

**Verordnung
über die Berufsausbildung
zum Reiseverkehrskaufmann/zur Reiseverkehrskauffrau*)**

Vom 24. Juni 1998

Auf Grund des § 25 Abs. 1 in Verbindung mit Abs. 2 Satz 1 des Berufsbildungsgesetzes vom 14. August 1969 (BGBl. I S. 1112), der zuletzt gemäß Artikel 35 der Sechsten Zuständigkeitsanpassungs-Verordnung vom 21. September 1997 (BGBl. I S. 2390) geändert ist, verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie:

§ 1

**Staatliche Anerkennung
des Ausbildungsberufes**

(1) Der Ausbildungsberuf Reiseverkehrskaufmann/Reiseverkehrskauffrau wird staatlich anerkannt.

(2) Es kann zwischen den Fachrichtungen

1. Touristik und
 2. Kuren und Fremdenverkehr
- gewählt werden.

§ 2

Ausbildungsdauer

Die Ausbildung dauert drei Jahre.

§ 3

Ausbildungsberufsbild

(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten und Kenntnisse:

1. der Ausbildungsbetrieb:
 - 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur,
 - 1.2 Berufsbildung, Kompetenzen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen,
 - 1.3 Personalwirtschaft,
 - 1.4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
 - 1.5 Umweltschutz;
2. Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme:
 - 2.1 Arbeitsorganisation,
 - 2.2 Informations- und Kommunikationssysteme,
 - 2.3 Datenschutz und Datensicherheit;

3. Zielgebiete, Produkte und Leistungen:

- 3.1 Zielgebiete,
- 3.2 Produkte und Leistungen;

4. Kommunikation und Kooperation:

- 4.1 Kommunikation mit Kunden,
- 4.2 Kooperation,
- 4.3 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben;

5. Marketing;

6. kaufmännische Steuerung und Kontrolle:

- 6.1 Kosten- und Leistungsrechnung, Controlling,
- 6.2 Statistik.

(2) Gegenstand der Berufsausbildung in der Fachrichtung Touristik sind mindestens die folgenden Fertigkeiten und Kenntnisse:

1. touristisches Marketing;
2. Produktplanung und -gestaltung, Recht:
 - 2.1 Pauschalreisen,
 - 2.2 individuelle Reisen, Gruppenreisen,
 - 2.3 Recht;
3. Kundenberatung und Verkauf;
4. Fachaufgaben im Einsatzgebiet:
 - 4.1 Reservierung,
 - 4.2 Beförderungsleistungen,
 - 4.3 Kalkulation, Abrechnung.

(3) Bei der Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse nach Absatz 2 Nr. 4 ist eines der folgenden Einsatzgebiete zugrunde zu legen:

1. Reiseveranstaltung,
2. Reisevermittlung Touristik,
3. Reisevermittlung Beförderung.

Das Einsatzgebiet wird vom Ausbildungsbetrieb festgelegt. Es kann auch ein anderes Einsatzgebiet zugrunde gelegt werden, wenn es bezogen auf Breite und Tiefe die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse nach Absatz 2 Nr. 4 erlaubt.

(4) Gegenstand der Berufsausbildung in der Fachrichtung Kuren und Fremdenverkehr sind mindestens die folgenden Fertigkeiten und Kenntnisse:

1. Marketing für den Bereich Kuren und Fremdenverkehr:
 - 1.1 Werbung und Verkaufsförderung,

*) Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsordnung im Sinne des § 25 des Berufsbildungsgesetzes. Die Ausbildungsordnung und der damit abgestimmte, von der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule werden demnächst als Beilage zum Bundesanzeiger veröffentlicht.

- 1.2 Binnenmarketing,
- 1.3 Vertrieb;
- 2. Produkterstellung:
 - 2.1 Recht,
 - 2.2 touristische Leistungen,
 - 2.3 Pauschalangebote,
 - 2.4 Gästeberatung und Verkauf;
- 3. Veranstaltungsorganisation;
- 4. Fachaufgaben im Einsatzgebiet:
 - 4.1 Öffentlichkeitsarbeit,
 - 4.2 betriebsspezifische Dienstleistungen,
 - 4.3 Kalkulation und Abrechnung von Leistungen.

