



## TOURISMUS- KAUFFRAU

Kauffrau für Privat-  
und Geschäftsreisen

## TOURISMUS- KAUFMANN

Kaufmann für Privat-  
und Geschäftsreisen

Erläuterungen und Praxistipps  
vom DRV-Ausschuss Bildung  
für eine zeitgemäße Ausbildung

# Vorwort



Reisen ist unsere Leidenschaft und wir haben sie zum Beruf gemacht. Die Auszubildenden von heute sind die Basis für unsere Zukunft. Sie für die Reisewirtschaft zu begeistern, sie zu binden und vor allem gut auszubilden ist unsere Verpflichtung.

Mit diesen Praxistipps möchten wir Sie als Ausbildungsbetrieb unterstützen und Orientierung geben.

Unser aller Ziel muss es sein, den Fachkräftenachwuchs von morgen für die Branche zu sichern und den jungen Menschen eine verlässliche Zukunftsperspektive zu bieten – eine Zukunft in der schönsten Branche der Welt.

Lassen Sie uns gemeinsam daran arbeiten.

Ihr

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'N. Fiebig'.

Norbert Fiebig  
Präsident des Deutschen Reiseverbandes



ABSCHNITT A:  
Berufsprofilgebende  
Fertigkeiten, Kennt-  
nisse und Fähigkeiten  
in den Pflichtqualifi-  
kationseinheiten

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

## 1. GESTALTUNG VON PRODUKTEN UND LEISTUNGEN

### 1.1 TOURISMUSSPEZIFISCHE SYSTEMATIK

- a) Nach Deutschland hereinkommenden (Incoming Tourism) und aus Deutschland herausgehenden Tourismus (Outgoing Tourism) sowie Inlandstourismus (Domestic Tourism) unterscheiden

**1. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Incoming Tourism
- Outgoing Tourism
- Domestic Tourism
- Reisegründe
- Tourismusorganisationen z. B.
  - Deutscher Reiseverband (DRV)
  - Deutscher Tourismusverband e. V. (DTV)
  - Deutsche Zentrale für Tourismus (DZT)
  - Deutsche Gesellschaft für Tourismuswissenschaft e. V. (DGT)
- Nationale Marketingorganisationen
- Nationale ausländische Tourismusorganisationen (NTO)

- b) Individual-, Veranstalter- und Geschäftsreisen unterscheiden

**1. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Reismotive
- Privatreisende
- Geschäftsreisende
- Individuelle und organisierte Reisen
- Pauschalreisen/Bausteinreisen
- Dynamische Produkte (X-Produkte)

- c) Charakteristika unterschiedlicher Reiseformen erarbeiten und zielgruppengerecht auswerten

**1. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Badereisen
- Clubreisen
- Familienreisen
- Gesundheits- und Wellnessreisen
- Gruppenreisen
- Jugend- und Kinderreisen
- Kreuzfahrten
- Pilgerreisen
- Rundreisen
- Städtereisen
- Studienreisen
- Aktiv- und Sportreisen

- d) Bedeutung der touristischen Wertschöpfungskette erläutern und den eigenen Betrieb in diese einordnen

**1. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Anzahl der Reisenden jährlich (Urlaubsreisen, Geschäftsreisen, Tagesreisen/-ausflüge)
- Anzahl der Reisen nach Motiven
- Reiseformen
- Reisedauer
- Ausgabeverhalten der Reisenden

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

- Leistungsträger der Tourismusbranche
  - Reisebüro & Reiseveranstalter
  - Verkehrsträger, inkl. Mietwagen
  - Zielgebietsagenturen
  - Consolidator
  - Hotels, Pensionen, Campingplätze etc.
  - Reiseversicherung
- Nicht branchenbezogene Unternehmen, bspw. Handel, Sport
- Politische Rahmenbedingungen

## 1.2 DESTINATIONEN

- a) Informationen über geographische, klimatische und kulturelle Gegebenheiten von Destinationen zusammenstellen und dabei politische, wirtschaftliche, kulturelle und historische Gegebenheiten berücksichtigen

### 2. Ausbildungsjahr 4-6 Monate

- Urlaubsländer
- Urlaubsregionen
- Klima- und Wetterverhältnisse (Luft- u. Wassertemperatur, Niederschlag nach Jahreszeiten)
- Reisezeiten in tropischen, subtropischen und gemäßigten Regionen
- Topographie
- Touristische Highlights, Sehenswürdigkeiten
- Aktivitäten wie Sport-, Wellnessmöglichkeiten etc.
- Religion und Kulturkreise
- Politische Entwicklungen
- Soziale Verhältnisse vor Ort
- Bevölkerung
- Sprachen
- Infrastruktur
- Währung, Wechselkurs
- Umwelt- und Nachhaltigkeitsaspekte

- b) Destinationen zielgruppengerecht prüfen und auswählen

### 2. Ausbildungsjahr 4-6 Monate

- Ermittlung von (spezifischen) Kundenbedürfnissen
- Erarbeitung einer Bedarfsanalyse
- Eignung für zielgruppenorientierten Urlaub
- Berücksichtigung Altersstruktur der Kunden
- Gesundheitskriterien der Kunden
- Aktivitätsmöglichkeiten
- Barrierefreiheit

- c) Länderspezifische Reise- und Gesundheitsbestimmungen und sicherheitsrelevante Gegebenheiten berücksichtigen

### 2. Ausbildungsjahr 4-6 Monate

- Hinweise nutzen
- Auswärtiges Amt (AA)
- Robert-Koch-Institut (RKI)
- Botschaften und Konsulate
- Ministerien und Verbände
- Nationale ausländische und inländische Tourismusorganisationen (NTO)

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

- Internet allgemein
- Mobilitätsaspekte/-einschränkungen

d) Verkehrswege, Verkehrsmittel und Verkehrsverbindungen für unterschiedliche Destinationen auswählen

**2. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Flug
- Bahn
- Auto (Mietwagen, Geschäfts- oder Privatauto)
- Schiff/Fähre
- Reise-/Fernbus
- Sharing-Angebote (z. B. Elektro-Roller, Segway, Räder)
- Organisiert oder individuell

e) über Aufgaben der Reiseleitung im Zielgebiet informieren

**2. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Betreuung der Gäste vor Ort
- Begrüßung der Gäste am Flughafen
- Transferbetreuung
- Begrüßungsveranstaltung im Hotel
- Beschwerden entgegennehmen und Lösungen finden
- Vermittlung und Betreuung von Ausflügen
- Mietwagen-, Roller-, Fahrradverleih
- Telefonische Service-Hotlines, Technische Infogeräte vor Ort

f) Angebote von Leistungsträgern des Zielgebietes berücksichtigen

**2. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Transferleistungen
- Mietwagen
- Freizeiteinrichtungen/-angebote (z. B. Kultur-, Aktiv- und Wellnessangebote)

g) Krisenmanagementregeln beachten

**2. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Krisendefinition (z. B. Covid-Krise, Energiekrise, Naturkatastrophen etc.)
- Krisenleitfaden
- Informationen des Auswärtigen Amtes, der Verbände und der Reiseveranstalter

## 1.3 PRODUKTE UND LEISTUNGEN

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

**1. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Reservierungs- und Buchungssysteme
- Internetangebote, Agenturportale, Apps
- Buchungen für Einzelleistungen (z. B. Verkehrsmittel, Unterkünfte)
- Buchungen von Veranstalterreisen
- Preisvergleichssysteme

b) Informationen zu Preis- und Leistungsangeboten von Verkehrsträgern, Unterkunftsarten und sonstigen reiserelevanten Leistungen ermitteln und auswerten

**1. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Fahr- und Flugpläne
- Tarifarten/Preissysteme

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

- Kundenbindungssysteme (z. B. Bahnbonus, Miles & More)
- Reiseklassen (z. B. First-, Businessclass)
- Unterkunftsarten und -klassifizierungen
- Mietwagenkategorien
- Reiseversicherungen/Reiseschutz
- Zusatzprodukte

c) Kategorien der Leistungsträger zielgruppengerecht auswählen

**1. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Ermittlung von Kundenbedürfnissen
- Erarbeitung einer Bedarfsanalyse
- Recherche und Vergleiche von Angeboten
- Vergleich von Kundenbedürfnissen und Leistungsangeboten
- Preis-/Leistungsvergleich

d) Dienstleistungs- und Servicequalität bei der Produkt- und Leistungserstellung berücksichtigen, um Wettbewerbsvorteile zu erzielen

