

## Einführungsveranstaltung des Landeslehrplans

Ziele der Neuordnung aus Sicht der Berufsstands/Ausbildungsordnung

**Tourismuskaufmann** (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)

**Tourismuskauffrau** (Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen)

Natalie Goern

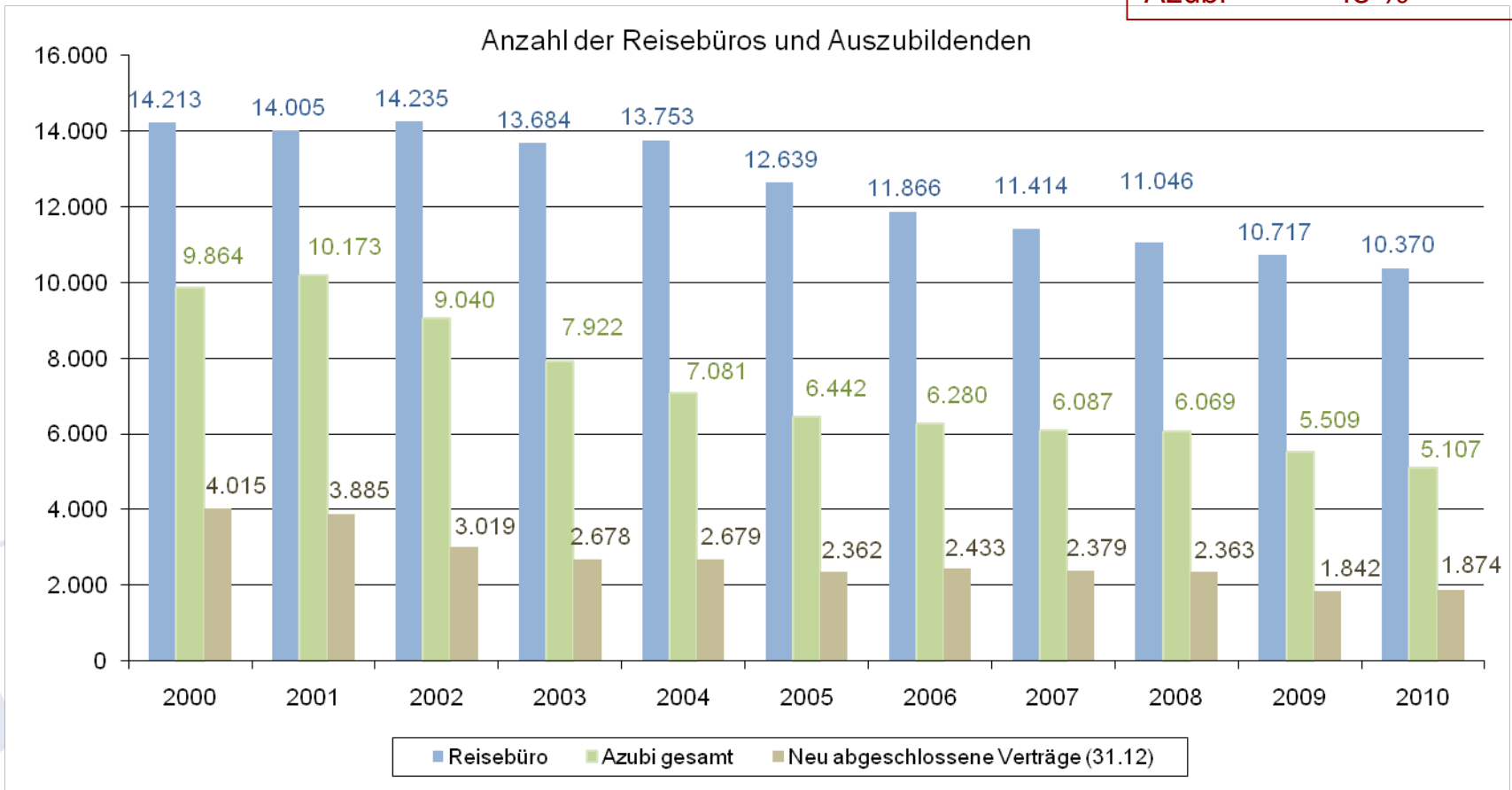
DRV-Referentin Berufsaus- und -fortbildung