(5) Bei der Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse nach Absatz 4 Nr. 4 ist eines der folgenden Einsatzgebiete zugrunde zu legen:

- 1. touristische Informationen,
- 2. Kuren,
- 3. Veranstaltungen.

Das Einsatzgebiet wird vom Ausbildungsbetrieb festgelegt. Es kann auch ein anderes Einsatzgebiet zugrunde gelegt werden, wenn es bezogen auf Breite und Tiefe die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse nach Absatz 4 Nr. 4 erlaubt.

§ 4

Ausbildungsrahmenplan

(1) Die Fertigkeiten und Kenntnisse nach § 3 sollen nach den in den Anlagen 1 und 2 enthaltenen Anleitungen zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsrahmenplan) vermittelt werden. Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsinhaltes ist insbesondere zulässig, soweit eine berufsfeldbezogene Grundbildung vorausgegangen ist oder betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

(2) Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten und Kenntnisse sollen so vermittelt werden, daß der Auszubildende zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 2 des Berufsbildungsgesetzes befähigt wird, die insbesondere selbständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 7 bis 9 nachzuweisen.

§ 5

Ausbildungsplan

Der Auszubildende hat unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplanes für den Auszubildenden einen Ausbildungsplan zu erstellen.

§ 6

Berichtsheft

Der Auszubildende hat ein Berichtsheft in Form eines Ausbildungsnachweises zu führen. Ihm ist Gelegenheit zu geben, das Berichtsheft während der Ausbildungszeit zu führen. Der Auszubildende hat das Berichtsheft regelmäßig durchzusehen.

§ 7

Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in den Anlagen 1 und 2 für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung ist schriftlich anhand praxisbezogener Aufgaben oder Fälle in höchstens 180 Minuten in folgenden Prüfungsgebieten durchzuführen:

- 1. Produkte und Leistungen,
- 2. Arbeitsorganisation,
- 3. Wirtschafts- und Sozialkunde.

§ 8

Abschlußprüfung in der Fachrichtung Touristik

(1) Die Abschlußprüfung in der Fachrichtung Touristik erstreckt sich auf die in der Anlage 1 Abschnitt I und Abschnitt II Nummer 1 aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Prüfung ist in den Prüfungsbereichen Touristik und Reiseverkehr, kaufmännische Steuerung und Kontrolle sowie Wirtschafts- und Sozialkunde schriftlich und im Prüfungsbereich Praktische Übungen mündlich durchzuführen.

(3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:

- 1. Prüfungsbereich Touristik und Reiseverkehr:

In höchstens 150 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus folgenden Gebieten

 - a) Produkte und Leistungen,
 - b) Zielgebiete,
 - c) Marketing

bearbeiten und dabei zeigen, daß er Sachverhalte analysieren sowie Lösungsmöglichkeiten kunden- und marktorientiert entwickeln und darstellen kann;
- 2. Prüfungsbereich kaufmännische Steuerung und Kontrolle:

In höchstens 60 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus folgenden Gebieten

 - a) Kosten- und Leistungsrechnung, Controlling,
 - b) Statistik

bearbeiten. Er soll dabei zeigen, daß er die Sachgebiete versteht sowie Aufgaben analysieren, Lösungsmöglichkeiten entwickeln und darstellen kann;
- 3. Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:

In höchstens 90 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den Gebieten

- a) Arbeitsrecht und soziale Sicherung,
- b) Personalwirtschaft und Berufsbildung,
- c) Wirtschaftsordnung und -politik

bearbeiten und dabei zeigen, daß er wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt und die Bedeutung der Branche als Wirtschaftsfaktor darstellen kann;

