

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

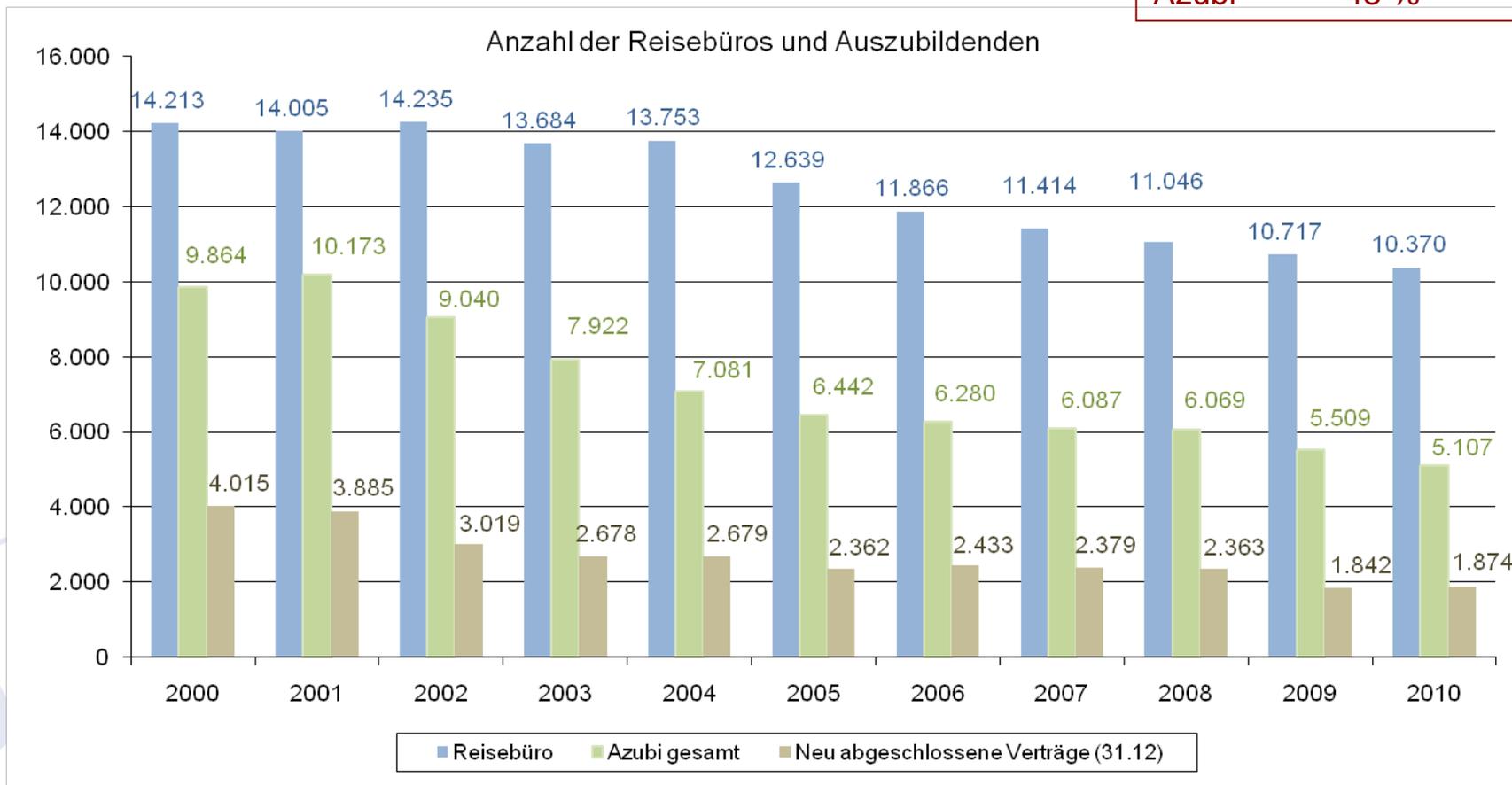
- Veränderte Rahmenbedingungen in der Tourismuswirtschaft
- Berufsbild seit 1998 nur in wenigen Teilen überarbeitet
- Bisheriger Fokus:
 - Vermittlung von Pauschalreisen
 - Vermittlung von Tickets von Verkehrsträgern
- Marktveränderungen durch:
 - Veränderte Kundenbedürfnisse
 - Zunehmender Direktvertrieb
 - 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