# Intention der Neuordnung

- Veränderte Rahmenbedingungen in der Tourismuswirtschaft
- Berufsbild seit 1998 nur in wenigen Teilen überarbeitet
- Bisheriger Fokus:
  - Vermittlung von Pauschalreisen
  - Vermittlung von Tickets von Verkehrsträgern
- Marktveränderungen durch:
  - Veränderte Kundenbedürfnisse
  - Zunehmender Direktvertrieb
  - Zunahmen von Eigenveranstaltungen
  - Internet
  - Innovative Marketingmaßnahmen
  - Bedeutung von Geschäftsreisen
  - ...

# Entwicklung Anzahl Reisebüros und Auszubildende

Vergleich 2010 ggü. 2000  
 Reisebüro - 27 %  
 Azubi - 48 %



# Mitwirkende am Novellierungsverfahren

## Ausbildungsordnung

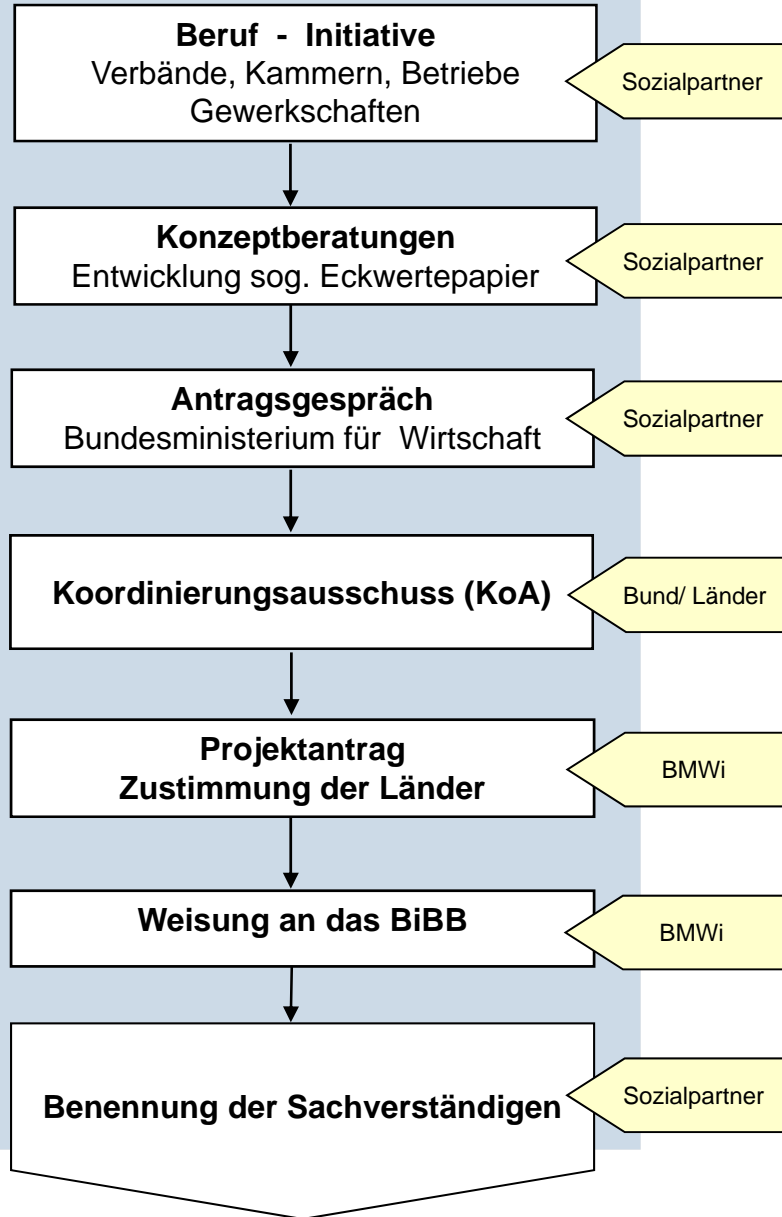
- Arbeitgeber (Fachverbände)
  - Deutscher ReiseVerband (DRV) – Federführung
  - Allianz selbständiger Reiseunternehmen - Bundesverband (asr)
  - Verband Deutsches Reisemanagement (VDR)
- Arbeitgeber (Dachverbände)
  - Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK) + IHK Berlin
  - Bundesverband Deutscher Arbeitgeber (BDA) - nachrichtlich
- Arbeitnehmer
  - Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (Ver.di)