**1. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Kundenansprache, Konsumentenanalyse
- Konkurrenzanalyse
- Umfeldanalyse (z. B. Trends, Attraktivitätsfaktoren, Unique Selling Proposition – USP)
- Zertifizierungen
- Vor- und Nachreiseleistungen, Kundenprofile
- Umweltaspekte, Nachhaltigkeit

e) Reiseunterlagen und -nachweise erstellen

**1. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Vorvertragliche Informationen
- Kontrolle der Programmabläufe, Reisepläne, Unterlagen
- Beachtung aktueller Hinweise (z. B. Flug- und Fahrtzeiten, Einreisebestimmungen)
- Formulare (z. B. Datenschutz, Pauschalreiserichtlinie)
- Zusendung der Unterlagen/Infos an den Kunden

f) Umbuchungen, Rücknahmen, Stornierungen und Erstattungen durchführen

**1. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Stornobedingungen
- Umbuchungen von Zug- und Flugtickets, Mietwagen
- Ticketumschreibung/Ticketerstattung
- Billing and Settlement Plan (BSP)
- Abrechnung

## 1.4 EIGENVERANSTALTUNGEN

a) Einzelleistungen zu einem touristischen Pauschalangebot bündeln

**2. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Vergleich der Einzelleistungen hinsichtlich der Qualität und des Angebots
- Beförderungsleistung(en) und Zusatzleistungen (z. B. Verpflegung bei An- und Abreise, XXL-Seats etc.)
- Transfer(s)
- Unterkunft
- Verpflegung

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

- Reiseleitung
- Aktivitäten und Ausflüge
- Ggf. Zusammenarbeit mit einer Agentur vor Ort
- Rechtliche Aspekte berücksichtigen (z. B. Unterscheidung verbundene Reiseleistung und Eigenveranstaltung)

b) Einzelleistungen in der Destination recherchieren und beschaffen

**2. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Transfer(s)
- Unterkünfte
- Freizeitangebote
- Kulturangebote
- Wellness- und Gesundheitsangebote; Transformation vom ersten zum zweiten Gesundheitsmarkt

c) Kalkulationen durchführen und Preise unter Berücksichtigung betrieblicher und rechtlicher Vorgaben gestalten

**2. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Abstimmung zwischen Angebot und Nachfrage
- Instrumente der Produkt- und Preispolitik
- Preis-/Leistungsverhältnis
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGBs)
- Storno- und Umbuchungsregelungen

d) individuelle Reisen ausarbeiten und deren Ablauf organisieren

**2. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Kundenbedürfnisse erfassen
- Kundenkommunikation
- Preise und Angebote recherchieren
- Reiseunterlagen vorbereiten
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGBs)
- Storno- und Umbuchungsregelungen
- Unterschiede offene/geschlossene Gruppenreisen berücksichtigen

e) offene sowie geschlossene Gruppenreisen ausarbeiten und deren Ablauf organisieren

**2. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Bedürfnisse der Gruppe ermitteln
- Angebot und Nachfrage recherchieren
- Preis-/Leistungsverhältnis
- Mindestteilnehmerzahl kalkulieren
- Allgemeine Reisebedingungen
- Stornoregelungen

f) Vorgang nach Durchführung der Reise abschließen; Kundenzufriedenheit abfragen und auswerten sowie Nachkalkulation durchführen

**2. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Kundenrechnung stellen und Zahlungseingang kontrollieren
- Zahlungsart berücksichtigen
- Rechnungseingang der Leistungsträger prüfen und begleichen
- Nachkalkulation der Reise
- Kundenzufriedenheit abfragen, auf Online-Portale hinweisen
- Ergebnisse der Befragung auswerten und ggf. Kritikpunkte analysieren und aufgreifen

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

## 1.5 NACHHALTIGKEIT UND UMWELTASPEKTE IM TOURISMUS

a) Produkte und Leistungen unter Nachhaltigkeits- und Umweltaspekten prüfen und beurteilen

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Ökologische, soziale und ökonomische Nachhaltigkeit
- CO<sub>2</sub>-Fußabdruck
- Klimaschädliche Emissionen und Lärmemissionen der Leistungsträger
- Verkehrsdienstleister
- Unterkünfte
- Lage
- Unterschied Nationalpark, Biosphärenreservat, Naturschutzgebiet
- Wasserverbrauch, Wasserknappheit
- Energieverbrauch
- Anreisemöglichkeiten
- Freizeitangebote (z. B. Tauchen, Skifahren)
- Klimawandel
- Umweltaspekte
- Artenschutz
- Mülltrennung/Recycling
- Agenda 2030 (17 Ziele für eine sozial, wirtschaftlich und ökologisch nachhaltige Entwicklung)

b) Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung ermitteln und Reisenden erläutern

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Auswirkungen erläutern
- CO<sub>2</sub>-Emissionen über die Reisekette hinweg
- Auswirkungen des Massentourismus/Overtourism (Veränderung des Stadt- und Landschaftsbildes, Verdrängung einheimischer Strukturen, Lebensraumdebatte, Gemeinwohl)
- Wasserverschmutzung, Verschwendung von Wasserressourcen
- Gefährdung der Natur/Umwelt (z. B. Zerstörung von Korallenbänken)
- Umgang mit Abfall/Plastikmüll, Abfallvermeidung
- Regionale Lebensmittel nutzen
- Energieverschwendung (z. B. durch Klimaanlage)

c) Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung ermitteln und bei der Reisegestaltung berücksichtigen

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Verkehrsmittel, Unterkünfte und Freizeitangebote wählen und folgende Kriterien beachten
- Inhalte siehe b)

d) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Ressourcenverwendung bei der Reiseorganisation berücksichtigen

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Auslastung der Verkehrsträger optimieren
- Nutzung von umweltfreundlichen Verkehrsträgern
- Vermeidung unnötiger Druckerzeugnisse/Nutzung von Tickets für Smartphones
- Reisezielvergleiche unter Nachhaltigkeitsaspekten durchführen

e) Reisende über branchenspezifische Umweltschutzmaßnahmen und Nachhaltigkeitsprogramme informieren

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Kompensationsangebote unterbreiten
- Schmutzwäsche vermeiden (täglich frischer Handtuchservice)
- Schutz von Kindern und Jugendlichen vor sexueller Ausbeutung im Tourismus

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

## 2. TOURISTISCHES MARKETING

### 2.1 MARKTANALYSE UND MARKETINGMASSNAHMEN

- a) Ergebnisse der Marktbeobachtung und Marktanalysen für die Entwicklung, Planung und Durchführung von Marketingmaßnahmen nutzen

**2. Ausbildungsjahr**  
**3-5 Monate**

- Marktsegmentierung
- Konsumentenanalyse (z. B. Zielgruppenbestimmung, Kundenbedarfsanalyse)
- Konkurrenzanalyse
- Ermittlung von aktuellen Angebots- und Nachfragedaten
- Planung von Werbung: Werbeaussage, Werbebotschaft, Werbeziel
- Sinnvolle Auswahl digitaler Medien
- Soziale Netzwerke nutzen
- Geplanter Zeitraum
- Erfolgskontrolle
- Kundenfeedback

- b) Marktrelevante Informationen und Daten beschaffen, zur Entscheidungsfindung aufbereiten, präsentieren und vermitteln

**2. Ausbildungsjahr**  
**3-5 Monate**

- Brancheninformationen
- Kundenwünsche und -anforderungen
- Internet- und Presse-/Medien-Recherche, Messebesuche
- Inforeisen, Trainings, Webinare
- Digitale Medien

- c) Marketingmaßnahmen auswählen und Marketinginstrumente einsetzen, Budgetvorgaben berücksichtigen