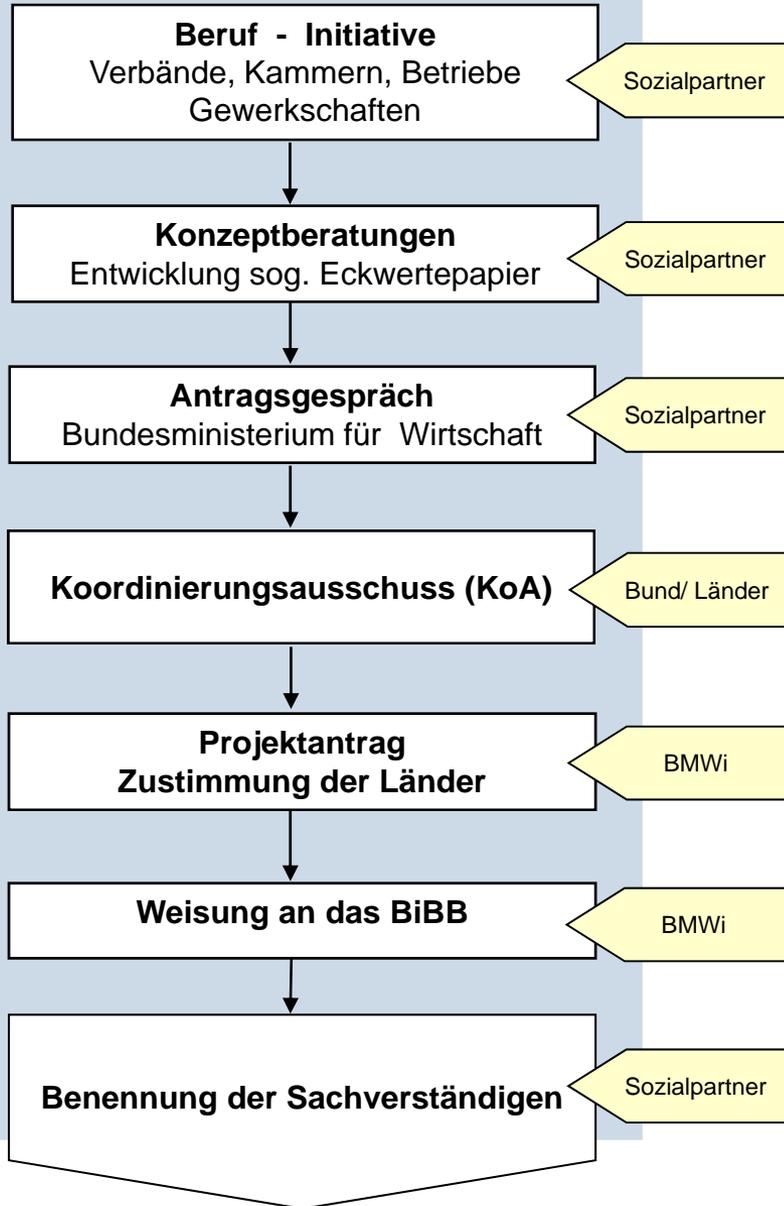
- Arbeitgeber (Fachverbände)
 - Deutscher ReiseVerband (DRV) – Federführung
 - Allianz selbständiger Reiseunternehmen - Bundesverband (asr)
 - Verband Deutsches Reisemanagement (VDR)
- Arbeitgeber (Dachverbände)
 - Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK) + IHK Berlin
 - Bundesverband Deutscher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