4. Prüfungsbereich Praktische Übungen:

Im Prüfungsbereich Praktische Übungen soll der Prüfling eine von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben aus den Gebieten Produktplanung und -gestaltung, Kundenberatung und Verkauf, Reservierung sowie Beförderungsleistungen bearbeiten. Für die Bearbeitung ist ein Zeitraum von höchstens 10 Minuten vorzusehen. Die Aufgabe soll Ausgangspunkt für das folgende Prüfungsgespräch sein. Hierbei ist das betriebliche Einsatzgebiet gemäß § 3 Abs. 3 zugrunde zu legen. Der Prüfling soll dabei zeigen, daß er komplexe Aufgaben bearbeiten und Gespräche systematisch, situationsbezogen und kundenorientiert vorbereiten und führen kann. Das Prüfungsgespräch soll für den einzelnen Prüfling höchstens 20 Minuten dauern.

(4) Sind in der schriftlichen Prüfung die Prüfungsleistungen in bis zu zwei Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ und in den übrigen Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

(5) Bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses haben die Prüfungsbereiche Touristik und Reiseverkehr sowie Praktische Übungen gegenüber jedem der übrigen Prüfungsbereiche das doppelte Gewicht.

(6) Zum Bestehen der Abschlußprüfung müssen im Gesamtergebnis und in drei der vier Prüfungsbereiche mindestens ausreichende Prüfungsleistungen erbracht werden. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

§ 9

Abschlußprüfung in der Fachrichtung Kuren und Fremdenverkehr

(1) Die Abschlußprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage 1 Abschnitt I und Abschnitt II Nummer 2 aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Prüfung ist in den Prüfungsbereichen Tourismus, Kuren und Marketing, kaufmännische Steuerung und Kontrolle sowie Wirtschafts- und Sozialkunde schriftlich und im Prüfungsbereich Praktische Übungen mündlich durchzuführen.

(3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:

1. Prüfungsbereich Tourismus, Kuren und Marketing:

In höchstens 150 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus folgenden Gebieten

- a) Produkte und Leistungen, Zielgebiete,
- b) Binnenmarketing und Vertrieb,
- c) Werbung und Verkaufsförderung,
- d) Veranstaltungsorganisation

bearbeiten. Er soll dabei zeigen, daß er Sachverhalte analysieren sowie Lösungsmöglichkeiten gäste- und marktorientiert entwickeln und darstellen kann;

2. Prüfungsbereich kaufmännische Steuerung und Kontrolle:

In höchstens 60 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus folgenden Gebieten

- a) Kosten- und Leistungsrechnung, Controlling,
- b) Statistik

bearbeiten und dabei zeigen, daß er die Sachgebiete versteht, Aufgaben analysieren sowie Lösungsmöglichkeiten entwickeln und darstellen kann;

3. Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:

In höchstens 90 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den Gebieten

- a) Arbeitsrecht und soziale Sicherung,
- b) Personalwirtschaft und Berufsbildung,
- c) Wirtschaftsordnung und Wirtschaftspolitik

bearbeiten und dabei zeigen, daß er wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt und die Bedeutung der Branche als Wirtschaftsfaktor darstellen kann;

4. Prüfungsbereich Praktische Übungen:

Im Prüfungsbereich Praktische Übungen soll der Prüfling eine von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben aus den Gebieten touristische Leistungen, Pauschalangebote, Gästeberatung und Verkauf, Veranstaltungsorganisation, Öffentlichkeitsarbeit und betriebsspezifische Dienstleistungen bearbeiten. Für die Bearbeitung ist ein Zeitraum von höchstens 10 Minuten vorzusehen. Die Aufgabe soll Ausgangspunkt für das folgende Prüfungsgespräch sein. Hierbei ist das betriebliche Einsatzgebiet gemäß § 3 Abs. 5 zugrunde zu legen. Der Prüfling soll dabei zeigen, daß er komplexe Aufgaben bearbeiten, Gespräche systematisch, situationsbezogen und kundenorientiert vorbereiten und führen sowie Instrumente der Kundenbindung anwenden kann. Das Prüfungsgespräch soll für den einzelnen Prüfling höchstens 20 Minuten dauern.