## Rahmenlehrplan

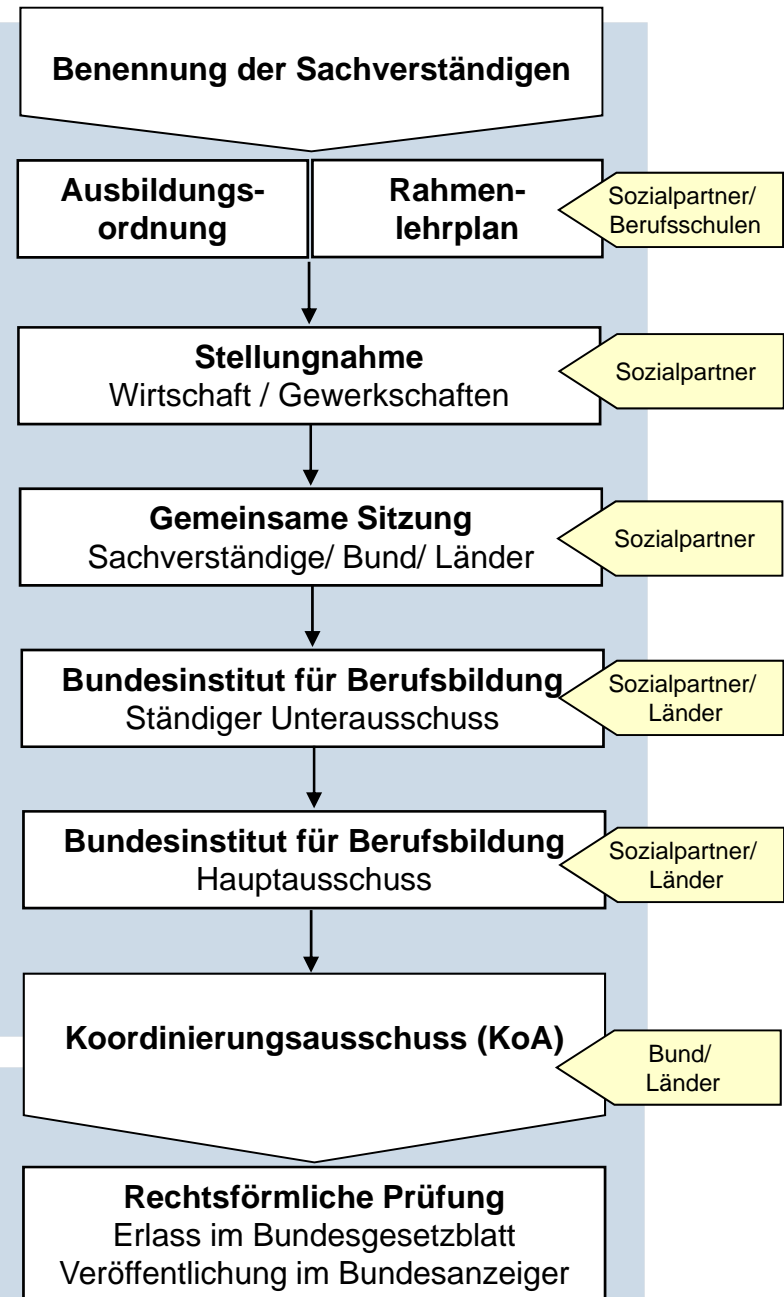
- 14 Berufsschullehrer - Federführung Land Hessen
  - Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein und Thüringen

# Gesetzgebungsverfahren

## Vorbereitung



## Erarbeitung



## Erlass

# Berufsbezeichnung und -struktur ab 1. August 2011

## Neuer Beruf tritt zum 1. August 2011 in Kraft

Veröffentlichung im Bundesgesetzblatt am 30. Mai 2011

## Berufsbezeichnung

Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)  
Tourismuskauffrau (Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen)

