

Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung

Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

Tourismuskaufmann/-kauffrau (Kaufmann/-frau für Privat- und Geschäftsreisen)
Ausbildungsbetrieb:
Verantwortlicher Ausbilder:
Auszubildender:

Wahlqualifikationseinheit (1 aus 3 auswählen)

Reisevermittlung Reiseveranstaltung Geschäftsreisen

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

Der zeitliche Anteil des gesetzlich 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 Zeitablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des/der Auszubildende(n) bleiben vorbehalten.

Auszubildender: _____
Unterschrift

Gesetzlicher Vertreter
des Auszubildenden: _____
Unterschrift

Datum

Firmenstempel/Unterschrift

Ausbildungsrahmenplan über die Berufsausbildung zum Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen) bzw. 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.

1. 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.

2. 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.

3. 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

vermitteln.

(2) 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 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.

**Ausbildungsrahmenplan über die Berufsausbildung
zum Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)
bzw. zur Tourismuskaufrfrau (Kaufrfrau 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 und zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
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) 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.2	Destinationen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.2) 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.3	Produkte und Leistungen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.3) 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.4	Eigenveranstaltungen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.4) 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes und zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
1.5	<p>Nachhaltigkeit und Umweltaspekte im Tourismus (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.5)</p> <p>a) Produkte und Leistungen unter Nachhaltigkeits- und Umweltaspekten prüfen und beurteilen</p> <p>b) Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung in der Destination ermitteln und Reisenden erläutern</p> <p>c) Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung ermitteln und bei der Reisegestaltung berücksichtigen</p> <p>d) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Ressourcenverwendung bei der Reiseorganisation berücksichtigen</p> <p>e) Reisende über branchenspezifische Umweltschutzmaßnahmen und Nachhaltigkeitsprogramme informieren</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2	Touristisches Marketing (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2)	
2.1	<p>Marktanalyse und Marketingmaßnahmen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.1)</p> <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>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.2	<p>Werbung und Verkaufsförderung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.2)</p> <p>a) bei der Entwicklung und Umsetzung von Werbekonzepten mitwirken und diese für die Verkaufsförderung nutzen</p> <p>b) Werbemittel erstellen</p> <p>c) Werbeaktionen planen, kalkulieren und durchführen; zielgruppenspezifische Medien einsetzen</p> <p>d) Maßnahmen zur Kundenbindung entwickeln, umsetzen und Erfolg kontrollieren</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.3	<p>Vertriebs- und Absatzkanäle (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.3)</p> <p>a) Vertriebs- und Absatzkanäle recherchieren, vergleichen und an der Zielgruppe ausrichten</p> <p>b) Medien sowie technische Möglichkeiten für eine zielgruppengerechte Ansprache und Kundenbindung recherchieren, nutzen und ihren Einsatz prüfen</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.4	<p>Öffentlichkeitsarbeit (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.4)</p> <p>a) an Maßnahmen des Ausbildungsbetriebes zur Öffentlichkeitsarbeit mitwirken</p> <p>b) Daten und Informationen für die Erfolgskontrolle aufbereiten</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Service und Qualität (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3)	
3.1	<p>Serviceleistungen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.1)</p> <p>a) Bedeutung von Service für den betrieblichen Erfolg, die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung begründen und an der Entwicklung von Serviceleistungen mitwirken</p> <p>b) Serviceleistungen zur Unterstützung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung als verkaufsfördernde Maßnahme anbieten</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.2	<p>Qualitätssicherung im Service (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.2)</p> <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>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes und zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
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) 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.2	Beschwerdemanagement (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4.2) 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.3	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4.3) 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5	Rechtliche Grundlagen des Tourismus (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5)	
5.1	Vertragsrecht (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5.1) a) allgemeines Vertragsrecht anwenden b) Vertragsarten unterscheiden c) versicherungs- und haftungsrechtliche Regelungen berücksichtigen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.2	Reise- und Beförderungsrecht (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5.2) a) Reiserecht aufgabenbezogen anwenden b) Beförderungs- und Beherbergungsbestimmungen beachten c) Passagierrechte unterschiedlicher Beförderungsarten berücksichtigen d) Rahmenbedingungen der Genehmigung zur Personenbeförderung erläutern	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
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) 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6.2	Kosten- und Leistungsrechnung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6.2) a) Kosten erbrachter Leistungen ermitteln, erfassen und bewerten b) Kalkulationen durchführen c) Erlöse erbrachter Leistungen erfassen und bewerten d) an der Erfolgsrechnung mitwirken	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6.3	Kaufmännische Steuerung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6.3) 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes und zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
6.4	Unternehmerisches Handeln (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6.4) a) Voraussetzungen und Rahmenbedingungen, Chancen und Risiken unternehmerischen Handelns aufzeigen b) rechtliche und finanzielle Bedingungen zur Führung eines Unternehmens erläutern, Rechtsformen unterscheiden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes und zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
1	Reisevermittlung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1)	
1.1	Vorbereitung und Beratung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.1) a) Kundentypen unterscheiden und auf spezifische Kundenwünsche eingehen b) Destinationskenntnisse und Reisetemen 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.2	Verkauf (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.2) 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.3	Nachbereitung und Service (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.3) a) Geschäftsvorgänge und Belege unter Berücksichtigung betrieblicher und rechtlicher Regelungen erfassen und bearbeiten b) besondere Anforderungen und Bedarfe der Reisenden zur Kundenbindung berücksichtigen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2	Reiseveranstaltung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2)	
2.1	Vorbereitung und Nachbereitung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.1) a) Produktions- u. 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.2	Leistungseinkauf und Vertragsgestaltung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.2) a) branchenübliche Grundsätze und betriebsübliche Richtlinien des Einkaufs sowie der Preisgestaltung anwenden b) Informationen und Konditionen unterschiedlicher Leistungsträger vergleichen, auswerten und nutzen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes und zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
2.3	Vertriebsmedien und -kanäle (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.3) 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.4	Kundenservice (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.4) 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Geschäftsreisen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 3)	
3.1	Planung und Organisation (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 3.1) 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- u. Genehmigungsverfahren sowie rechtliche Grundlagen für Geschäftsreisen beachten	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.2	Reservierung und Buchung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 3.2) 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.3	Reisekostenabrechnung und Controlling (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 3.3) a) Reiseverhalten von Geschäftsreisenden dokumentieren b) Management-Informationssysteme nutzen, um an Steuerungsvorgängen und Vertragsverhandlungen mit Leistungsträgern mitzuwirken c) Reisekostenabrechnung nach Lohnsteuerrichtlinie durchführen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes und zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
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) 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes und zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
1.2	Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Grundlagen, Personalwirtschaft (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 1.2) 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 g) Ziele, Bedeutung sowie Aufgaben der Personalführung und Personalplanung im Ausbildungsbetrieb erläutern und zu deren Umsetzung beitragen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 1.3) 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.4	Umweltschutz (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 1.4) 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2	Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationstechniken (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2)	
2.1	Arbeitsorganisation (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2.1) 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 u. der Arbeitsplatzgestaltung vorschlagen f) Organisationsabläufe optimieren	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.2	Informations- und Datenkommunikationstechniken (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2.2) 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes und zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Position vermittelt
2.3	Kommunikation und Kooperation (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2.3) 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 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.4	Beschaffung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2.4) 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.5	Datenschutz und Datensicherheit (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2.5) a) rechtliche, betriebliche und kundenspezifische Regelungen zum Datenschutz anwenden b) Datenpflege und Datensicherung durchführen und kontrollieren	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>