

**Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung
Anlage zum Berufsausbildungsvertrag**

Ausbildungsbetrieb:

Verantwortlicher
Ausbilder:

Auszubildender:

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

In den folgenden Seiten ist die sachliche und zeitliche Gliederung der zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse laut Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsverordnung in der Fassung vom 19. Mai 2011 niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- und Abschlussprüfung des Auszubildenden ist in dem Ausbildungszeitraum enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des Auszubildenden bleiben vorbehalten.

Weicht aufgrund der vertraglichen Vereinbarung die Ausbildungszeit von der in der Ausbildungsordnung vorgegebenen Ausbildungsdauer ab, werden die in diesem Plan aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse in sinngemäßer Anwendung des zeitlichen Gliederungsplanes vermittelt.

Auszubildender:	Gesetzlicher Vertreter des Auszubildenden:
Unterschrift		Unterschrift

Ausbilder:
Datum	Firmenstempel/ Unterschrift

1. Ausbildungsjahr

Berufsbildposition	Lernziel (zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse)	Zeitraum (Datum)	Abteilung
Während der gesamten Ausbildung			
Serviceleistungen	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedeutung von Service für den betrieblichen Erfolg, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung begründen und an der Entwicklung von Serviceleistungen mitwirken b) Serviceleistungen zur Unterstützung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung als verkaufsfördernde Maßnahme anbieten 		
Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben	<ul style="list-style-type: none"> 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 		
Zeitraum von insgesamt 2 bis 4 Monaten			
Nachhaltigkeit und Umweltaspekte im Tourismus	<ul style="list-style-type: none"> a) Produkte und Leistungen unter Nachhaltigkeits- und Umweltaspekten prüfen und beurteilen b) Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung ermitteln und Reisenden erläutern c) Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung ermitteln und bei der Reisegestaltung berücksichtigen d) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Ressourcennutzung bei der Reiseorganisation berücksichtigen e) Reisende über branchenspezifische Umweltschutzmaßnahmen und Nachhaltigkeitsprogramme informieren 		
Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 Lern-techniken zu seiner Umsetzung beitragen 		

	<ul style="list-style-type: none"> 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 g) Ziele, Bedeutung sowie Aufgaben der Personalführung und Personalplanung im Ausbildungsbetrieb erläutern und zu deren Umsetzung beitragen 		
Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> 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	<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 		
Information- und Datenkommunikationstechniken	<ul style="list-style-type: none"> 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 		

Datenschutz und Datensicherheit	<ul style="list-style-type: none"> a) rechtliche, betriebliche und kundenspezifische Regelungen zum Datenschutz anwenden b) Datenpflege und Datensicherung durchführen und kontrollieren 		
Zeitraum von insgesamt 4 bis 6 Monaten			
Tourismusspezifische Systematik	<ul style="list-style-type: none"> 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 		
Produkte und Leistungen	<ul style="list-style-type: none"> a) branchenspezifische Informations-, Produktions- und Buchungssysteme nutzen sowie Buchungen durchführen b) Informationen zu Preis- und Leistungsangeboten von Verkehrsträgern, Unterkunftsarten und sonstigen reise-relevanten 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 		
Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> 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 d) Kunden über aktuelle Reisehinweise und -warnungen informieren 		
Arbeitsorganisation	<ul style="list-style-type: none"> a) betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel aufgabenorientiert einsetzen 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 		

Zeitraum von insgesamt <u>3 bis 5 Monaten</u>			
Vertragsrecht	<ul style="list-style-type: none"> a) allgemeines Vertragsrecht anwenden b) Vertragsarten unterscheiden c) versicherungs- und haftungsrechtliche Regelungen berücksichtigen 		
Reise- und Beförderungsrecht	<ul style="list-style-type: none"> a) Reiserecht aufgabenbezogen anwenden b) Beförderungs- und Beherbergungsbestimmungen beachten c) Passagierrechte von den unterschiedlichen Beförderungsarten berücksichtigen d) Rahmenbedingungen der Genehmigung zur Personenbeförderung erläutern 		
Rechnerische Abwicklung und Zahlungsverkehr	<ul style="list-style-type: none"> 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 		

2. Ausbildungsjahr

Berufsbildposition	Lernziel (zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse)	Zeitraum (Datum)	Abteilung
Zeitraum von insgesamt <u>4 bis 6 Monaten</u>			
Destinationen	<ul style="list-style-type: none"> 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 		
Eigenveranstaltungen	<ul style="list-style-type: none"> a) Einzelleistungen zu einem touristischen Paket bündeln b) Einzelleistungen in der Destination recherchieren und beschaffen c) Kalkulationen durchführen und Prei- 		

