



## DIGITALISIERUNG IM LEHRPLAN

Ideen für eine  
zeitgemäße  
Ausbildung von  
Tourismuskaufleuten

Offene Ideensammlung des  
DRV-Ausschusses Bildung

Stand: Juli 2020



Die Reisewirtschaft und die Ausbildung zu Tourismuskaffrauen und –männern befinden sich, nicht erst bedingt durch die Corona-Krise, im ständigen Wandel der Digitalisierung. Neue Programme, Werkzeuge und Dienstleistungen entstehen (und verschwinden auch wieder vom Markt), Plattformen und Portale sind aus der Customer Journey nicht mehr weg zu denken und auch im Tourismus gewinnt der E-Commerce an Bedeutung.

Um diesen Entwicklungen Rechnung zu tragen und den Lehrkräften an Berufs- und Fachschulen bei der Ausbildung von Tourismuskaffrauen und –männern Anregungen und Ideen an die Hand zu geben, wie digitale Themen in den Unterricht Einzug halten können und wie die neuen Aspekte digital vermittelt werden können, hat eine Arbeitsgruppe des DRV-Ausschusses Bildung diese Zusammenstellung erarbeitet. Wir möchten damit inspirieren, mit welchen Tools und auf welchem Wege in den dreizehn Lernfeldern des Rahmenlehrplans die Digitalisierung berücksichtigt werden kann. Wohlwissend, dass der Schnellebigkeit der Digitalisierung damit nicht umfänglich entsprochen werden kann, ist dieses Dokument als offene und wachsende bzw. lebende Ideensammlung gedacht. Sie sind herzlich eingeladen, die Anregungen kritisch zu bewerten, sie zu ergänzen oder zu streichen. Melden Sie sich jederzeit gerne bei uns, teilen Ihre Erfahrungen und lassen Sie uns gemeinsam dafür sorgen, dass das Berufsbild der Tourismuskaffrauen und –männer modern und attraktiv bleibt.

## 1. Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich mitgestalten

- Lern- und Arbeitstechniken: Kollaboratives Arbeiten mit Clouds (z. B. Office 365), Nutzung von Smartphones und Tablets für das eigene Lernen
- Nutzung z. B. des AppleTV zur schnellen Darstellung und Besprechung der Arbeitsergebnisse im Plenum
- Pflege beruflicher Netzwerke im digitalen Zeitalter: Etiquette bei Facebook, Instagram, Xing, LinkedIn, WhatsApp und Co.
- Erklärvideos zum eigenen Unternehmen erstellen
- Kritischer Umgang mit digitalen Medien (z. B. Digital Detox)

## 2. Lernfeld 2: Arbeitsplatz einrichten und Abläufe organisieren

- Nutzung digitaler Medien zur Ressourcenschonung (z. B. Telefon- und Videokonferenzen, digitale Vertragsabschlüsse)
- Einführung und Nutzung mobiler Payment-Systeme (z. B. PayPal, Alipay)
- Auswirkung moderner Kommunikationstechnik auf die Arbeitswelt/Arbeitsprozesse z. B. virtuelle Teams
- Arbeitssicherheit/Gesundheitsschutz bei der Nutzung von Bildschirmgeräten und mobilen Endgeräten
- Rechtssichere Anbahnung und Abwicklung von Verträgen mithilfe digitaler Kommunikationsinstrumente (z. B. Einbezug von AGB, mobile Payment, digitale Unterschriften, Durchführung und Nachweis der Informationspflichten von Vermittlern und Veranstaltern)
- Gestaltung und Ausstattung des Reisebüros 4.0 (z. B. Tablets, Touchscreens, dynamische Arbeitsplätze ...)