(4) Sind in der schriftlichen Prüfung die Prüfungsleistungen in bis zu zwei Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ und in den übrigen Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der

Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

(5) Bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses haben die Prüfungsbereiche Tourismus, Kuren und Marketing sowie Praktische Übungen gegenüber jedem der übrigen Prüfungsbereiche das doppelte Gewicht.

(6) Zum Bestehen der Abschlußprüfung müssen im Gesamtergebnis und in drei der vier Prüfungsbereiche mindestens ausreichende Prüfungsleistungen erbracht werden. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

§ 10

Übergangsregelung

Auf Berufsausbildungsverhältnisse, die bei Inkrafttreten dieser Verordnung bestehen, sind die bisherigen Vorschriften weiter anzuwenden, es sei denn, die Vertragsparteien vereinbaren die Anwendung der Vorschriften dieser Verordnung.

§ 11

Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 1998 in Kraft. Gleichzeitig tritt die Verordnung über die Berufsausbildung zum Reiseverkehrskaufmann/zur Reiseverkehrskauffrau vom 12. September 1979 (BGBl. I S. 1581) außer Kraft.

Bonn, den 24. Juni 1998

Der Bundesminister für Wirtschaft
In Vertretung
Bünger

Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung
zum Reiseverkehrskaufmann/zur Reiseverkehrskauffrau
– Sachliche Gliederung –

