

Anlage 1 zu § 5

Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Reiseverkehrskaufmann/zur Reiseverkehrskauffrau

- Sachliche Gliederung -

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 4 Abs. 1 Nr. 1)	
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur (§ 4 Abs. 1 Nr. 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Aufgaben und Stellung des Ausbildungsunternehmens im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang beschreiben b) Zielsetzung und Aktivitäten des Ausbildungsbetriebes mit seinen Geschäftsfeldern darstellen c) Segmente der Tourismusbranche unterscheiden d) Rechtsform des Ausbildungsunternehmens erläutern e) die Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen Behörden, Verbänden und Gewerkschaften beschreiben Stellung, Rechtsform und Struktur
1.2	Berufsbildung, Kompetenzen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (§ 4 Abs. 1 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag erklären b) Ausbildungsordnung mit dem betrieblichen Ausbildungsplan vergleichen c) betriebliche und außerbetriebliche Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten und den Nutzen für die berufliche und persönliche Entwicklung aufzeigen d) Handlungskompetenz der Beschäftigten als wesentliche Voraussetzung für den Kundennutzen und den Unternehmenserfolg an Beispielen darstellen e) betriebliche Beteiligungs- und Gestaltungsmöglichkeiten erklären f) Konfliktursachen in Kommunikations- und Kooperationsprozessen analysieren und Konfliktregelungen im Sinne eines sachbezogenen Ergebnisses anwenden g) Bedeutung von qualitätsbewusstem Handeln begründen
1.3	Personalwirtschaft (§ 4 Abs. 1 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) wesentliche Inhalte des Arbeitsvertrages darstellen b) für das Arbeitsverhältnis geltende arbeits- und sozialrechtliche Bestimmungen sowie tarifliche und betriebliche Regelungen und Leistungen erläutern

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> c) Positionen der Lohn- und Gehaltsabrechnung sowie für das Arbeitsverhältnis wichtige Nachweise erläutern d) Ziele, Bedeutung sowie Instrumente der Personalführung, Personalentwicklung und Personalplanung im Ausbildungsunternehmen beschreiben
1.4	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Abs. 1 Nr. 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit 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
1.5	Umweltschutz (§ 4 Abs. 1 Nr. 1.5)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
2	Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme (§ 4 Abs. 1 Nr. 2)	
2.1	Arbeitsorganisation (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Vollmachten und Verantwortungen im Ausbildungsbetrieb beachten b) Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Leistungserstellung berücksichtigen c) Arbeits- und Organisationsmittel handhaben und Informationsquellen nutzen d) Lern- und Arbeitstechniken sowie Präsentationstechniken aufgabenorientiert einsetzen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
2.2	Informations- und Kommunikationssysteme (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Daten erfassen, aufbereiten und pflegen b) Informations- und Kommunikationssysteme aufgaben- und kundenorientiert nutzen c) mit einem computergestützten Reservierungssystem Informationen und Daten beschaffen, verarbeiten und verkaufsorientiert anwenden d) Auswirkungen des Einsatzes von Informations- und Kommunikationssystemen auf Arbeitsorganisation, Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen beschreiben e) Informations- und Telekommunikationsdienste kosten- und leistungsorientiert nutzen
2.3	Datenschutz und Datensicherheit (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Regelungen zum Datenschutz anwenden b) Datenpflege und Datensicherung begründen, Daten sichern
3	Zielgebiete (§ 4 Abs. 1 Nr. 3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Informationen über geographische und klimatische Gegebenheiten wichtiger Reiseziele zusammenstellen b) Zielgebiete auf ihre Eignung für bestimmte Zielgruppen prüfen c) Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung in Zielgebieten aufzeigen d) länderspezifische Reise- und Gesundheitsbestimmungen beim Leistungsangebot berücksichtigen e) Leistungsangebote im Gesundheitstourismus und im Wellnessbereich ermitteln f) politische, wirtschaftliche, kulturelle und historische Gegebenheiten bei der Auswahl von Zielgebieten berücksichtigen g) Verkehrswege, Verkehrsmittel und Verkehrsverbindungen bei der Auswahl von Zielgebieten ermitteln
4	Kommunikation und Kooperation (§ 4 Abs. 1 Nr. 4)	
4.1	Kommunikation (§ 4 Abs. 1 Nr. 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kundenkontakte herstellen, nutzen und pflegen b) Anfragen bearbeiten c) die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen; kundenorientiert verhalten und kommunizieren