**2. Ausbildungsjahr**  
**3-5 Monate**

- Zieldefinition für Maßnahmen
- Online-/Offlinemarketing, Multimedia
- Prospekte
- Plakate
- Pressemeldungen
- Anzeigen
- Messen
- Einsatz von aktuellen Kommunikationsmitteln (z. B. Apps)
- Marketinginstrumente (Marketing-Mix):
  - Produktpolitik
  - Preispolitik
  - Servicepolitik
  - Kommunikationspolitik (Online/Offline)
  - Vertriebspolitik (Online/Offline)

- d) Erfolg der Marketingmaßnahmen beurteilen

**2. Ausbildungsjahr**  
**3-5 Monate**

- Zielerreichungsgrad
- Anzahl neuer Kunden
- Erhöhung der Kundenbindung
- Erhöhung der Anzahl Reisen
- Umsatzsteigerung durch Zusatzverkäufe

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

- Analyse Impressions, Clicks, Sales etc.
- Kosten-Nutzen-Analyse
- Betriebswirtschaftliche Bewertung

## 2.2 WERBUNG UND VERKAUFSFÖRDERUNG

a) bei der Entwicklung und Umsetzung von Werbekonzepten mitwirken und diese für die Verkaufsförderung nutzen

### 3. Ausbildungsjahr 2-4 Monate

- Situationsanalyse (Produkt- und Dienstleistungssortiment, bisherige Kommunikationsstrategie und -maßnahmen, Konkurrenzsituation, Trends, Kundenbedürfnisse und -anforderungen)
- Zielgruppenanalyse (Werbeziel, regionale/bundesweite Maßnahmen)
- Zeitraum
- Gestaltungsanalyse
- Produktpositionierung
- Unique Selling Proposition (USP)
- Unique Advertising Proposition (UAP)
- Werbestil
- Medienanalyse (online/offline, Werbespot, Hörfunk)
- Budget, Kalkulation
- Effizienzanalyse (Auswertungen von Rückläufen und Reaktionen)

b) Werbemittel erstellen

### 3. Ausbildungsjahr 2-4 Monate

- Printmedien (z. B. Prospekte, Plakate, Anzeigen, Pressemeldungen (Online/Offline))
- Online (z. B. Google Ads, Social Media, Blogs, Affiliate-/Influencer-Marketing, Reels)
- Erfolgs- und Kostenkontrolle

c) Werbeaktionen planen, kalkulieren und durchführen; zielgruppenspezifische Medien einsetzen

### 3. Ausbildungsjahr 2-4 Monate

- Planen, Kalkulieren und Durchführung z. B. von
  - Messe
  - Workshops, Mailings
  - Promotion Tours, Kundenabenden
  - Anzeigenkampagnen
  - Werbespots
  - Social Media (z. B. Facebook, Xing, Twitter, Instagram, TikTok, Blogs etc.)
- Rechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigen
- Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)
- Gesetz gegebene Wettbewerbsbeschränkungen

d) Maßnahmen zur Kundenbindung entwickeln, umsetzen und Erfolg kontrollieren

### 3. Ausbildungsjahr 2-4 Monate

- Kundenbindungsinstrumente
- Kundenbindungsprogramme
- Neukundengewinnung und Stammkundenpflege
- Maßnahmen auf Basis des Kundenfeedbacks entwickeln

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

## 2.3 VERTRIEBS- UND ABSATZKANÄLE

- a) Vertriebs- und Absatzkanäle recherchieren, vergleichen und an der Zielgruppe ausrichten

**3. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- CRS- und GDS-Systeme
- Online- und stationärer Vertrieb
- Provisionstabellen
- Bonifikationssysteme
- Produktsteuerung

- b) Medien sowie technische Möglichkeiten für eine zielgruppengerechte Ansprache und Kundenbindung recherchieren, nutzen und ihren Einsatz prüfen

**3. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Social Media
- Printmedien
- Regionale/bundesweite Tageszeitungen, Magazine
- TV- und Hörfunk-Werbung
- eigener Internet-Auftritt
- Online-Anzeigen
- Online-Newsletter
- Erfolgs- und Kostenkontrolle

## 2.4 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

- a) an Maßnahmen des Ausbildungsbetriebes zur Öffentlichkeitsarbeit mitwirken

**3. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Pressemeldungen
- Eigener Internet-Auftritt
- Online-Netzwerke, Social Media
- Kundenveranstaltungen
- Messen
- Online und hybride Veranstaltungen

- b) Daten und Informationen für die Erfolgskontrolle aufbereiten

**3. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Maßnahmen zur Erfolgskontrolle erarbeiten (z. B. Anzahl der Veröffentlichungen, regionaler/bundesweiter Vergleich)
- Bei Online-Maßnahmen: Anzahl der Zugriffe, über welche Quellen kommen die Besucher etc.

## 3. SERVICE UND QUALITÄT

### 3.1 SERVICELEISTUNGEN

- a) Bedeutung von Service für den betrieblichen Erfolg, Kundenzufriedenheit, Kundenbindung begründen und an der Entwicklung von Serviceleistungen mitwirken

**während der gesamten Ausbildungszeit**

- Kundenkontakt
- Persönlicher Service
- Individuelle Beratung

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

- Kundengewinnung
- Eigene Initiativen zur Kundenbindung
- Handhabung von Kundenbeschwerden
- Proaktive Kundenansprache über verschiedene Medien
- Analyse vorhandener Kundendaten

b) Serviceleistungen zur Unterstützung der Kundenzufriedenheit, der Kundenbindung als verkaufsfördernde Maßnahme

während der  
gesamten Aus-  
bildungszeit

- Individuelle Gesprächsatmosphäre
- Persönliche Anrede
- Getränke anbieten
- Kundenwünsche beim zweiten Gespräch aufgreifen, vorhandene Kundendaten nutzen
- Informationen individuell aufbereiten

## 3.2 QUALITÄTSSICHERUNG IM SERVICE

a) betriebliche Prozesse zur Qualitätssicherung im Service mitgestalten und die zugehörigen Instrumente anwenden

2. Ausbildungsjahr  
3-5 Monate

- Rückmeldungen aus dem Beschwerdemanagement
- Leitfaden für Servicestandards
- Formulierung von Vision, Mission und Werten
- Turnusmäßige Mitarbeiterbesprechungen

b) unterschiedliche Daten zur Qualitätsmessung aufbereiten, analysieren und Ergebnisse zielgerichtet anwenden

2. Ausbildungsjahr  
3-5 Monate

- Kundensicht
- Unternehmenssicht
- Qualitätsstandards
- Interne Qualitätsmessung:
  - Fachliche und soziale Kompetenz der Mitarbeiter
  - Anreizsysteme für Mitarbeiter

c) Qualitätskontrolle kontinuierlich optimieren

2. Ausbildungsjahr  
3-5 Monate

- Weiterentwicklung der Maßnahmen
- Auswerten von Erhebungsdaten, Statistiken etc.

d) Kundenzufriedenheit prüfen und eigenes Verhalten anpassen

2. Ausbildungsjahr  
3-5 Monate

- Kundenwünsche und -bedürfnisse
- Rückmeldung des Kunden
- Kundenbefragung standardisieren

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

## 4. KOMMUNIKATION, KUNDENBERATUNG UND VERKAUF

### 4.1 KUNDENORIENTIERTE KOMMUNIKATION, KUNDENBETREUUNG

a) Kundenkontakte herstellen, nutzen und pflegen

**1. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Telefon/Fax
- E-Mail
- Brief
- Messenger wie WhatsApp etc.
- Eigener Internet-Auftritt
- Online- und soziale Netzwerke
- Kundendaten/-datenbanken pflegen
- Kundenbindung
- Empfehlungsmarketing

b) Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche mit Kunden planen, durchführen und nachbereiten

**1. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Verkaufs-/Beratungsleitfaden
- Fragetechniken
- Zielgruppenspezifische Kundenansprache
- Systematischer Gesprächsaufbau:
  - Kontaktphase
  - Informationsphase
  - Verkaufsphase
  - Abschlussphase
  - Schlussphase (Gesprächsende)
- Prüfung von Vakanzen
- Optionsbuchung
- Einwandbehandlung
- Vertrauensverhältnis schaffen
- Auswahl von geeigneten Produkten
- Informationsmaterial (Online/Offline)
- Nachbereitung/eigene Qualitätskontrolle
- After-Sales Service/Betreuung nach der Reise

c) eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen; kundenorientiert verhalten und kommunizieren