## Ausbildungsstruktur

Keine Einsatzgebiete mehr (Vermittlung, Veranstaltung und Beförderung),  
sondern  
Wahlqualifikationen (Reisevermittlung, Reiseveranstaltung und Geschäftsreisen)

Wahlqualifikationen werden nur im Ausbildungsbetrieb vermittelt

# Struktur der Ausbildungsordnung

Auswahl 1 aus 3 Modulen (à 6 Monate)

Reisevermittlung

Reiseveranstaltung

Geschäftsreisen

3

- Kaufmännische Steuerung und Kontrolle
- Rechtliche Grundlagen des Tourismus
- Kommunikation, Kundenberatung und Verkauf
- Service und Qualität
- Touristisches Marketing
- Gestaltung von Produkten und Leistungen

2

- Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationstechniken
- Der Ausbildungsbetrieb

1

A  
U  
S  
B  
I  
L  
D  
U  
N  
G

# Inhalte - Berufsbildposition im Abschnitt A

## Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationseinheiten

### Gestaltung von Produkten und Leistungen

- Tourismusspezifische Systematik
- Destination
- Produkte und Leistungen
- Eigenveranstaltungen
- Nachhaltigkeit & Umweltaspekte im Tourismus

### Touristisches Marketing

- Marktanalyse und Marketingmaßnahmen
- Werbung und Verkaufsförderung
- Vertriebs- und Absatzkanäle
- Öffentlichkeitsarbeit

### Service und Qualität

- Serviceleistungen
- Qualitätssicherung im Service

### Kommunikation, Kundenberatung & Verkauf

- Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung
- Beschwerdemanagement
- Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben

### Rechtliche Grundlagen des Tourismus

- Vertragsrecht
- Reise- und Beförderungsrecht

### Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

- Rechnerische Abwicklung und Zahlungsverkehr
- Kosten- und Leistungsrechnung
- Kaufmännische Steuerung
- Unternehmerisches Handeln



# Inhalte - Berufsbildposition im Abschnitt A

## Beispiel: Kommunikation, Kundenberatung & Verkauf

### FRÜHER

- Kunde hat sich im Reisebüro informiert
- Wenig andere Informationsquellen vorhanden
- Kunde hat auf die Informationen im Reisebüro vertraut
- Verkäufermarkt
- Rabatte/ Rückvergütungen dominierten nicht den Markt
- ...

### HEUTE

- Kunde ist bereits durch andere Quellen informiert (Internet, TV-Shopping, Smartphone etc.)
- Wie kann der Expedient denn noch die Gesprächsführung übernehmen und nicht nur „durchführende Kraft“ sein?
- Wie kann der Expedient bei Bedarf auf ein anderes Produkt lenken? (z.B. aufgrund besserer Provisionen)
- Umgang mit Fragen nach Rabatten/ Rückvergütungen
- Social Media
- ...

# Inhalte - Berufsbildposition im Abschnitt A

## Beispiel: Service und Qualität

### FRÜHER

- Freundlichkeit
- Schnelligkeit
- ...

### HEUTE

- Interaktive/multimedia Dienstleistungen
- 24-Stunden-Erreichbarkeit
- Kundenkontakt auch im Urlaub des Kunden
- Ambiente/Ausstattung des Reisebüros
- Immer wieder neue Ideen
- ....

# Inhalte - Berufsbildposition im Abschnitt A

## *Beispiel: Kaufmännische Steuerung und Kontrolle*

### FRÜHER

- Buchhaltung durchführen
- Jahresabschluss erstellen
- ...

### HEUTE

- Zahlungsvorgänge rechnerisch bearbeiten und abschließen/ Zusammenarbeit mit Abrechnungsgesellschaften
- Ergebnisse der Buchhaltung und Jahresabschlusses interpretieren/ bewerten
- Kennzahlen ermitteln, auswerten und Konsequenzen ableiten
- ....