Abschnitt I: Gemeinsame Fertigkeiten und Kenntnisse

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse |
|----------|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Der Ausbildungsbetrieb (§ 3 Abs. 1 Nr. 1) | |
| 1.1 | Stellung, Rechtsform und Struktur (§ 3 Abs. 1 Nr. 1.1) | <ul style="list-style-type: none"> a) Aufgaben und Stellung des Ausbildungsunternehmens im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang beschreiben b) Zielsetzung und Aktivitäten des Ausbildungsbetriebes mit seinen Geschäftsfeldern darstellen c) Rechtsform des Ausbildungsunternehmens erläutern d) die Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden und Gewerkschaften beschreiben |
| 1.2 | Berufsbildung, Kompetenzen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (§ 3 Abs. 1 Nr. 1.2) | <ul style="list-style-type: none"> a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag erklären b) Ausbildungsordnung mit dem betrieblichen Ausbildungsplan vergleichen c) betriebliche und außerbetriebliche Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten und den Nutzen für die berufliche und persönliche Entwicklung aufzeigen d) Handlungskompetenz der Beschäftigten als wesentliche Voraussetzung für den Kundennutzen und den Unternehmenserfolg an Beispielen darstellen e) betriebliche Beteiligungs- und Gestaltungsmöglichkeiten der Mitarbeiter erklären f) Konfliktursachen in Kommunikations- und Kooperationsprozessen analysieren und Konfliktregelungen im Sinne eines sachbezogenen Ergebnisses anwenden g) Bedeutung von qualitätsbewußtem Handeln begründen |
| 1.3 | Personalwirtschaft (§ 3 Abs. 1 Nr. 1.3) | <ul style="list-style-type: none"> a) wesentliche Inhalte des Arbeitsvertrages darstellen b) für das Arbeitsverhältnis geltende arbeits- und sozialrechtliche Bestimmungen sowie tarifliche und betriebliche Regelungen und Leistungen erläutern c) Positionen der Lohn- und Gehaltsabrechnung sowie für das Arbeitsverhältnis wichtige Nachweise erläutern d) Ziele, Bedeutung sowie Instrumente der Personalführung, Personalentwicklung und Personalplanung im Ausbildungsunternehmen beschreiben |
| 1.4 | Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 3 Abs. 1 Nr. 1.4) | <ul style="list-style-type: none"> a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse |
|----------|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1.5 | Umweltschutz (§ 3 Abs. 1 Nr. 1.5) | Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen |
| 2 | Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme (§ 3 Abs. 1 Nr. 2) | |
| 2.1 | Arbeitsorganisation (§ 3 Abs. 1 Nr. 2.1) | a) Vollmachten und Verantwortungen im Ausbildungsbetrieb beachten b) Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Leistungserstellung berücksichtigen c) Arbeits- und Organisationsmittel handhaben und Informationsquellen nutzen d) Lern- und Arbeitstechniken aufgabenorientiert einsetzen |
| 2.2 | Informations- und Kommunikationssysteme (§ 3 Abs. 1 Nr. 2.2) | a) Daten erfassen, aufbereiten und pflegen b) Informations- und Kommunikationssysteme aufgaben- und kundenorientiert nutzen c) mit einem computergestützten Reservierungssystem Informationen und Daten beschaffen, verarbeiten und verkaufsorientiert anwenden d) Auswirkungen des Einsatzes von Informations- und Kommunikationssystemen auf Arbeitsorganisation, Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen an Beispielen des Ausbildungsbetriebes beschreiben e) Informations- und Telekommunikationsdienste kosten- und leistungsorientiert nutzen |
| 2.3 | Datenschutz und Datensicherheit (§ 3 Abs. 1 Nr. 2.3) | a) Regelungen zum Datenschutz anwenden b) Datenpflege und Datensicherung begründen, Daten sichern |
| 3 | Zielgebiete, Produkte und Leistungen (§ 3 Abs. 1 Nr. 3) | |