**1. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Höflichkeit
- Glaubwürdigkeit/Transparenz
- Kompetenz
- Verlässlichkeit
- Sicherheit

d) Kunden über aktuelle Reisehinweise und -warnungen informieren

**1. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Hinweise Auswärtiges Amt, Verbände, Agenturen vor Ort, Reiseveranstalter,
- Online-Recherche

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

## 4.2 BESCHWERDEMANAGEMENT

- a) Beschwerden und Reklamationen unterscheiden, rechtliche Bestimmungen und betriebliche Regelungen anwenden

**2. Ausbildungsjahr**  
**3-5 Monate**

- Ungenügende oder fehlerhafte Leistung während der Reise identifizieren
- Rechtsanspruch prüfen
- Unzufriedenheit des Kunden einordnen

- b) Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und bearbeiten

**2. Ausbildungsjahr**  
**3-5 Monate**

- Annahme
- Bearbeitung
- Reaktion
- Einwandbehandlung
- Beschwerdemanagement
- Kontakt Vermittler/Veranstalter

- c) Beschwerden und Reklamationen für eine kundenorientierte Geschäftspolitik nutzen

**2. Ausbildungsjahr**  
**3-5 Monate**

- Auswertung
- Controlling
- Reporting
- Informationsnutzung
- Verbesserungsvorschläge
- Nutzung/Auswertung von Online-Bewertungs- und Beschwerdeportalen

## 4.3 ANWENDEN EINER FREMDSPRACHE BEI FACHAUFGABEN

- a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden

**während der**  
**gesamten Aus-**  
**bildungszeit**

- Anwendung CRS- und GDS-Systeme
- Kundengespräche
- Kontakt mit Leistungsträgern im Zielgebiet

- b) fremdsprachige Informationsmaterialien nutzen

**während der**  
**gesamten Aus-**  
**bildungszeit**

- Briefe
- Merkblätter
- Internet/Social Media
- Reisehinweise
- Vertragsbedingungen (bspw. von Mietwagen)
- Gepäckbestimmungen beim Flug
- Einreisebedingungen

- c) Auskünfte einholen und erteilen, auch in einer fremden Sprache

**während der**  
**gesamten Aus-**  
**bildungszeit**

- Schriftlich
- Mündlich
- Reservierungsanfragen bei Einzelleistungen
- Buchungsbestätigungen bei Einzelleistungen

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

d) situationsgerecht in einer Fremdsprache korrespondieren und kommunizieren

während der  
gesamten Aus-  
bildungszeit

- Fremdsprachigen Kundenkontakt
- Schriftlich
- Mündlich
- Nutzung von Online-Übersetzungshilfen/-apps

## 5. RECHTLICHE GRUNDLAGEN DES TOURISMUS

### 5.1 VERTRAGSRECHT

a) allgemeines Vertragsrecht anwenden

1. Ausbildungsjahr  
3-5 Monate

- Gesetzliche Rechtsgrundlagen (BGB, HGB)
- Vertragliche Rechtsgrundlagen

b) Vertragsarten unterscheiden

1. Ausbildungsjahr  
3-5 Monate

- Reisevertrag
- Geschäftsbesorgungsvertrag
- Arbeitsvertrag/Ausbildungsvertrag
- Werkvertrag
- Mietvertrag
- Versicherungsvertrag

c) Versicherungs- und haftungsrechtliche Regelungen berücksichtigen

1. Ausbildungsjahr  
3-5 Monate

- Allgemeine Reisebedingungen
- Reiseversicherungen
- Sicherungsschein
- Haftung des Veranstalters gegenüber dem Kunden bzw. dem Vermittler
- Haftung des Vermittlers gegenüber dem Kunden bzw. dem Veranstalter
- Haftung der Airline, sonstiger Leistungsträger (z. B. Transfer etc.)

### 5.2 REISE- UND BEFÖRDERUNGSRECHT

a) Reiserecht aufgabenbezogen anwenden

1. Ausbildungsjahr  
3-5 Monate

- Vor der Reise
  - Angaben im Katalog oder Online
  - Sicherungsschein
  - Reisevertrag
  - Erhöhung des Reisepreises
  - Rücktritt von der Reise
  - Reiseschutz/-versicherung
- Während der Reise
  - Reklamation von Reismängeln
  - Kündigung des Reisevertrags

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

- Nach der Reise
  - Minderung wegen Reisemängeln
  - Schadenersatz wegen Reisemängeln
- Pauschalreiserichtlinie
- Aktuelle Gesetzgebung

b) Beförderungs- und Beherbergungsbestimmungen beachten

**1. Ausbildungsjahr**  
**3-5 Monate**

- Verkehrsträger
  - Bahn
  - Flug
  - Mietwagen
  - Bus
  - (Kreuzfahrt)Schiff
- Unterkünfte
  - Hotels
  - Pensionen
  - Ferienwohnung
  - Ferienzimmer
  - Privatunterkünfte inkl. Portale
- Regelungen zum Reiserücktritt
- Haftungsübernahme von Mitreisenden
- Storno- und Umbuchungsbedingungen

c) Passagierrechte von den unterschiedlichen Beförderungsarten berücksichtigen

**1. Ausbildungsjahr**  
**3-5 Monate**

- Bahn
- Flug
- Schiff
- Bus

d) Rahmenbedingungen von Beförderungsgenehmigungen erläutern

**1. Ausbildungsjahr**  
**3-5 Monate**

- Genehmigungspflichtige gewerbliche Personenbeförderung
- Flughafentransfers
- Reisebus-Zubringer
- Taxi-Service

## 6. KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE

### 6.1 RECHNERISCHE ABWICKLUNG UND ZAHLUNGSVERKEHR

a) Rechnungen erstellen und Belege für die Finanzbuchhaltung erfassen

**1. Ausbildungsjahr**  
**3-5 Monate**

- Name und Anschrift des Kunden
- Anschrift, Ansprechpartner des eigenen Unternehmens
- Steuernummer oder Umsatzsteueridentifikationsnummer
- Leistungszeitpunkt

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

- Ausstellungsdatum
- Fortlaufende Nummer (Identifizierung der Rechnung)
- Bezeichnung der Reise, Dienstleistung
- Zahlungszeitpunkt
- Umsatzsteuer
- Aufschlüsselung Nettobetrag
- Prüfung sachlich/rechnerisch richtig

b) Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit Abrechnungs-Gesellschaften prüfen

**1. Ausbildungsjahr**  
**3-5 Monate**

- Aufgabenverteilung zwischen Ausbildungsbetrieb und Dienstleister

c) Zahlungsmethoden unterscheiden, Zahlungsvorgänge rechnerisch bearbeiten und abschließen

**1. Ausbildungsjahr**  
**3-5 Monate**

- Bar
- Bargeldlos
- Rechnung
- Lastschriftverfahren
- Kreditkarte, EC-Karte, PayPal, mobile Payment
- Datenschutz, Umgang mit Kundendaten inkl. technischer Zahlungssicherheit
- PSD2 (Payment Services Directive) EU-Zahlungsdienste-Richtlinie

d) Vorgänge des Mahnwesens bearbeiten

**1. Ausbildungsjahr**  
**3-5 Monate**

- Zahlungserinnerung
- Erste Mahnung
- Zweite Mahnung
- Gerichtlicher Mahnbescheid
- Inkassounternehmen

## 6.2 KOSTEN- UND LEISTUNGSRECHNUNG

a) Kosten erbrachter Leistungen ermitteln, erfassen und bewerten

**2. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Belege
- Formulare
- Rechnerische Erfassung

b) Kalkulationen durchführen

**2. Ausbildungsjahr**  
**3-5 Monate**

- Berechnung einer Eigenveranstaltung
- Berechnung einer Marketingaktion
- Berechnung der Anschaffung neuer Büromöbel

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

c) Erlöse erbrachter Leistungen erfassen und bewerten

**2. Ausbildungsjahr**  
**3-5 Monate**

- Gewinn- und Verlustrechnung

d) an der Erfolgsrechnung mitwirken

**2. Ausbildungsjahr**  
**3-5 Monate**

- Ermittlung Betriebserfolg
- Ermittlung Unternehmenserfolg

## 6.3 KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG

a) betriebliche Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumente anwenden