# Inhalte der Berufsbildposition im Abschnitt B

## Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationseinheiten

### Reisevermittlung

- Vorbereitung und Beratung
- Verkauf
- Nachbereitung und Service

### Reiseveranstaltung

- Vorbereitung und Nachbereitung
- Leistungseinkauf und Vertragsgestaltung
- Vertriebsmedien und -kanäle
- Kundenservice

### Geschäftsreisen

- Planung und Organisation
- Reservierung und Buchung
- Reisekostenabrechnung und Controlling

# Inhalte - Berufsbildposition im Abschnitt B

## Beispiel: Wahlqualifikationen

### VERMITTLUNG

- Kundentypen unterscheiden
- Kundenwünsche ermitteln
- Verkaufstechniken anwenden
- Kundenabschluss orientiert beraten
- ...

### VERANSTALTUNG

- Richtlinien des Einkaufs sowie Preisgestaltung anwenden
- Vertriebsmedien nutzen
- Kundenservice
- Zusammenarbeit mit Vermittlern
- ...

### GESCHÄFTSREISEN

- Geschäftsreiseorganisation aus Sicht des Kunden
- Reiserichtlinie anwenden, Kunden dabei unterstützen
- Auswirkung von Kundenbindungsinstrumenten der Leistungsträger
- Reisekostenabrechnung
- ...

# Inhalte der Berufsbildposition im Abschnitt C

## Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse

### Der Ausbildungsbetrieb

- Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes
- Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Grundlagen, Personalwirtschaft
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
- Umweltschutz

### Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationstechniken

- Arbeitsorganisation
- Informations- und Datenkommunikationstechniken
- Kommunikation und Kooperation
- Beschaffung
- Datenschutz und Datensicherheit

# Struktur der Ausbildungsordnung

Auswahl 1 aus 3 Modulen (à 6 Monate)

Reisevermittlung

Reiseveranstaltung

Geschäftsreisen

3

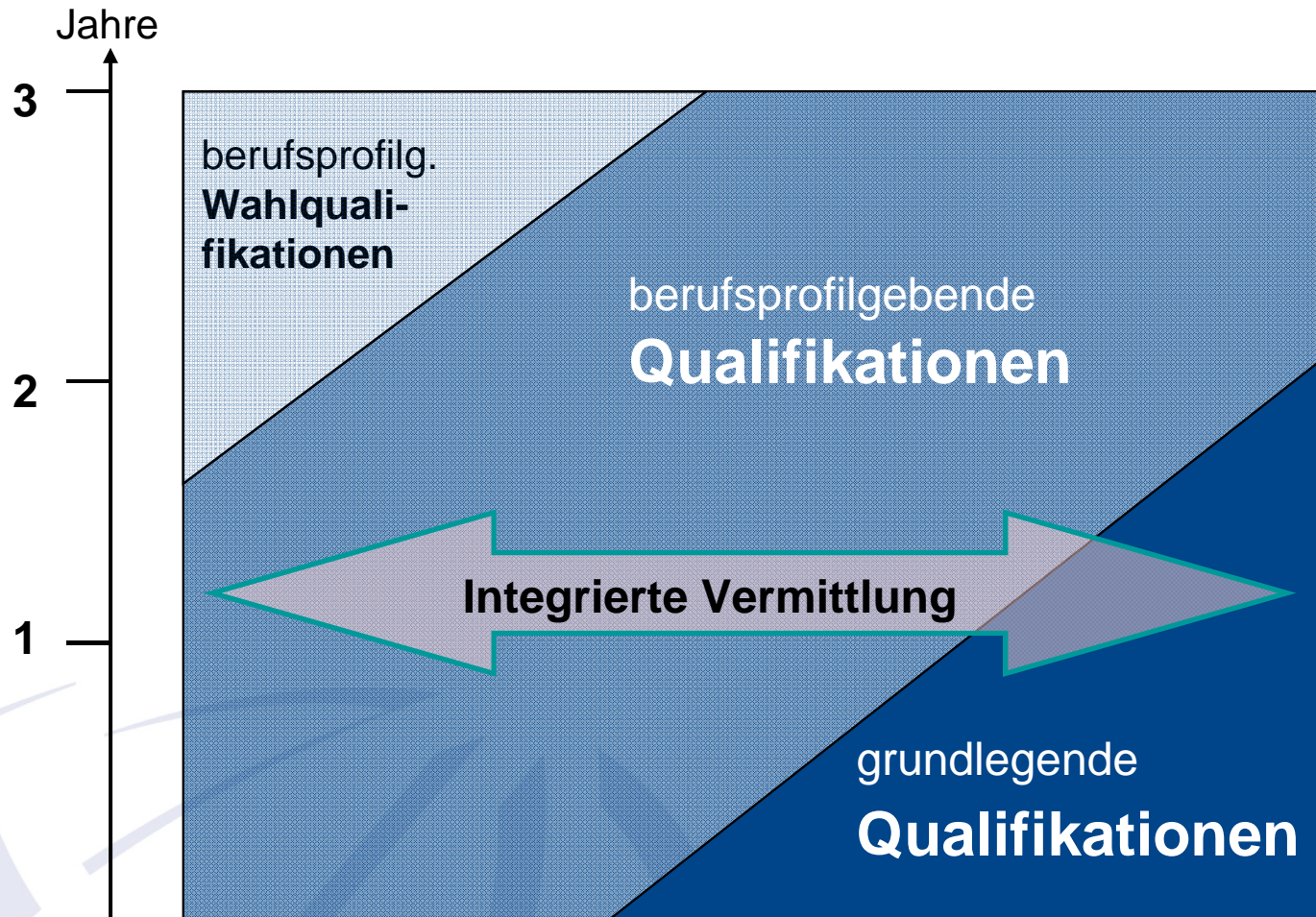
- Kaufmännische Steuerung und Kontrolle
- Rechtliche Grundlagen des Tourismus
- Kommunikation, Kundenberatung und Verkauf
- Service und Qualität
- Touristisches Marketing
- Gestaltung von Produkten und Leistungen