	<p>se unter Berücksichtigung betrieblicher und rechtlicher Vorgaben gestalten</p> <p>d) individuelle Reisen ausarbeiten und deren Ablauf organisieren</p> <p>e) offene sowie geschlossene Gruppenreisen ausarbeiten und deren Ablauf organisieren</p> <p>f) Vorgang nach Durchführung der Reise abschließen; Kundenzufriedenheit abfragen und auswerten sowie Nachkalkulation durchführen</p>		
Kosten- und Leistungsrechnung	<p>a) Kosten erbrachter Leistungen ermitteln, erfassen und bewerten</p> <p>b) Kalkulationen durchführen</p> <p>c) Erlöse erbrachter Leistungen erfassen und bewerten</p> <p>d) an der Erfolgsrechnung mitwirken</p>		
Kommunikation und Kooperation	<p>a) interne und externe Kommunikations- und Kooperationsprozesse gestalten</p> <p>b) Aufgaben im Team planen und bearbeiten</p> <p>c) an der Teamentwicklung mitwirken</p> <p>d) Information, Kommunikation und Kooperation als Mittel zur Verbesserung von Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg nutzen</p> <p>e) Konfliktursachen in Kommunikations- und Kooperationsprozessen analysieren sowie Konflikte im Sinne eines sachbezogenen Ergebnisses lösen</p> <p>f) Instrumente der Projektarbeit anwenden sowie Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren</p>		
Zeitraum von insgesamt 3 bis 5 Monaten			
Marktanalyse und Marketingmaßnahmen	<p>a) Ergebnisse der Marktbeobachtung und Marktanalysen für die Entwicklung, Planung und Durchführung von Marketingmaßnahmen nutzen</p> <p>b) marktrelevante Informationen und Daten beschaffen, zur Entscheidungsfindung aufbereiten, präsentieren und vermitteln</p> <p>c) Marketingmaßnahmen auswählen und Marketinginstrumente einsetzen, Budgetvorgaben berücksichtigen</p> <p>d) Erfolg der Marketingmaßnahmen beurteilen</p>		
Qualitätssicherung im Service	<p>a) betriebliche Prozesse zur Qualitätssicherung im Service mitgestalten und die zugehörigen Instrumente anwenden</p> <p>b) unterschiedliche Daten zur Qualitätsmessung aufbereiten, analysieren und Ergebnisse zielgerichtet anwenden</p> <p>c) Qualitätskontrolle kontinuierlich optimieren</p> <p>d) Kundenzufriedenheit prüfen und eigenes Verhalten anpassen</p>		

Beschwerdemanagement	<ul style="list-style-type: none"> 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 		
Zeitraum von insgesamt 2 bis 4 Monaten			
Beschaffung	<ul style="list-style-type: none"> 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 		

3. Ausbildungsjahr

Berufsbildposition	Lernziel (zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse)	Zeitraum (Datum)	Abteilung
Zeitraum von insgesamt 2 bis 4 Monaten			
Werbung und Verkaufsförderung	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 		
Zeitraum von insgesamt 2 bis 4 Monaten			
Kaufmännische Steuerung	<ul style="list-style-type: none"> 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 		

Eine Wahlqualifikation: Zeitraum von insgesamt 6 Monaten

Wahlqualifikation: Reisevermittlung

Vorbereitung und Beratung	<ul style="list-style-type: none"> a) Kundentypen unterscheiden und auf spezifische Kundenwünsche eingehen b) Destinationskenntnisse und Reisethe- men erarbeiten, aufbereiten und dem Kunden erläutern c) im Beratungsgespräch Kundenwün- sche ermitteln und eingrenzen d) Produkte und Dienstleistungen ver- schiedener Anbieter vergleichen, be- werten und über diese Auskunft geben e) über Tarifbestimmungen aufklären f) über Einreise- und Gesundheitsbe- stimmungen, insbesondere Impfungen aufklären 		
Verkauf	<ul style="list-style-type: none"> 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 bu- chen f) Vertrag abschließen 		
Nachbereitung und Service	<ul style="list-style-type: none"> a) Geschäftsvorgänge und Belege unter Berücksichtigung betrieblicher und rechtlicher Regelungen erfassen und bearbeiten b) besondere Anforderungen und Bedarfe der Reisenden zur Kundenbindung be- rücksichtigen 		

Wahlqualifikation: Reiseveranstaltung

Vorbereitung und Nachbereitung	<ul style="list-style-type: none"> a) Produktions- und Arbeitsschritte in die touristische Wertschöpfungskette ein- ordnen und ausführen b) Deckungsbeitragsrechnungen für be- triebliche Produkte erstellen c) Produktions- und Reservierungssyste- me unterscheiden und anwenden d) Produktmanagementprozesse unter- scheiden und umsetzen e) Produktrentabilität auswerten und 		
Leistungseinkauf und Vertragsgestaltung	<ul style="list-style-type: none"> a) branchenübliche Grundsätze und be- triebsübliche Richtlinien des Einkaufs sowie der Preisgestaltung anwenden b) Informationen und Konditionen unter- schiedlicher Leistungsträger verglei- chen, auswerten und nutzen 		
Vertriebsmedien und -kanäle	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedeutung der Gestaltung von Ver- triebsmedien für die Reiseveranstal- tung begründen; Vertriebsmedien auf- gabenorientiert auswählen sowie ziel- gruppen- und verkaufsorientiert aufbe- reiten b) Bedeutung von Vertriebskanälen für den Geschäftserfolg begründen; Ver- triebskanäle aufgabenorientiert aus- wählen 		

Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> 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 c) zwischen den Beteiligten im Zielgebiet und dem Kunden vermitteln sowie Koordinierungsaufgaben übernehmen 		
---------------	--	--	--

Wahlqualifikation: Geschäftsreisen

Planung und Organisation	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> a) Reiseverhalten von Geschäftsreisenden dokumentieren b) Management-Informationssysteme nutzen, um an Steuerungsvorgängen und Vertragsverhandlungen mit Leistungsträgern mitzuwirken c) Reisekostenabrechnung nach Lohnsteuerrichtlinie durchführen 		
---------------------------------------	--	--	--