**3. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Analyse von Soll-/Ist-Werten
- Analyse von Statistiken

b) Statistiken erstellen und zur Vorbereitung von Entscheidungen aufbereiten

**3. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Vermittelte oder produzierte Reisen nach Zielgruppen differenzieren
- Provisionsstaffeln
- Kundengruppen
- Kundenwünsche
- Online-Recherche/-Auswertung, Benchmark

c) betriebsübliche Kennzahlen ermitteln und auswerten sowie Konsequenzen für das Unternehmen aufzeigen

**3. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Vermittlungsquote
- Anzahl produzierter Reisen
- Neukundengewinnung

## 6.4 UNTERNEHMERISCHES HANDELN

a) Voraussetzungen und Rahmenbedingungen, Chancen und Risiken unternehmerischen Handelns aufzeigen

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Gesellschaftsrecht
- Unternehmensformen

b) rechtliche und finanzielle Bedingungen zur Führung eines Unternehmens erläutern, Rechtsformen unterscheiden

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Haftungsrisiko
- Kapitalbedarf
- Steuerbelastung
- Arbeitsrechtliche Bestimmungen



## ABSCHNITT B:

Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in einer der Wahlqualifikationseinheiten

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

## 1. WAHLQUALIFIKATION: REISEVERMITTLUNG

### 1.1 VORBEREITUNG UND BERATUNG

a) Kundentypen unterscheiden und auf spezifische Kundenwünsche eingehen

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Einzelreisende
- Familien
- Gruppen- und Studienreisende
- Hochzeitsreisende/Paare
- Individualreisende
- Wellness- und Gesundheitsreisende
- Sporturlauber
- Kulturreisende

b) Destinationskenntnisse und Reisetemen erarbeiten, aufbereiten und dem Kunden erläutern

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Geographische Lage
- Klimatische Gegebenheiten/Saison
- Eignung für bestimmte Zielgruppen
- Länderspezifische Reise- und Gesundheitsbestimmungen
- Politische, wirtschaftliche, kulturelle und historische Gegebenheiten
- Verkehrswege, Verkehrsmittel und Verkehrsverbindungen

c) Im Beratungsgespräch Kundenwünsche ermitteln und eingrenzen

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Gesprächsstruktur
- Fragetechniken
- Abfrage von Vorlieben/Anforderungen
- Bewertung der Informationen - was ist unverzichtbar, wichtig, weniger wichtig
- Erstellung von Kundenprofilen

d) Produkte und Dienstleistungen verschiedener Anbieter vergleichen, bewerten und über diese Auskunft geben

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Preis-Leistungsvergleich (z. B. über Preis-Vergleichssysteme)
- Betriebliche Eigenprodukte
- Bewertungsportale
- Online-Recherche

e) über Tarifbestimmungen aufklären

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Flug
- Bahn
- Fährverkehr
- Mietwagen
- Linienbus

# ABSCHNITT B WAHLQUALIFIKATION REISEVERMITTLUNG

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

f) über Einreise- und Gesundheitsbestimmungen, insbesondere Impfungen aufklären

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Länderspezifische Informationen
- Anerkannte Informationsstellen/-plattformen
- Reisewarnungen des Auswärtigen Amts
- Bei Impfungen immer Rückabsicherung durch Experten (Impfzentren, Tropenexperten etc.)

## 1.2 VERKAUF

a) Verkaufstechniken situationsorientiert anwenden

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Überzeugend kommunizieren
- Fragearten und Fragetechniken
- Auf Kaufwiderstände reagieren
- Verkaufsabschluss
- Aktive „Steuerung“ von Angeboten

b) Kunden zu Einzelleistungen einer Reise abschlussorientiert beraten

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Vorteile/Nutzendarstellung
- Buchungsfrage stellen
- Option anbieten

c) Computerreservierungssysteme bei der Buchung nutzen

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Funktionen der CRS ausschöpfen
- Kontingente prüfen
- Alternativen prüfen
- Zahlungsverkehr/-anforderungen

d) Zusatzleistungen abschlussorientiert anbieten und verkaufen

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Reiseversicherungen
- Mietwagen
- Flughafentransfer
- Rail&Fly Angebote
- Eintrittskarten
- Versicherungen
- Vor- und Nachprogramme
- Zusatzleistungen Flug

e) ausgewählte Reisekomponenten buchen

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Buchungssysteme nutzen
- Buchung Einzelbausteine
- Buchung Pauschalreise
- Buchung Ancillaries

# ABSCHNITT B WAHLQUALIFIKATION REISEVERMITTLUNG

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

f) Vertrag abschließen

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Reiseanmeldung
- Unterschrift(en)
- Haftung für Mitreisende
- Reiserücktrittskosten (Versicherung)
- Optionsbuchung/-fristen
- Buchungsanfrage (on request)
- Zahlungsbedingungen
- Hinweis auf Apps

## 1.3 NACHBEREITUNG UND SERVICE

a) Geschäftsvorgänge und Belege unter Berücksichtigung betrieblicher und rechtlicher Regelungen erfassen und bearbeiten

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Vorbereitung für Buchhaltung
- Rechnungsablage
- Buchungsbestätigung/Rechnung Veranstalter/Leistungsträger kontrollieren
- Veranstalter-/Leistungsträgerabrechnung(en)
- Zahlungskontrolle Kunde/Veranstalter
- Kontrolle der Reiseunterlagen
- Versand von Reiseunterlagen

b) die besonderen Anforderungen und Bedarfe der Reisenden berücksichtigen

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Besondere Services bestellen
- VIP Services
- Sonderessen
- Platzreservierungen
- Gesundheitliche Belange/Einschränkungen
- Tiere auf Reisen

# ABSCHNITT B WAHLQUALIFIKATION REISEVERANSTALTUNG

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

## 1. WAHLQUALIFIKATION: REISEVERANSTALTUNG

### 1.1 VORBEREITUNG UND NACHBEREITUNG

a) Produktions- und Arbeitsschritte in die touristische Wertschöpfungskette einordnen und ausführen

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Touristischer Kreislauf
- Auswertung der Vorsaison
- Omnichannel
- Planung
- Einkauf
- Produktion
- Marketing
- Buchung
- Abwicklung vor, während und nach der Reise

b) Deckungsbeitragsrechnungen für die betrieblichen Produkte erstellen

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Kalkulation der Reisepreise (Auswertung der Daten aus Systemen; Nutzung von Vergleichssystemen)
- Schnittreisepreise
- Deckungsbeitrag ermitteln

c) Produktions- und Reservierungssysteme unterscheiden und anwenden

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Globale Distributionssysteme (GDS) bspw. Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan
- Länderspezifische CRS (z. B. Robin, Merlin)
- Central Reservation Offices (CRO) der Hotelkonzerne
- Hotelvermittlungsunternehmen, auch online
- Preisvergleichssysteme
- Eigene Produktions- und Reservierungssysteme

d) Produktmanagementprozesse unterscheiden und umsetzen

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Produktplanung, -erstellung, -anpassung, Nachkalkulation
- Leistungsumfang nach Produkttypen
- Konkurrenzbeobachtung, Benchmarking
- Auswertung von Statistiken, eigene Online-Recherche

e) Produktrentabilität auswerten und Ergebnisse bei der weiteren Produktplanung berücksichtigen

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Ertragsmanagement
- Auslastung, Möglichkeiten der Nachfragesteigerung, Last Minute-Vermarktung
- Preis-Leistungsverhältnis
- Auswertung von Statistiken, eigene Online-Recherche

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

## 2.2 LEISTUNGSEINKAUF UND VERTRAGSGESTALTUNG

a) Branchenübliche Grundsätze und betriebswirtschaftliche Richtlinien des Einkaufs sowie der Preisgestaltung anwenden