2

1

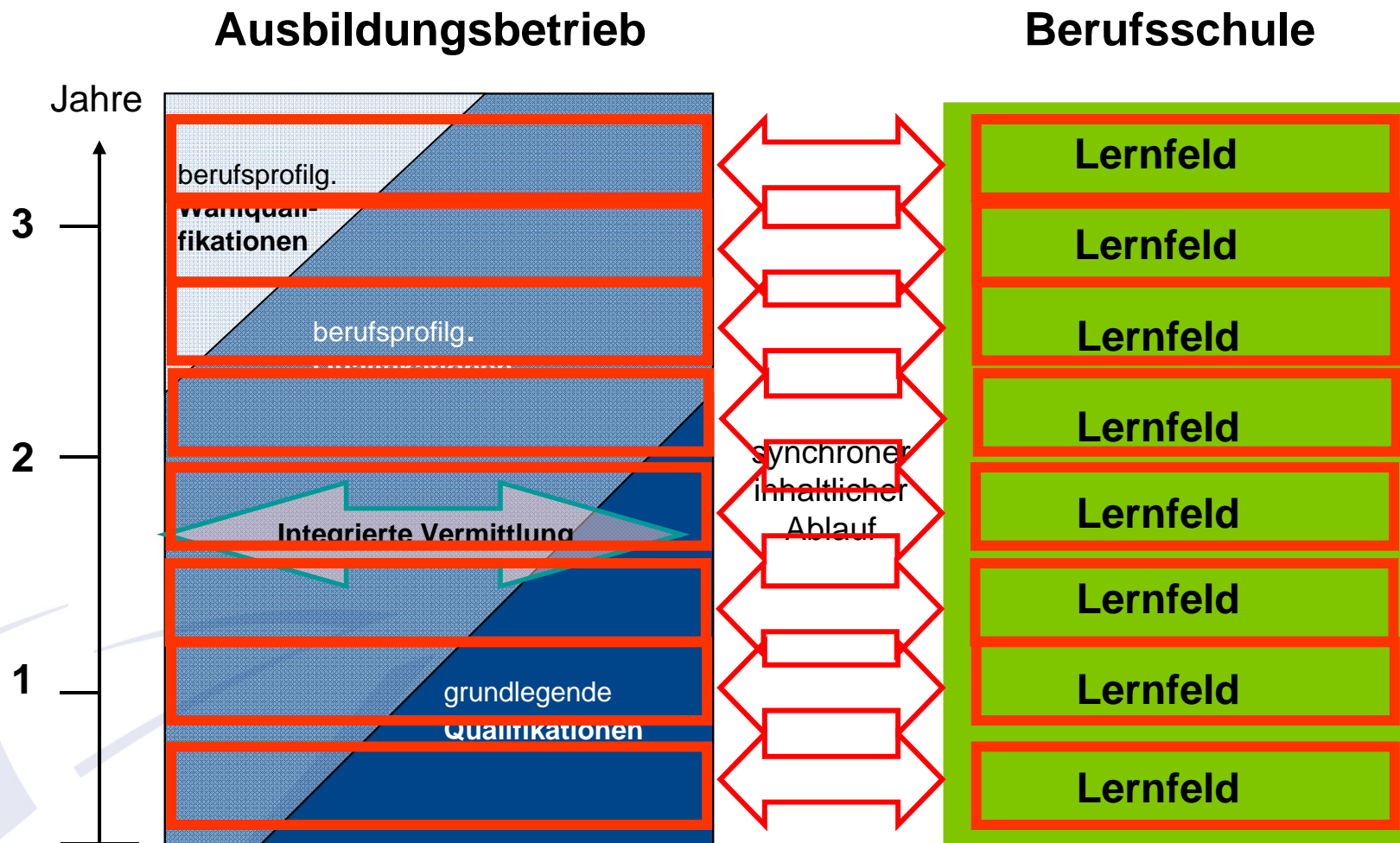
- Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationstechniken
- Der Ausbildungsbetrieb

