientiert aufbereiten b) Bedeutung von Vertriebskanälen für den Geschäftserfolg begründen; Vertriebskanäle aufgabenorientiert auswählen	
Kundenservice a) Anfragen von Reisemittlern oder Endverbrauchern entgegennehmen und bearbeiten b) Beschwerden und Reklamationen von Reisemittlern oder Endverbrauchern bearbeiten, dabei die Interessen des Unternehmens vertreten sowie kundenorientiert und entsprechend der gesetzlichen und betrieblichen Regelungen handeln	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
c) zwischen den Beteiligten im Zielgebiet und dem Kunden vermitteln sowie Koordinierungsaufgaben übernehmen	
Geschäftsreisen	
Planung und Organisation a) an der Geschäftsreiseorganisation aus Sicht des Reisenden und des Firmenkunden mitwirken und dabei Prozessabschnitte der Geschäftsreiseorganisation unterscheiden b) Ziele einer Reiserichtlinie erläutern, diese bei der Reiseplanung anwenden und den Firmenkunden bei Erstellung und Pflege der Reiserichtlinie unterstützen c) Antrags- und Genehmigungsverfahren sowie rechtliche Grundlagen für Geschäftsreisen beachten	
Reservierung und Buchung a) Buchung von Reisekomponenten unter Berücksichtigung der vorgegebenen Budgets und rechtlichen Rahmenbedingungen unter Anwendung von Computerreservierungssystemen (CRS) durchführen b) Auswirkungen von Kundenbindungssystemen der Leistungsträger auf das Reiseverhalten berücksichtigen und im Sinne der Reiserichtlinie darauf einwirken c) Auswirkungen der Preis- und Kapazitätssteuerung der Leistungspartner beachten d) Bezahlung von Reisekomponenten vor der Reise prüfen, die jeweiligen spezifischen Zahlungsarten und -mittel optimieren und anwenden	
Reisekostenabrechnung und Controlling a) Reiseverhalten von Geschäftsreisenden dokumentieren	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
b) Management-Informationssysteme nutzen, um an Steuerungsvorgängen und Vertragsverhandlungen mit Leistungsträgern mitzuwirken c) Reisekostenabrechnung nach Lohnsteuerrichtlinie durchführen	

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

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Der Ausbildungsbetrieb	
Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes a) Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang beschreiben b) Leistungen der Tourismus- und Reisewirtschaft an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern c) Aufbau, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes erläutern d) Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes darstellen e) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden und Gewerkschaften beschreiben	
Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Grundlagen, Personalwirtschaft a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und die Aufgaben der Beteiligten im dualen Berufsbildungssystem beschreiben b) betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen und unter Nutzung von Arbeits- und Lerntechniken zu seiner Umsetzung beitragen c) Nutzen betrieblicher und außerbetrieblicher Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten für die berufliche und persönliche Entwicklung aufzeigen d) wesentliche Inhalte eines Arbeitsvertrages erklären e) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie die für den Ausbildungsbetrieb geltenden tariflichen Regelungen beachten f) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
g) Ziele, Bedeutung sowie Aufgaben der Personalführung und Personalplanung im Ausbildungsbetrieb erläutern und zu deren Umsetzung beitragen	
Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit durch die berufliche Tätigkeit feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	
Umweltschutz Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen	
Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationstechniken	
Arbeitsorganisation a) betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel aufgabenorientiert einsetzen	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
b) eigene Arbeit inhaltlich und zeitlich strukturieren, Arbeitstechniken aufgabenorientiert einsetzen c) Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Arbeitsleistung berücksichtigen d) Informationsquellen nutzen e) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und der Arbeitsplatzgestaltung vorschlagen f) Organisationsabläufe optimieren	
Informations- und Datenkommunikationstechniken a) Daten erfassen, aufbereiten und pflegen, insbesondere unter Nutzung von Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulationsprogrammen sowie Präsentationssoftware b) Informations- und Kommunikationssysteme nutzen c) Auswirkungen des Einsatzes von Informations- und Kommunikationssystemen auf Arbeitsorganisation, Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen beschreiben d) Informations- und Telekommunikationsdienste kosten- und leistungsorientiert nutzen e) aktuelle Medien für Recherchen nutzen f) geeignete Informations- und Reservierungssysteme auswählen und nutzen	
Kommunikation und Kooperation a) interne und externe Kommunikations- und Kooperationsprozesse gestalten b) Aufgaben im Team planen und bearbeiten c) an der Teamentwicklung mitwirken d) Information, Kommunikation und Kooperation als Mittel zur Verbesserung von Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg nutzen	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
e) Konfliktursachen in Kommunikations- und Kooperationsprozessen analysieren sowie Konflikte im Sinne eines sachbezogenen Ergebnisses lösen f) Instrumente der Projektarbeit anwenden sowie Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren	
Beschaffung a) betrieblichen Beschaffungsbedarf ermitteln b) Angebote einholen, nach betrieblichen Vorgaben auswerten und Bestellungen durchführen c) Lieferungen und Leistungen annehmen und kontrollieren, Lagerung und Einsatz veranlassen d) bei Mängeln von Lieferungen und Leistungen betriebsübliche Maßnahmen durchführen	
Datenschutz und Datensicherheit a) rechtliche, betriebliche und kundenspezifische Regelungen zum Datenschutz anwenden b) Datenpflege und Datensicherung durchführen und kontrollieren	