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> d) Kundenzufriedenheit prüfen und eigenes Verhalten anpassen e) Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und betriebsübliche Maßnahmen einleiten
4.2	Kooperation (§ 4 Abs. 1 Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Aufgaben teamorientiert bearbeiten b) Ergebnisse abstimmen, auswerten und präsentieren c) bei der Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern mitwirken d) Auswirkungen von Information, Kommunikation und Kooperation auf Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg beachten
4.3	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben (§ 4 Abs. 1 Nr. 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden b) situationsgerecht in einer Fremdsprache korrespondieren und kommunizieren c) betriebsübliche fremdsprachige Informationsmaterialien nutzen
5	Marketing (§ 4 Abs. 1 Nr. 5)	<ul style="list-style-type: none"> a) Ergebnisse der Marktbeobachtung und Marktforschung für die Erschließung neuer Zielgruppen und Produkte nutzen b) an Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit, Werbung und Verkaufsförderung mitwirken c) Einsatzmöglichkeiten preispolitischer Instrumente aufzeigen d) Vertriebswege der Tourismusbranche vergleichen e) Vertriebswege als Steuerungsinstrument für das Erreichen von Unternehmenszielen nutzen f) Maßnahmen zur Nachfragesteuerung durchführen g) Konditionen einzelner Leistungsträger bei der Verkaufssteuerung berücksichtigen h) produktspezifische Informationsunterlagen zusammenstellen
6	Gestaltung von Produkten und Leistungen, Rechtliche Grundlagen (§ 4 Abs. 1 Nr. 6)	
6.1	Verkehrsträger- und Beherbergungsbereich (§ 4 Abs. 1 Nr. 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Leistungsprofile von Verkehrsträgern vergleichen b) Tarif- und Fahrplansysteme der Bereiche Bahn, Bus, Flug und Schiff anwenden, Informationen beschaffen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> c) Unterkunftsarten sowie Preisklassen der Leistungsträger im Beherbergungswesen zielgruppengerecht auswählen d) Umweltgesichtspunkte bei der Produkterstellung berücksichtigen
6.2	Pauschalreisen (§ 4 Abs. 1 Nr. 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) über Bestandteile einer Pauschalreise Auskunft geben b) Pauschalreisen verschiedener Anbieter vergleichen und bewerten c) Leistungen, insbesondere Beförderungs-, Beherbergungsleistungen und touristische Zusatzleistungen, anbieten d) Charakteristika besonderer Reiseformen erarbeiten e) touristische Einzelleistungen zu einem Pauschalangebot bündeln f) über Hauptaufgaben der Reiseleitung im Zielgebiet informieren g) ergänzende Angebote von Leistungsträgern des Zielgebietes einbeziehen
6.3	Individuelle Reisen, Gruppenreisen (§ 4 Abs. 1 Nr. 6.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) individuelle Reisen und Gruppenreisen ausarbeiten und den Ablauf organisieren b) touristische Einzel- und Zusatzleistungen im Zielgebiet nach Kundenwünschen zusammenstellen, Buchungen vornehmen c) Reisen zu Sonderveranstaltungen planen und verkaufen
6.4	Rechtliche Grundlagen (§ 4 Abs. 1 Nr. 6.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) Reisevertragsrecht anwenden b) Beförderungsbestimmungen beachten c) versicherungs- und haftungsrechtliche Regelungen berücksichtigen
7	Kundenberatung und Verkauf (§ 4 Abs. 1 Nr. 7)	<ul style="list-style-type: none"> a) Beratungs- und Verkaufsgespräche mit Kunden planen, durchführen und nachbereiten b) über betriebliche Produkte informieren c) Preise und Leistungen zielgruppenorientiert vergleichen d) Produkte bedarfsorientiert anbieten und verkaufen e) über Zahlungsbedingungen informieren f) Fahrplan- und Tarifauskünfte im Zusammenhang mit dem Verkauf von Beförderungsdokumenten erteilen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		g) Informationen über Zielgebiete kundenorientiert nutzen h) über Informationsquellen und -wege für qualifizierte Gesundheitsberatung informieren i) Verkaufstechniken anwenden
8	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 4 Abs. 1 Nr. 8)	
8.1	Kosten- und Leistungsrechnung (§ 4 Abs. 1 Nr. 8.1)	a) Verkaufsbelege erstellen und bearbeiten b) Kosten und Erlöse erbrachter Leistungen errechnen und bewerten c) Notwendigkeit einer laufenden Kontrolle der Wirtschaftlichkeit betrieblicher Leistungen begründen d) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle begründen e) Kalkulationsverfahren anwenden
8.2	Controlling (§ 4 Abs. 1 Nr. 8.2)	a) betriebliche Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumente anwenden b) betriebsübliche Kennzahlen ermitteln, Statistiken erstellen und zur Vorbereitung von Entscheidungen aufbereiten
9	Fachaufgaben im Einsatzgebiet (§ 4 Abs. 1 Nr. 9)	
9.1	Reservierung (§ 4 Abs. 1 Nr. 9.1)	a) Reservierungen durchführen b) Reservierungs- und Informationssysteme nutzen
9.2	Beförderungsleistungen (§ 4 Abs. 1 Nr. 9.2)	a) Voraussetzungen zur Nutzung von Beförderungslizenzen erläutern b) Beförderungsdokumente zur Verfügung stellen c) Rücknahmen, Umbuchungen und Erstattungen durchführen
9.3	Kalkulation, Abrechnung (§ 4 Abs. 1 Nr. 9.3)	a) betriebliche Grundsätze der Preisgestaltung anwenden b) Konditionen beim Einkauf von Leistungen berücksichtigen c) Reisepreis berechnen

		d) mit Kunden und Geschäftspartnern unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen abrechnen e) Provisionsmodelle vergleichen, Provisionen abrechnen
--	--	---