# Zeitliche Gliederung – im Ausbildungsbetrieb





# Kooperation Ausbildungsbetrieb und Berufsschule



# Prüfungsanforderungen

## Zwischenprüfung (§ 6)

Prüfungsbereich	Prüfungszeit	Gewichtung
Kundenorientierte Reiseplanung	120 Min.	keine

- Prüfungszeit: In der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres
- Prüfungsinhalte: Erstes Ausbildungsjahr
- Prüfungsvorgaben: Der Prüfling soll mit der Zwischenprüfung nachweisen, dass er
  - a. Kundengespräche vorbereiten,
  - b. Reiseformen erarbeiten und zielgruppengerecht auswerten,
  - c. Informationen zu Preis- und Leistungsangeboten von Leistungsträgern recherchieren sowie
  - d. wirtschaftliche und soziale Prozesse im Unternehmen berücksichtigen

kann.

# Prüfungsanforderungen

## Abschlussprüfung (§ 7)

Prüfungsbereiche	Prüfungszeit	Gewichtung
Geschäftsprozesse im Tourismus	150 Min.	40 %
Kaufmännische Steuerung und Dienstleistungen in der touristischen Wertschöpfungskette	90 Min.	20 %
Wirtschafts- und Sozialkunde	60 Min.	10 %
Fallbezogenes Fachgespräch	20 Min. (+ 15 Min. Vorbereitung)	30 %

Alle vier Prüfungsergebnisse erscheinen auf dem IHK-Zeugnis

# Prüfungsanforderungen

## Abschlussprüfung (§ 7)

Prüfungsbereiche	Prüfungszeit	Gewichtung
Geschäftsprozesse im Tourismus (schriftlich)	150 Min.	40 %

- Prüfungsvorgaben: Der Prüfling soll nachweisen, dass er
- Produkte und Leistungen gestalten, organisieren und abwickeln,
  - Marketingstrategien entwickeln und umsetzen
  - Betriebsabläufe
- kann.

# Prüfungsanforderungen

## Abschlussprüfung (§ 7)

Prüfungsbereiche	Prüfungszeit	Gewichtung
Kaufmännische Steuerung und Dienstleistungen in der touristischen Wertschöpfungskette (schriftlich)	90 Min.	20 %

Prüfungsvorgaben:

Der Prüfling soll nachweisen, dass er

- a. Steuerung und Kontrolle der touristischen Dienstleistungen sowie innerbetrieblichen Prozesse durchführen und hierauf bezogene Rechengvorgänge bearbeiten,
- b. betrieblichen Kennzahlen ermitteln und zur Entscheidungsvorbereitung auswerten und daraus
- c. kaufmännische Schlussfolgerungen für den Betriebserfolg ableiten und Lösungsmöglichkeiten entwickeln sowie Kalkulationen durchführen

kann.