### 3. Lernfeld 3: Rahmenbedingungen touristischer Dienstleistungen analysieren

- Optimierung von Reisedienstleistungen durch digitale Technik (Reise-Apps, GPS, Travel Assistance, Information über Messenger-Dienste) entlang der Wertschöpfungskette, Steigerung des Kundennutzens (Customer Journey...)
- Informationssysteme in der Reiseberatung und Buchung und Nutzung zum DataMining/Reporting
- Nutzung digitaler Informationsquellen zur Datenbeschaffung z. B. Destinationswissen, Klima, Einreisebestimmungen, wirtschaftliche und politische Lage
- Akteure im touristischen Onlinemarkt (OTAs, Reiseportale etc.) kennen
- Online-gestützte Marktanalysen durchführen
- Umgang mit Suchmaschinen zur zielgerichteten Datenbeschaffung
- Zusammenspiel von Online- und Offline-Kanälen (Omnichannel) verstehen

## 4. Lernfeld 4: Verkaufsgespräche zielorientiert führen

- Video-Analyse von Verkaufsgesprächen durchführen
- Virtual Reality und Augmented Reality nutzen und unter verkaufpsychologischen Gesichtspunkten (z. B. eigenes VR-Lab, Besuch eines Reisebüros 4.0) betrachten
- Einsatz von Sprachassistenten (z. B. Siri, Alexa, Cortana) im Verkaufsgespräch bewerten
- Übersetzungs-Apps nutzen
- Video- und Datenmaterial z. B. zu Destinationen aus dem Netz kundenorientiert nutzen (Videoportale, Tourismusorganisationen ...)
- Service- und kundenorientiert im E-Commerce handeln, Besonderheiten virtueller und digitaler Kommunikation kennen und beachten
- Software zur schnellen Bearbeitung von Reklamationen nutzen
- Customer-Relationship-Management (CRM) Software kennen und Möglichkeiten der computergestützten personalisierten Kundenansprache nutzen
- Erklärvideos, Online-Trainings (z. B. Webinare) und E-Learnings einsetzen

## 5. Lernfeld 5: Geschäftsprozesse erfassen und analysieren

- SAP und Buchhaltungssoftware als Ergänzung zu T-Konten
- Nutzung und Erstellung von Erklärvideos zu relevanten Themen

## 6. Lernfeld 6: Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern

- Excel nutzen
  - Kostenträgerrechnung
  - Betriebsabrechnungsbogen
  - Abgrenzungsrechnung

## 7. Lernfeld 7: Veranstalterreisen vermitteln

- Virtual Reality (VR) und Augmented Reality (AR) für die Beratung bestimmter Zielgruppen nutzen (z. B. Gesundheitsurlauber, Taucher)
- Blogs, Influencer-Beiträge und Instagram allgemein als Inspirations- und Informationsmedium einsetzen
- Digitale Informationsquellen zur Erarbeitung von konkretem Destinationswissen nutzen z. B. Klima, Einreisebestimmungen, wirtschaftliche und politische Lage, Attraktivitätsfaktoren
- Auf digitalem Weg kommunizieren (z. B. WhatsApp-Marketing, Newsletter, Mail...)
- Nutzung von Videos über verschiedene Videoplattformen (z. B. YouTube, vimeo, Veranstalterkanäle)
- App-basiertes Reise-Quiz erstellen oder abrufen

## 8. Lernfeld 8: Reiseleistungen für Privat- und Geschäftsreisende vermitteln und organisieren

- Travel Assistance Systeme im Geschäftsreisemanagement kennen und nutzen
- Digital hinterlegte Reiserichtlinien verstehen und anwenden
- Digitale Techniken für das Reporting verwenden
- Ressourcenschonend und emissionsreduzierend im Geschäftsreisebereich handeln (Telefon- oder Videokonferenzen etc.)
- Über spezifische Rahmenbedingungen von Geschäftsreisen auf digitalem Weg Informationen beschaffen
- Online Booking Engines (OBE) und Computer Reservierungs-Systeme (CRS) zur Buchung von Leistungsträgern einsetzen
- Apps zur Zusammenstellung und Buchung von Geschäftsreisen nutzen