Rahmenlehrplan

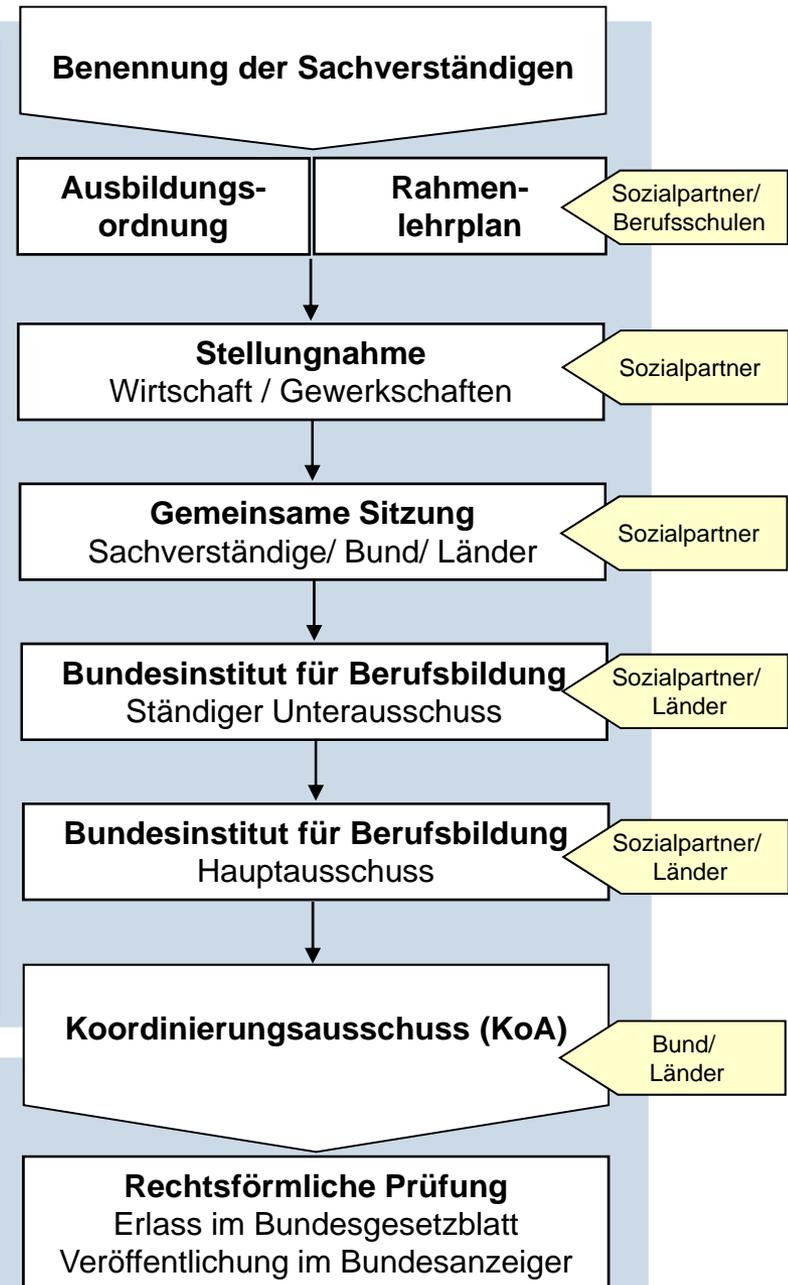
- 14 Berufsschullehrer - Federführung Land Hessen
 - Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein und Thüringen