| 3.1 | Zielgebiete (§ 3 Abs. 1 Nr. 3.1) | a) geographische Gegebenheiten und Klima wichtiger Reiseziele aufzeigen b) bedeutsame politische, wirtschaftliche, kulturelle und historische Gegebenheiten wichtiger touristischer Reiseziele bei der Auswahl berücksichtigen c) wesentliche Verkehrswege, Verkehrsmittel und Verkehrsverbindungen bei der Auswahl berücksichtigen d) Zielgebiete auf ihre Eignung für bestimmte Zielgruppen prüfen e) Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung in Zielgebieten aufzeigen f) länderspezifische Reise- und Gesundheitsbestimmungen beim Leistungsangebot berücksichtigen g) Profile von Kurorten, Fremdenverkehrsorten und Heilbädern beschreiben h) Leistungsangebote bei Kur- und Erholungsaufenthalten ermitteln |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse |
|----------|---|--|
| 1 | 2 | 3 |
| 3.2 | Produkte und Leistungen (§ 3 Abs. 1 Nr. 3.2) | <ul style="list-style-type: none"> a) Leistungsprofile der verschiedenen Verkehrsträger vergleichen b) Grundkenntnisse des Tarif- und Fahrplansystems der Bereiche Bahn, Bus, Flug, Schiff anwenden und notwendige Informationen beschaffen c) Unterkunftsarten sowie Preisklassen der Leistungsträger im Beherbergungswesen zielgruppengerecht berücksichtigen d) branchenbezogene Zusatzleistungen bei der Produkterstellung einbeziehen e) Umweltgesichtspunkte bei der Produkterstellung berücksichtigen f) Reklamationen entgegennehmen und betriebsübliche Maßnahmen einleiten |
| 4 | Kommunikation und Kooperation (§ 3 Abs. 1 Nr. 4) | |
| 4.1 | Kommunikation mit Kunden (§ 3 Abs. 1 Nr. 4.1) | <ul style="list-style-type: none"> a) Möglichkeiten der Kontaktaufnahme zu Kunden nutzen b) Erwartungen von Kunden und Gästen ermitteln und die entsprechenden Leistungen des Ausbildungsunternehmens anbieten c) Anfragen bearbeiten d) Verkaufsgespräche mit Kunden planen, durchführen und nachbereiten e) über Produkte des Ausbildungsbetriebes beraten f) zielortspezifische Informationen für den Kunden aufbereiten g) rechtliche Vorschriften zum Schutz der Kunden beachten h) Informationen über wichtige Zielgebiete kundenorientiert nutzen i) Charakteristika besonderer Reiseformen erarbeiten |
| 4.2 | Kooperation (§ 3 Abs. 1 Nr. 4.2) | <ul style="list-style-type: none"> a) Aufgaben teamorientiert bearbeiten b) Ergebnisse abstimmen, auswerten und präsentieren c) bei der Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern mitwirken |
| 4.3 | Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben (§ 3 Abs. 1 Nr. 4.3) | <ul style="list-style-type: none"> a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden b) in typischen Situationen des Ausbildungsbetriebes in einer Fremdsprache korrespondieren und kommunizieren c) im Ausbildungsbetrieb vorhandene fremdsprachige Informationsmaterialien nutzen |
| 5 | Marketing (§ 3 Abs. 1 Nr. 5) | <ul style="list-style-type: none"> a) Ergebnisse der Marktbeobachtung und Marktforschung für die Erschließung neuer Zielgruppen und Produkte nutzen b) wichtige Segmente der Tourismusbranche unterscheiden c) Distribution von Informations- und Werbematerialien nach betriebsüblichen Verfahren durchführen d) Vertriebswege des Ausbildungsunternehmens mit anderen Vertriebswegen der Tourismusbranche vergleichen e) Vertriebswege als Steuerungsinstrument für das Erreichen von Unternehmenszielen nutzen f) an Maßnahmen des Ausbildungsunternehmens zur Öffentlichkeitsarbeit, Werbung und Verkaufsförderung mitwirken g) Einsatzmöglichkeiten preispolitischer Instrumente aufzeigen |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse |
|----------|--|--|
| 1 | 2 | 3 |
| 6 | Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 3 Abs. 1 Nr. 6) | |
| 6.1 | Kosten- und Leistungsrechnung, Controlling (§ 3 Abs. 1 Nr. 6.1) | <ul style="list-style-type: none"> a) Verkaufsbelege erstellen und bearbeiten b) Kosten und Erlöse erbrachter Leistungen errechnen und bewerten c) Notwendigkeit einer laufenden Kontrolle der Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungen begründen d) das Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle an Beispielen des Ausbildungsunternehmens begründen e) an kaufmännischen Steuerungs- und Kontrollaufgaben mitwirken f) Kalkulationsverfahren anwenden |
| 6.2 | Statistik (§ 3 Abs. 1 Nr. 6.2) | <ul style="list-style-type: none"> a) Daten für die Erstellung von Statistiken beschaffen, aufbereiten und darstellen b) Statistiken auswerten und Ergebnisse entscheidungsorientiert bewerten |