## 9. Lernfeld 9: Eigenveranstaltungen entwickeln

- Tools zur Vorbereitung und Durchführung von Online-Befragungen (z. B. Konsumentenanalysen) verwenden
- Umfeldanalyse-/Konkurrenz-Analyse, Benchmarkings und Best Practice-Analysen online-gestützt durchführen
- Online-Dienste der Leistungsträger (z. B. Online Check-In/Check-Out, Tablets in Hotelzimmern mit Reiseführer-Apps) kennen und auswählen
- Kontakte zu Leistungsträgern in Zielgebieten digital pflegen
- Fotos und Videos zielgruppengerecht erstellen und bewerten
- Online-Trainings zum Vertragsrecht durchführen

## 10. Lernfeld 10: Eigenveranstaltungen vermarkten und auswerten

- Social Media in Vertriebs- und Kommunikationsprozessen einsetzen
- Werbekennzeichnungspflichten im Social Media Marketing kennen
- Analysetools zur Erfolgsmessung bei Instagram, Facebook und Co. nutzen
- Einsatzmöglichkeiten von Affiliate Marketing abwägen
- Grundlagen des Suchmaschinenmarketings (Suchmaschinenoptimierung (SEO) und Suchmaschinenwerbung (SEA)), Keyword Marketing (z. B. Keyword-Planner, Search Metrics) und Verlinkungen kennen
- Grundlagenwissen zur Quelltextanalyse einer Website erwerben
- Kennzahlen im Online-Marketing (Webanalytics zu Traffic und Conversion, z. B. Google analytics) erfassen und auswerten
- Newsletter erstellen
- Rahmenbedingungen der AGB und Impressumspflicht im E-Commerce kennen
- Online-Distributionskanäle (sowie Omni-ChannelStrategie) einordnen
- Gerüst einer Corporate Website erstellen (insbesondere Benutzerfreundlichkeit, Registrierungsprozess einer Domain)
- Grundkenntnisse über Content Management Systeme erlangen
- Vertragsabschlüsse über E-Signature vorbereiten
- Chancen und Risiken des Influencer Marketings einschätzen
- Touchpoints im On- und Offline Bereich entlang der Customer Journey planen
- Relevante Inhalte der Datenschutzgrundverordnung kennen und anwenden

## 11. Lernfeld 11: Den Jahresabschluss vorbereiten und auswerten

- Sichere und übersichtliche Sammlung der Daten gewährleisten
- Aufbereitung von Daten z. B. über Office 365 als Grafik, Tabelle ...
- Einheitliche und zielgerichtete Formatierung von Dateien vornehmen
- Telefon- und Videokonferenzen nutzen

## 12. Lernfeld 12: Unternehmerisches Handeln mitgestalten

- Allgemeine Wirtschaftsdaten digital recherchieren und erfassen
- DataMining zur Trenderkennung nutzen
- Digitale Möglichkeiten zur Qualitätsmessung und -sicherung nutzen
- Online-Mitarbeiterbefragungen durchführen
- E-Learnings und Online-Trainings zur Kundenbindung und Beschwerdemanagement nutzen

### **13. Lernfeld 13: Projekte planen, durchführen und auswerten**

- Projektmanagement Software (z. B. Project Libre) einsetzen
- Wissenschaftliche Arbeiten mit Word erstellen, z. B. Protokolle, Abschlussdokumentation
- Kollaborativ im Team (z. B. MS-TEAMS) arbeiten
- Kollaborativ Informationen z. B. mit OneNote clustern
- Cloud-Speichermöglichkeiten für Daten nutzen
- Teamsitzungen z. B. per Skype for Business durchführen
- Messenger-Dienste zielgerichtet einsetzen
- Online-Befragungen im Rahmen der Konsumentenanalyse durchführen und auswerten
- Alternative Präsentationsmedien (z. B. Prezi) einsetzen
- Doodle-Umfragen und digitales Einladungsmanagement nutzen
- Agiles Arbeiten – Bedeutung und Umsetzung in der Praxis kennen