### 3. Ausbildungsjahr 6 Monate

- Beschaffungsmanagement (vertikale Integration, Fremdbeschaffung)
- Flugeinkauf, Hoteleinkauf
- Programm vor Ort
- Pauschalreise, Dynamic Packaging
- Absicherung des Veranstalterrisikos
- Vertragsarten
- Saisonzeiten
- Incentives
- Systemnutzung zur Analyse/Überprüfung von Daten

b) Informationen und Konditionen unterschiedlicher Leistungsträger vergleichen, auswerten und nutzen

### 3. Ausbildungsjahr 6 Monate

- Vertragsklauseln
- Provisionen, Superprovisionen
- Haftung, Garantien
- AGB

## 2.3 VERTRIEBSMEDIEN UND -KANÄLE

a) Bedeutung der Gestaltung von Vertriebsmedien für die Reiseveranstaltung begründen; Vertriebsmedien aufgabenorientiert sowie zielgruppenorientiert auswählen

### 3. Ausbildungsjahr 6 Monate

- Vertriebsmedien
- Print
- TV
- Internet, Apps, Social Media etc.
- Vertriebswege/-kanäle (Eigen-, Fremd-, Mischvertrieb)
- Steuerbarer Vertrieb, Franchise, Kooperationen
- Bedeutung des E-Commerce
- Omnichannel
- Nationale ausländische Tourismusorganisationen (NTO)
- Vertriebsschulungen (Famtrips, Seminare, Messen, Roadshows, E-Learning)

b) Bedeutung von Vertriebskanälen für den Geschäftserfolg begründen; Vertriebskanäle aufgabenorientiert auswählen

### 3. Ausbildungsjahr 6 Monate

- Stationärer Vertrieb
- Online-Vertrieb (z. B. eigene Website, OTA)
- Omnichannel

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

## 2.4 KUNDENSERVICE

- a) Anfragen von Reisemittlern oder Endverbrauchern entgegennehmen und bearbeiten

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Kommunikationswege
- First/Second Level
- Kommunikation am Telefon
- Schriftverkehr per E-Mail und Brief, Chat inkl. künstlicher Intelligenz (KI)

- b) Beschwerden und Reklamationen von Reisemittlern oder Endverbrauchern bearbeiten, dabei die Interessen des Unternehmens vertreten sowie kundenorientiert handeln und entsprechend der gesetzlichen und betrieblichen Regelungen handeln

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Gesetzliche Grundlagen berücksichtigen
- „Frankfurter Tabelle“ als Grundlage
- Rechtsfragen vor und nach Reiseantritt
- Chancen zur Qualitätsverbesserung nutzen
- Problemlösungskompetenz stärken
- Formulierungsgrundlagen und Rahmenvorgaben des Unternehmens beachten

- c) zwischen den Beteiligten im Zielgebiet und dem Kunden vermitteln sowie Koordinierungsaufgaben übernehmen

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Beschwerdemanagement vor, während und nach der Reise
- Kompensationsmanagement

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

## 3. WAHLQUALIFIKATION: GESCHÄFTSREISEN

### 3.1 PLANUNG UND ORGANISATION

- a) an der Geschäftsreiseorganisation aus Sicht des Reisenden und des Firmenkunden mitwirken und dabei Prozessabschnitte der Geschäftsreiseorganisation unterscheiden

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Anforderungen des Reisenden und geltende Rahmenbedingungen des Unternehmens in Einklang bringen
- Steuerliche Vorschriften beachten
- Sicherheitslage/Sicherheitsbedürfnisse berücksichtigen
- Gesundheitsrisiken im Zielgebiet einfließen lassen
- Einschränkungen des Reisenden/Handicaps beachten
- G35-Untersuchung

- b) Ziele einer Reiserichtlinie erläutern, diese bei der Reiseplanung anwenden und den Firmenkunden bei Erstellung und Pflege der Reiserichtlinie unterstützen

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Kostenmanagement
- Gleichbehandlungsprinzip
- Gesetzliche und betriebliche Rahmenbedingungen einer Auswärtstätigkeit von Mitarbeitern
- Arbeitszeitordnung/Arbeitszeitregelung
- Beschreibung des Arbeitsprozesses „Auswärtstätigkeit“
- Beschreibung der Beschaffungskanäle für Leistungen im Rahmen einer Auswärtstätigkeit
- Autorisierung zur Beschaffung von Leistungen

- c) Antrags- und Genehmigungsverfahren sowie rechtliche Grundlagen für Geschäftsreisen beachten

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Einstufiges Verfahren
- Mehrstufiges Verfahren
- Zielgebietsabhängiges Verfahren
- Sicherheitslageabhängiges Verfahren

### 3.2 RESERVIERUNG UND BUCHUNG

- a) Buchung von Reisekomponenten unter Berücksichtigung der vorgegebenen Budgets und rechtlichen Rahmenbedingungen unter Anwendung von Computerreservierungssystemen (CRS) durchführen

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Qualität der Beförderung
- Qualität der Unterbringung
- Rahmenabkommen mit Lieferanten
- Best Available Rate, Corporate Rates, Negotiated Fares
- Kostengünstigster Beschaffungskanal für benötigte Leistungen
- CRS-Systeme
- Buchung von Flug- oder Bahntickets, Mietwagen
- Optionen der Bahnbuchung/Bestellwege
- Hotelreservierungsplattformen

# ABSCHNITT B WAHLQUALIFIKATION GESCHÄFTSREISEN

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

- Online-Booking-Engines
- Integrierte Buchungsplattformen und Prozesssysteme für das Management von Auswärtstätigkeiten

b) Auswirkungen von Kundenbindungssystemen der Leistungsträger auf das Reiseverhalten berücksichtigen und im Sinne der Reiserichtlinie darauf einwirken

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Meilen- und Prämienprogramme
- Einlösung/Nutzung von zugunsten des Arbeitgebers
- Regelung in der Reiserichtlinie
- Nutzung von Meilen- und Prämienprogrammen durch den Arbeitnehmer
- Beeinflussung von Reisenden durch Meilen- und Prämienprogramme
- Firmenförderprogramm der Leistungsanbieter

c) Auswirkungen der Preis- und Kapazitätssteuerung der Leistungspartner beachten

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Yield Management-Prozesse bei Verkehrsträgern und Beherbergungsbetrieben
- Preissteuerung über verschiedene Buchungskanäle
- Multi-GDS

d) Bezahlung von Reisekomponenten vor der Reise prüfen, die jeweiligen spezifischen Zahlungsarten und -mittel optimieren und anwenden

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Walking Cards und Reisestellenkarten
- Kostenübernahmeerklärung

## 3.3 REISEKOSTENABRECHNUNG UND CONTROLLING

a) Reiseverhalten von Geschäftsreisenden dokumentieren

**3. Ausbildungsjahr**  
**6 Monate**

- Buchungsklassen Flug und Bahn
- Fahrzeuggruppen Mietwagen
- Durchschnittliche Reisedauer
- Destinationsmix
- Antrags- und Genehmigungsquote
- Kostenverteilung
- Inland
- Europa
- Interkontinental
- Anzahl der Dienstreisen
- Durchschnittliche Kosten der Dienstreisen

# ABSCHNITT B WAHLQUALIFIKATION GESCHÄFTSREISEN

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

b) Management-Informationssysteme nutzen, um an Steuerungsvorgängen und Vertragsverhandlungen mit Leistungsträgern mitzuwirken

### 3. Ausbildungsjahr

6 Monate

- Realisierte Umsätze bei Leistungspartnern
- Stückzahl von Leistungseinheiten und Durchschnittserlös
- Aufschlüsselung des Umsatzes
- Buchungsklassen
- Leistungsklassen
- Verkehrsträgern
- Unterkünften
- Verteilung des Umsatzes bei Leistungspartnern/Market Share
- Kostenarten
- Kostenstellen
- Projektbezogene Reisekosten

c) Reisekostenabrechnung nach Lohnsteuerrichtlinie durchführen

### 3. Ausbildungsjahr

6 Monate

- Steuer- und sozialabgabenfrei erstattbare Kosten
- Berechnung des Verpflegungsmehraufwandes
- Mahlzeitenabzug
- Kilomergeld-Erstattung
- 46-Tageregelung bei Auswärtstätigkeit
- 3-Monats-Regel/90 Tagegrenze
- Verpflegungspauschalen
- Inland
- Ausland
- Übernachtungspauschale
- Beginn und Ende der Auswärtstätigkeit
- Möglichkeit der höheren Erstattung bei Pauschalversteuerung



