



Festlegung von Berufsbildpositionen, in denen die individuelle berufliche Handlungsfähigkeit festgestellt werden soll

Name des Antragstellers/der Antragstellerin: _____

Referenzberuf: **Tourismuskaufmann/-frau (Kaufmann/-frau für Privat- und Geschäftsreisen)¹**

Ich möchte in den folgenden Berufsbildpositionen meine Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten feststellen lassen (bitte ankreuzen):

Bitte kreuzen Sie die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten an, über die Sie verfügen und die im Rahmen des Verfahrens festgestellt werden sollen.

1 BBP 1: Gestaltung von Produkten und Leistungen (§ 4 Abs. 2 Abschn. A Nr. 1)

BBP 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

BBP 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

BBP 1.3: Produkte und Leistungen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.3)

- ☐ a) branchenspezifische Informations-, Produktions- und Buchungssysteme nutzen sowie Buchungen durchführen

¹ Verordnung über die Berufsausbildung zum Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen) und zur Tourismuskaufrin (Kaufrin für Privat- und Geschäftsreisen) vom 19. Mai 2011 (BGBl. I S. 953)

- ☐ 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

BBP 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

BBP 1.5: Nachhaltigkeit und Umweltaspekte im Tourismus (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.5)

- ☐ 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
- ☐ d) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Ressourcenverwendung bei der Reiseorganisation berücksichtigen
- ☐ e) Reisende über branchenspezifische Umweltschutzmaßnahmen und Nachhaltigkeitsprogramme informieren

2 BBP 2: Touristisches Marketing (§ 4 Abs. 2 Abschn. A Nr. 2)

BBP 2.1: Marktanalyse und Marketingmaßnahmen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.1)

- ☐ 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

BBP 2.2: Werbung und Verkaufsförderung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.2)

- ☐ 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

BBP 2.3: Vertriebs- und Absatzkanäle (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.3)

- ☐ 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

BBP 2.4: Öffentlichkeitsarbeit (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.4)

- ☐ a) an Maßnahmen des Ausbildungsbetriebes zur Öffentlichkeitsarbeit mitwirken
- ☐ b) Daten und Informationen für die Erfolgskontrolle aufbereiten

3 BBP 3: Service und Qualität (§ 4 Abs. 2 Abschn. A Nr. 3)

BBP 3.1: Serviceleistungen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.1)

- ☐ 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

BBP 3.2: Qualitätssicherung im Service (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.2)

- ☐ 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

4 BBP 4: Kommunikation, Kundenberatung und Verkauf (§ 4 Abs. 2 Abschn. A Nr. 4)

BBP 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

BBP 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

BBP 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

5 BBP 5: Rechtliche Grundlagen des Tourismus (§ 4 Abs. 2 Abschn. A Nr. 5)**BBP 5.1: Vertragsrecht (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5.1)**

- ☐ a) allgemeines Vertragsrecht anwenden
- ☐ b) Vertragsarten unterscheiden
- ☐ c) versicherungs- und haftungsrechtliche Regelungen berücksichtigen

BBP 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

6 BBP 6: Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 4 Abs. 2 Abschn. A Nr. 6)**BBP 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

BBP 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

BBP 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

BBP 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

Bitte wählen Sie außerdem 1 von den nachfolgenden 3 Wahlqualifikationen aus:

- ☐ **WQ 1: Reisevermittlung** (§ 4 Abs. 2 Abschn. B Nr. 1)
- ☐ **WQ 2: Reiseveranstaltung** (§ 4 Abs. 2 Abschn. B Nr. 2)
- ☐ **WQ 3: Geschäftsreisen** (§ 4 Abs. 2 Abschn. B Nr. 3)

1 WQ 1: Reisevermittlung (§ 4 Abs. 2 Abschn. B Nr. 1)

WQ 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

WQ 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

WQ 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

2 WQ 2: Reiseveranstaltung (§ 4 Abs. 2 Abschn. B Nr. 2)

WQ 2.1: Vorbereitung und Nachbereitung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.1)

- ☐ 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

WQ 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

WQ 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

WQ 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

3 WQ 3: Geschäftsreisen (§ 4 Abs. 2 Abschn. B Nr. 3)

WQ 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- und Genehmigungsverfahren sowie rechtliche Grundlagen für Geschäftsreisen beachten

WQ 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

WQ 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

Im Rahmen der Feststellung der individuellen beruflichen Handlungsfähigkeit (Bewertung) werden folgende integrative Berufsbildpositionen berücksichtigt:

- Integrative BBP 1: Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Abs. 2 Abschn. C Nr. 1.3)
- Integrative BBP 2: Umweltschutz (§ 4 Abs. 2 Abschn. C Nr. 1.4)
- Integrative BBP 3: Arbeitsorganisation (§ 4 Abs. 2 Abschn. C Nr. 2.1)
- Integrative BBP 4: Informations- und Datenkommunikationstechniken (§ 4 Abs. 2 Abschn. C Nr. 2.2)
- Integrative BBP 5: Kommunikation und Kooperation (§ 4 Abs. 2 Abschn. C Nr. 2.3)
- Integrative BBP 6: Beschaffung (§ 4 Abs. 2 Abschn. C Nr. 2.4)
- Integrative BBP 7: Datenschutz und Datensicherheit (§ 4 Abs. 2 Abschn. C Nr. 2.5)

Ort, Datum

Unterschrift Antragsteller/-in