# Prüfungsanforderungen

## Abschlussprüfung (§ 7)

Prüfungsbereiche	Prüfungszeit	Gewichtung
Wirtschafts- und Sozialkunde (schriftlich)	60 Min.	10 %

Prüfungsvorgaben: Der Prüfling soll nachweisen, dass er allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen kann.

# Prüfungsanforderungen

## Abschlussprüfung (§ 7)

Prüfungsbereiche	Prüfungszeit	Gewichtung
Fallbezogenes Fachgespräch	20 Min. (+ 15 Min. Vorbereitung)	30 %

Prüfungsvorgaben:

Der Prüfling soll nachweisen, dass er

- Aufgabenstellungen analysieren und Lösungswege entwickeln und begründen
- Geografiekenntnisse anwenden und service-, kunden-, ergebnisorientiert sowie situationsbezogen kommunizieren,
- Wirtschaftliche, rechtliche und ökologische Zusammenhänge beachten

kann.

# Bestehensregelungen

## Abschlussprüfung (§ 7)

Prüfungsbereiche	Bewertung
Gesamtergebnis	mind. „ausreichend“
Prüfungsbereich <ul style="list-style-type: none"><li>• Geschäftsprozesse</li><li>• Fallbezogenes Fachgespräch</li></ul>	jeweils mind. „ausreichend“
übrige Prüfungsbereiche	mind. ein Fach „ausreichend“
kein Prüfungsfach	ungenügend

## Nachprüfung

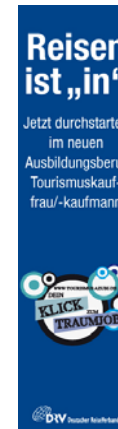
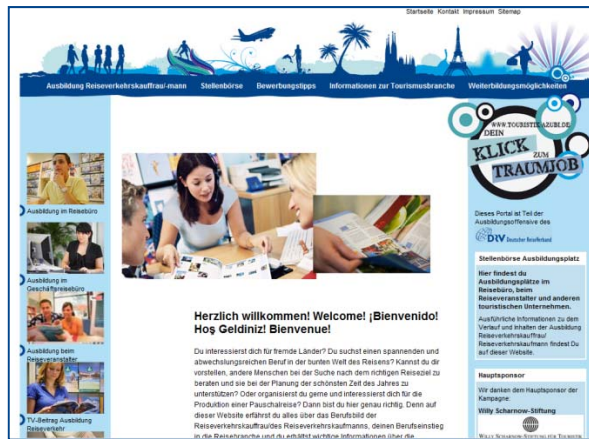
- Auf Antrag des Prüflings
- Mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten
- Ergebnis: schriftliche-mündliche Prüfung im Verhältnis 2:1



## Zusatzqualifikationen (§ 8)

- Nicht gewählte sechsmonatige Wahlqualifikationen können als Zusatzqualifikation belegt werden.
- Für die Prüfung gelten dieselben Anforderungen wie für den Prüfungsbereich „Fallbezogenes Fachgespräch“.
- Es müssen mindestens ausreichende Leistungen erreicht werden.
- Prüfungsergebnis wird auf einem Zertifikat bestätigt.

# Informationsmaterial der DRV-Ausbildungsoffensive



Stellenbörse auf der Website  
[www.tourismus-azubi.de](http://www.tourismus-azubi.de)

Online-Banner  
in verschiedenen Formaten  
[www.zukunft-buchen.de](http://www.zukunft-buchen.de)

Info-Flyer  
für Jugendliche  
[www.zukunft-buchen.de](http://www.zukunft-buchen.de)

# Erläuterungen und Praxishilfen zur Ausbildungsordnung Tourismuskaufmann/ Tourismuskauffrau



- Wird derzeit vom DRV erarbeitet und steht den Mitgliedern der Verbände DRV, asr und VDR kostenlos als Download zur Verfügung.
- Druckversion kann gegen eine Schutzgebühr von 15 Euro bezogen werden.

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Deutscher ReiseVerband (DRV)

Referentin für Berufsaus- und -fortbildung

Natalie Goern

[goern@drv.de](mailto:goern@drv.de)