## ABSCHNITT C: Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

## 1. DER AUSBILDUNGSBETRIEB

### 1.1 STELLUNG, RECHTSFORM UND STRUKTUR DES AUSBILDUNGSBETRIEBES

a) Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang beschreiben

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Branchenzugehörigkeit
- Tarifbindung
- Geschäftsmodell
- Unternehmensleitbild
- Abgrenzung zu Mitbewerbern
- Stellung am Markt

b) Leistungen der Tourismus- und Reisewirtschaft an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Überblick zu den Aufgaben/Leistungen Reisevermittler (Touristik),
- Reisevermittler (Geschäftsreisen) und Reiseveranstalter sowie Einordnung des eigenen Betriebs

c) Aufbau, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes erläutern

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Unternehmensstruktur und Organisationsform
- GbR, KG, GmbH, AG, Kommunalverwaltung, Eigenbetrieb, Verein
- Aufgabenteilung
- Arbeitsabläufe
- Innerbetriebliche Organisation

d) Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes darstellen

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Reisevermittlung (Privat- und Geschäftsreisen)
- Reiseveranstaltung
- Travelmanagement
- Produktpalette & Märkte

e) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden und Gewerkschaften beschreiben

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Beziehungen zu
  - Arbeitgeberverbänden (z. B. BDA, BDI, DIHK), Fachverbänden (z. B. DRV, asr, BTW, DTV, VDR) und Gewerkschaften (DGB, Ver.di)
  - Berufsgenossenschaften (Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG)), Berufsverbänden und zuständigen Stellen
    - Industrie- und Handelskammer (IHK)
  - Ziele, Gliederung und Aufgaben von Verbänden, Genossenschaften, Gewerkschaften etc.
  - Betriebsrat, Jugend- und Auszubildendenvertretung und deren Informations-, Beratungs- und Mitbestimmungsrechte, Betriebsvereinbarungen

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

## 1.2 BERUFSBILDUNG, ARBEITS- UND SOZIALRECHTLICHE GRUNDLAGEN, PERSONALWIRTSCHAFT

- a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und die Aufgaben der Beteiligten im dualen Berufsbildungssystem beschreiben

### 1. Ausbildungsjahr 2-4 Monate

- Berufsbildungsgesetz (BBiG), insbesondere die §§ 3, 4, 5
- Bestimmungen über den Ausbildungsvertrag (§10 f. BBiG) z. B.
  - Art und Ziel der Berufsausbildung
  - Beginn und Dauer der Ausbildung
  - Probezeit
  - Vergütung
  - Urlaub
  - Kündigungsbedingungen
- Berichtsheft
- Vorteile der Ausbildung im dualen System
- Aufgaben von Ausbildungsbetrieb, Berufsschule und Kammern im Rahmen der Berufsausbildung
- Regelungen in der Ausbildungsordnung, im Tarif – oder Ausbildungsvertrag

- b) betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen und unter Nutzung von Arbeits- und Lerntechniken zu seiner Umsetzung beitragen

### 1. Ausbildungsjahr 2-4 Monate

- Ausbildungsrahmenplan, sachliche und zeitliche Gliederung
- Betrieblicher Ausbildungsplan
- Versetzungsplan

- c) Nutzen betrieblicher und außerbetrieblicher Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten für die berufliche und persönliche Entwicklung aufzeigen

### 1. Ausbildungsjahr 2-4 Monate

- Maßnahmen und Bedeutung der Weiterbildung
- Weiterbildungsangebote von Bildungsträgern, Reiseveranstaltern und touristischen Leistungsträgern
- Möglichkeiten der Anpassungs- und Aufstiegsfortbildung durch Anpassung an die technische, wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklung (z. B. Tourismusfachwirt)
- Förderungsmöglichkeiten
- Bildungsurlaub

- d) wesentliche Inhalte eines Arbeitsvertrages erklären

### 1. Ausbildungsjahr 2-4 Monate

- Aufgabenbeschreibung
- Arbeitszeit
- Beginn und Dauer des Beschäftigungsverhältnisses
- Probezeit
- Kündigung
- Vergütung
- Urlaub
- Betriebliche Regelungen und Vereinbarungen

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

- e) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie die für den Ausbildungsbetrieb geltenden tariflichen Regelungen beachten

#### 1. Ausbildungsjahr

2-4 Monate

- Tarifvertragsparteien (räumlicher, fachlicher, persönlicher) Geltungsbereich der Tarifverträge für Arbeitnehmer
- Kündigungsschutz
- Arbeitsplatzschutzgesetz
- Lohnfortzahlungsgesetz
- Bundesurlaubsgesetz
- Mutterschutzgesetz
- Betriebsvereinbarungen
- Anwendung auf Auszubildende z. B.:
  - Lohn, Gehalt, Ausbildungsvergütung
  - Urlaubsdauer, Urlaubsgeld
  - Freistellungen
  - Arbeitszeit, Arbeitszeitregelung
  - Zulagen
  - Jugendarbeitsschutzgesetz

- f) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären

#### 1. Ausbildungsjahr

2-4 Monate

- Brutto-/ Nettobetrag
- Lohnsteuerfreibetrag
- Steuern und Sozialversicherung
- Solidaritätszuschlag
- Vermögenswirksame Leistungen und Zulagen
- Benefits/Versteuerung geldwerter Vorteile

- g) Ziele, Bedeutung sowie Aufgaben der Personalführung und Personalplanung im Ausbildungsbetrieb erläutern und zu deren Umsetzung beitragen

#### 1. Ausbildungsjahr

2-4 Monate

- Mitarbeitermotivation
- Mitarbeitergespräch
- Beurteilung
- Personaleinsatz
- Quantitative/qualitative Aspekte der Personalplanung
- Kurz-, mittel- und langfristige Planung
- Arten der Personalbeschaffung
- Auswahlverfahren
- Stellenbeschreibung
- Anforderungen
- Personalmarketing & Employer Branding
- Führungsstil
- Mitarbeiterbindung (Retention)

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

## 1.3 SICHERHEIT UND GESUNDHEITSSCHUTZ BEI DER ARBEIT

- a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit durch die berufliche Tätigkeit feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Fürsorgepflicht des Arbeitgebers
- Gesetzliche Schutzvorschriften z. B.
  - Arbeitsschutzgesetz
  - Arbeitszeitgesetz
  - Jugendarbeitsschutzgesetz
  - Arbeitssicherheitsgesetz
- Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung
- Unfall- und Brandverhütungsvorschriften
- Beratung und Überwachung der Betriebe durch außerbetriebliche Organisationen (z. B. Berufsgenossenschaften)

- b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Gesundheitserhaltende Verhaltensregeln
- Vorschriften des zuständigen Unfallversicherungsträgers
- Sonstige Regelungen zur Arbeitssicherheit und Unfallverhütung
- Umgang mit Gefahropotenzialen

- c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Erste Hilfe-Maßnahmen und -Einrichtungen
- Notruf, Meldekette, Flucht- und Rettungswege
- Evakuierung und Dokumentation
- Ersthelfer-Ausbildung
- Unfallmeldung (Meldepflicht)

- d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Vorschriften/Bestimmungen für den Brand- und Explosionsschutz
- Verhaltensregeln im Brandfall
- Zündquellen und leicht entflammbare Stoffe
- Wirkungsweise und Einsatzbereiche von
- Löscheinrichtungen und Hilfsmitteln
- Feuerlöschern und Löschdecken

## 1.4 UMWELTSCHUTZ

Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere

- a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Betriebsbedingte Umweltbelastung einschätzen und zu ihrer Vermeidung beitragen
- Verursacherprinzip

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>1. Ausbildungsjahr</b> | • Umweltrechtliche Auflagen                   |
| <b>2-4 Monate</b>         | • Abfallvermeidung, -trennung und -verwertung |

c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>1. Ausbildungsjahr</b> | • Zusammenhang von Umweltschutz und Energieverwendung |
| <b>2-4 Monate</b>         | • Emission und Immission                              |

d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>1. Ausbildungsjahr</b> | • Erfassung, Lagerung und Entsorgung von Betriebsabfällen |
| <b>2-4 Monate</b>         | • Ökonomische und ökologische Materialverwaltung          |