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

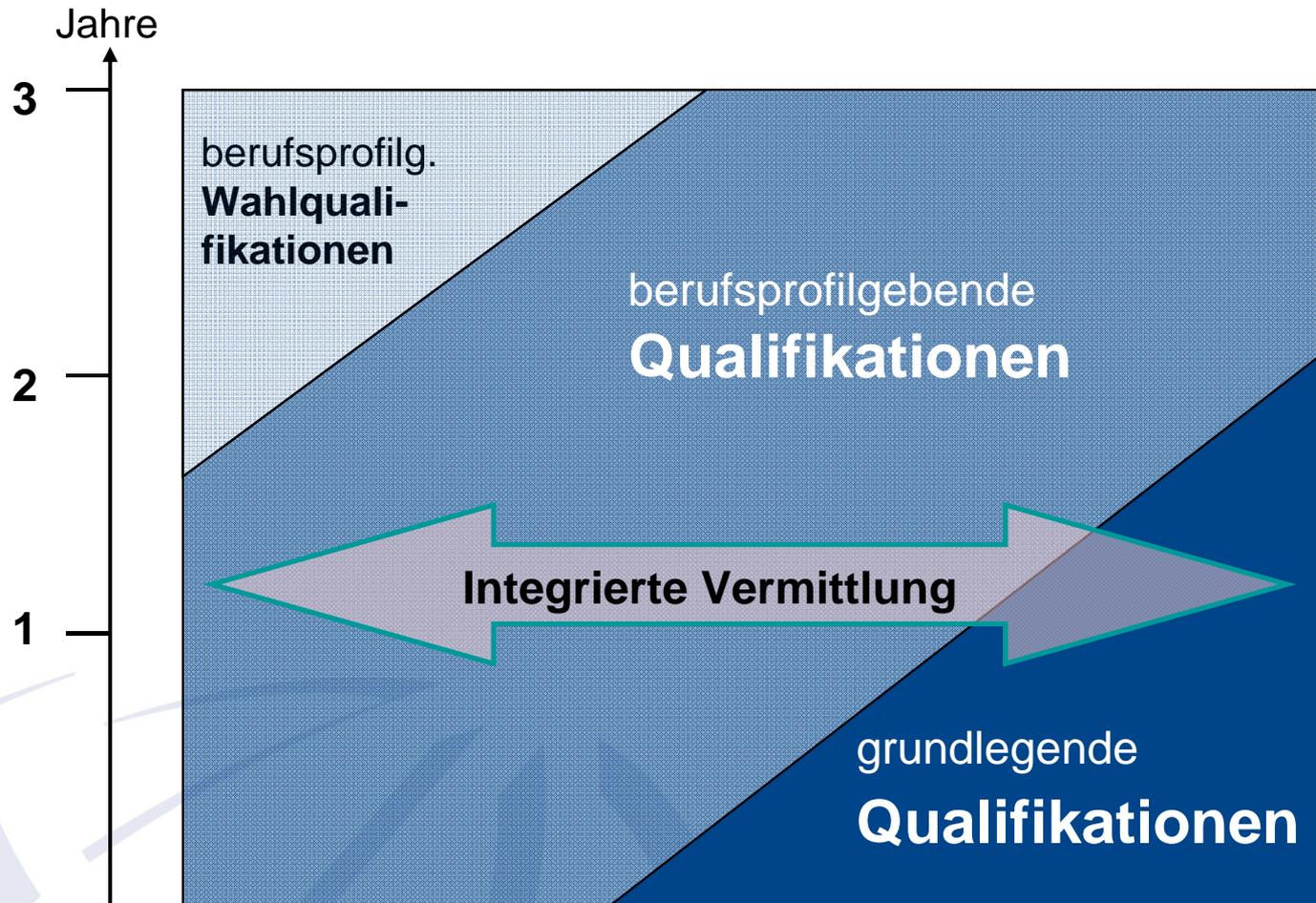
- Kaufmännische Steuerung und Kontrolle
- Rechtliche Grundlagen des Tourismus
- Kommunikation, Kundenberatung und Verkauf
- Service und Qualität
- Touristisches Marketing
- Gestaltung von Produkten und Leistungen