## 2. ARBEITSORGANISATION, INFORMATIONS- UND KOMMUNIKATIONSTECHNIKEN

### 2.1 ARBEITSORGANISATION

a) betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel aufgabenorientiert einsetzen

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>1. Ausbildungsjahr</b> | • EDV-Anwendungen (Internet, E-Mail, Reservierungssysteme, Social Media)                |
| <b>2-4 Monate</b>         | • Kommunikationsmittel (Telefon, Fax, E-Mail, Skype- bzw. Videokonferenzen, Office 365) |
|                           | • Arbeitsabläufe, Prozesse, Zeitplanung   |

b) eigene Arbeit inhaltlich und zeitlich strukturieren, Arbeitstechniken aufgabenorientiert einsetzen

- |                           |                      |
|---------------------------|----------------------|
| <b>1. Ausbildungsjahr</b> | • Planungstechniken  |
| <b>2-4 Monate</b>         | • Prioritätensetzung |
|                           | • Zeitmanagement     |
|                           | • Lerntechniken      |
|                           | • Agiles Arbeiten    |

c) Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Arbeitsleistung berücksichtigen

- |                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>1. Ausbildungsjahr</b> | • Exemplarische Darstellung einzelner Arbeitsabläufe z .B. bei |
| <b>2-4 Monate</b>         | • Produktentwicklung   |
|                           | • Vertrieb   |

d) Informationsquellen nutzen

- |                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>1. Ausbildungsjahr</b> | • Online-/Offline-Medien                               |
| <b>2-4 Monate</b>         | • Internet/Intranet                                    |
|                           | • Fachzeitschriften                                    |
|                           | • Informationsschreiben von                            |
|                           | • Veranstaltern  |
|                           | • Franchisegebern/Kooperationspartnern/Verbänden       |
|                           | • Nutzung eigener Netzwerke/Besuch von Veranstaltungen |

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

e) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und der Arbeitsplatzgestaltung vorschlagen

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Vergleiche/Analyse
- Schwachstellen/Fehler
- Veränderungen
- Betriebliches Vorschlagswesen
- Betriebliches Gesundheitsmanagement

f) Organisationsabläufe optimieren

- Arbeitsplatz- und Raumgestaltung
- Ergonomische Möblierung
- Arbeitsorganisation
- Terminplanung
- Work-Life-Balance

## 2.2 INFORMATIONS- UND DATENKOMMUNIKATIONSTECHNIKEN

a) Daten erfassen, aufbereiten und pflegen, insbesondere unter Nutzung von Text-verarbeitungs- und Tabellenkalkulationsprogrammen sowie Präsentationssoftware

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Kundendaten/-profile
- Reiseverhalten
- Beschwerden
- Aufbau und Pflege eines Passenger Name Record (PNR)
- Datenbanken pflegen
- Datensicherung
- Word, Excel und PowerPoint
- Buchungs- und Preisvergleichssysteme

b) Informations- und Kommunikationssysteme nutzen

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Informations- und Kommunikationssysteme kennen, vergleichen und anwenden
- Tools zur Bereitstellung von Informationen kennen, vergleichen und anwenden

c) Auswirkungen des Einsatzes von Informations- und Kommunikationssystemen auf Arbeitsorganisation, Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen beschreiben

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Produktivität
- Materialeinsatz
- gesundheitliche Aspekte
- Agiles Arbeiten
- Homeoffice, remote arbeiten
- Mobiles Arbeiten

d) Informations- und Telekommunikationsdienste kosten- und leistungsorientiert nutzen

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Kosten-Nutzen-Analyse
- Neue Angebote auf ihren Mehrwert prüfen

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

e) aktuelle Medien für Recherchen nutzen

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Internet/Intranet
- Soziale Netzwerke
- Internettelefonie, Videokonferenzen
- E-Learnings, Webinare

f) geeignete Informations- und Reservierungssysteme auswählen und nutzen

**1. Ausbildungsjahr**  
**2-4 Monate**

- Computerreservierungssystem
- Telefon
- Internet
- Apps

## 2.3 KOMMUNIKATION UND KOOPERATION

a) interne und externe Kommunikations- und Kooperationsprozesse gestalten

**2. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Situationsgerecht und zielorientiert kommunizieren sowie Ergebnisse dokumentieren
- Grundregeln der Gesprächsführung berufsbezogen anwenden

b) Aufgaben im Team planen und bearbeiten

**2. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Kommunikation mit Vorgesetzten und Kollegen
- Abstimmungsprozesse definieren und einhalten
- Aufgaben eindeutig verteilen, Arbeiten mit to-do-Listen

c) an der Teamentwicklung mitwirken

**2. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Mitwirken bei der Gestaltung von Teamentwicklungsprozessen
- Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden
- Klare Regeln für Zuständig- und Verantwortlichkeiten
- Sozio-kulturelle Unterschiede im Arbeitsprozess/in Teams berücksichtigen
- Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreichen Handelns beachten

d) Information, Kommunikation und Kooperation als Mittel zur Verbesserung von Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg nutzen

**2. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Grundlagen einer erfolgreichen Kommunikation kennen und anwenden
- Transparenz von Prozessen
- Aktives Zuhören

e) Konfliktursachen in Kommunikations- und Kooperationsprozessen analysieren sowie Konflikte im Sinne eines sachbezogenen Ergebnisses lösen

**2. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Konfliktursachen
- Missverständnisse
- Unklare Aufgabenstellungen
- Sich widersprechende Zielvorstellungen
- Keine Mitarbeiterführung

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

- Mobbing
- Lösungsaspekte
- Selbstkritische Reflektion
- Führungsstil verändern
- Interventionsmaßnahmen

f) Instrumente der Projektarbeit anwenden sowie Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren

**2. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Projektstruktur
- Zeitplanung
- Einsatzmittel und Materialien
- Finanzplanung
- Agiles Projektmanagement (z. B. Scrum)
- Eigene Projekte planen, durchführen und dokumentieren

## 2.4 BESCHAFFUNG

a) betrieblichen Beschaffungsbedarf ermitteln

**2. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Bürobedarf
- Kataloge
- Informationsbroschüren von Leistungsträgern
- Firmenbriefpapier
- Buchungsformulare
- Sicherungsscheine
- Hard- und Software

b) Angebote einholen, nach betrieblichen Vorgaben auswerten und Bestellungen durchführen

**2. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Preisvergleiche
- Lieferdauer, -zeiten
- Rahmenvereinbarungen
- Rabatte/Vergünstigungen/Skonto

c) Lieferungen und Leistungen annehmen und kontrollieren, Lagerung und Einsatz veranlassen

**2. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Ware mit Bestellschein kontrollieren
- Alte Bestände umweltgerecht entsorgen

d) bei Mängeln von Lieferungen und Leistungen betriebsübliche Maßnahmen durchführen

**2. Ausbildungsjahr**  
**4-6 Monate**

- Mängel dokumentieren
- Lieferant informieren
- Ersatzlieferung veranlassen
- Rechnungseingang kontrollieren

## Teil des Ausbildungsberufsbildes

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

### Dauer der Vermittlung

- Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)

## 2.5. DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT

a) Rechtliche, betriebliche und kundenspezifische Regelungen zum Datenschutz anwenden

### 1. Ausbildungsjahr

4-6 Monate

- Richtlinie 95/46/EG (Datenschutzrichtlinie)
- Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)
- DSGVO

b) Datenpflege und Datensicherung durchführen und kontrollieren

### 1. Ausbildungsjahr

4-6 Monate

- Sicherung der Aktualität
- Pflege Passenger Name Record
- Vermeidung von Fehlern und Fehlerduplizierung
- Gründe der Datensicherung
- Sicherung gegen Unbefugte
- Schutz vor technischen Pannen
- Vorkehrungen treffen z. B.
  - Sicherungsprogramme
  - Spezielle Aufbewahrung
  - Regelmäßiges Speichern
  - Sicherungskopien
  - Schreibschutz
  - Passwörter
  - User ID
  - Zugriffsberechtigungen
  - Automatisierte Datensicherung