2

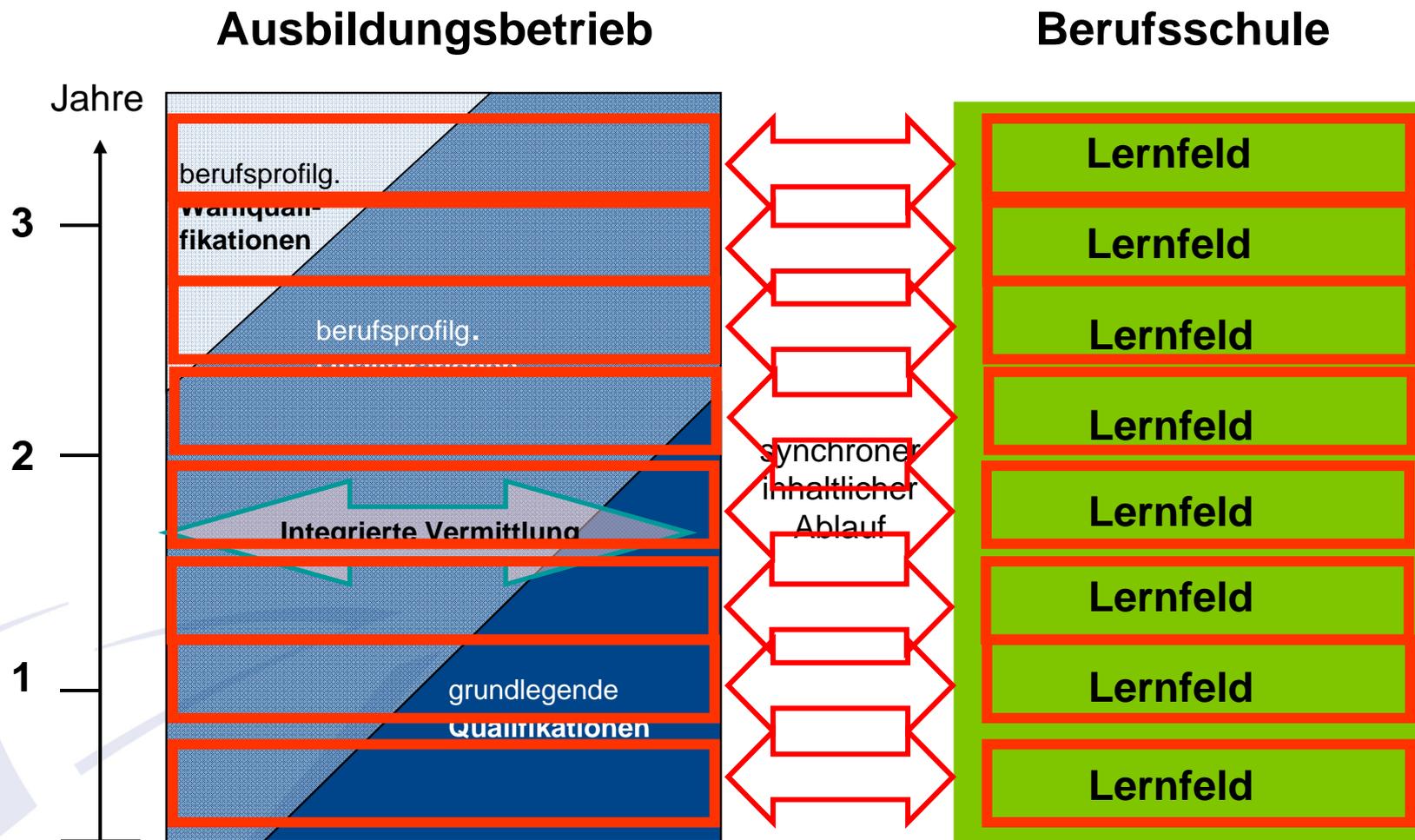
1

- 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

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

kann.

Bestehensregelungen

Abschlussprüfung (§ 7)

Prüfungsbereiche	Bewertung
Gesamtergebnis	mind. „ausreichend“
Prüfungsbereich <ul style="list-style-type: none">• Geschäftsprozesse• Fallbezogenes Fachgespräch	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

Online-Banner
in verschiedenen Formaten
www.zukunft-buchen.de

Info-Flyer
für Jugendliche
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