Abschnitt II: Fertigkeiten und Kenntnisse in den Fachrichtungen

1. Fachrichtung Touristik

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse |
|----------|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Touristisches Marketing (§ 3 Abs. 2 Nr. 1) | <ul style="list-style-type: none"> a) beim Marktauftritt des Unternehmens mitwirken b) an Marketingmaßnahmen für den Verkauf von Zusatzleistungen mitwirken c) bei der Erstellung von Informationsunterlagen mitwirken d) Konditionen einzelner Leistungsträger bei der Verkaufssteuerung berücksichtigen e) Maßnahmen zur Nachfragesteuerung durchführen |
| 2 | Produktplanung und -gestaltung, Recht (§ 3 Abs. 2 Nr. 2) | |
| 2.1 | Pauschalreisen (§ 3 Abs. 2 Nr. 2.1) | <ul style="list-style-type: none"> a) über Bestandteile einer Pauschalreise Auskunft geben b) Pauschalreisen verschiedener Anbieter für den Kunden vergleichen und bewerten c) Leistungen, insbesondere Beförderungs-, Beherbergungsleistungen und touristische Zusatzleistungen anbieten d) touristische Einzelleistungen zu einem Pauschalangebot bündeln e) über Hauptaufgaben der Reiseleitung im Zielgebiet informieren f) Formen der Zusammenarbeit des Veranstalters mit verschiedenen Leistungsträgern des Zielgebietes erläutern |
| 2.2 | Individuelle Reisen, Gruppenreisen (§ 3 Abs. 2 Nr. 2.2) | <ul style="list-style-type: none"> a) individuelle Reisen und Gruppenreisen ausarbeiten und abwickeln b) Kunden über touristische Einzel- und Zusatzleistungen im Zielgebiet informieren, Buchungen vornehmen c) Reisen zu Sonderveranstaltungen planen und verkaufen |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse |
|----------|---|--|
| 1 | 2 | 3 |
| 2.3 | Recht (§ 3 Abs. 2 Nr. 2.3) | a) Beförderungsbestimmungen beachten b) versicherungs- und haftungsrechtliche Regelungen berücksichtigen c) Reisevertragsrecht anwenden |
| 3 | Kundenberatung und Verkauf (§ 3 Abs. 2 Nr. 3) | a) Produkte bedarfsorientiert anbieten und verkaufen b) über Zahlungsbedingungen informieren c) Preis- und Leistungsvergleiche zielgruppenorientiert berücksichtigen d) Verkaufstechniken anwenden e) Fahrplan- und Tarifauskünfte im Zusammenhang mit dem Verkauf von Beförderungsdokumenten erteilen f) Kunden über vertragsrechtliche Bestimmungen informieren |
| 4 | Fachaufgaben im Einsatzgebiet (§ 3 Abs. 2 Nr. 4) | |
| 4.1 | Reservierung (§ 3 Abs. 2 Nr. 4.1) | a) Reservierungen durchführen b) die im Ausbildungsbetrieb eingesetzten Reservierungs- und Informationssysteme nutzen |
| 4.2 | Beförderungsleistungen (§ 3 Abs. 2 Nr. 4.2) | a) Voraussetzungen zur Nutzung von Beförderungslizenzen erläutern b) Beförderungsdokumente dem Kunden zur Verfügung stellen c) Rücknahmen, Umbuchungen und Erstattungen durchführen |
| 4.3 | Kalkulation, Abrechnung (§ 3 Abs. 2 Nr. 4.3) | a) betriebliche Grundsätze der Preisgestaltung anwenden b) Konditionen beim Einkauf von Leistungen berücksichtigen c) Reisepreis berechnen d) mit Kunden und Geschäftspartnern unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen abrechnen e) Provisionsmodelle vergleichen, Provisionen abrechnen |

2. Fachrichtung Kuren und Fremdenverkehr

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse |
|----------|---|--|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Marketing für den Bereich Kuren und Fremdenverkehr (§ 3 Abs. 4 Nr. 1) | |
| 1.1 | Werbung und Verkaufsförderung (§ 3 Abs. 4 Nr. 1.1) | a) an der Erstellung und Umsetzung von Werbekonzepten mitwirken b) Werbemittel unter Berücksichtigung von touristischen Normen erstellen c) Werbeaktionen zielgruppenorientiert planen und durchführen d) Kontakte zu Werbeträgern pflegen e) mit Sponsoren zusammenarbeiten |
| 1.2 | Binnenmarketing (§ 3 Abs. 4 Nr. 1.2) | a) Maßnahmen zur inneren Werbung planen und durchführen b) Maßnahmen zur Gästebindung planen und durchführen c) Gästebetreuung zielgruppenorientiert organisieren |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse |
|----------|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1.3 | Vertrieb (§ 3 Abs. 4 Nr. 1.3) | a) Vertriebswege nationaler und internationaler Tourismusorganisationen nutzen b) an der Marktforschung des Ausbildungsbetriebes mitwirken |
| 2 | Produkterstellung (§ 3 Abs. 4 Nr. 2) | |
| 2.1 | Recht (§ 3 Abs. 4 Nr. 2.1) | a) Voraussetzungen der Prädikatisierung von Kur- und Fremdenverkehrsarten erläutern b) rechtliche Bestimmungen des Meldewesens anwenden c) rechtliche und organisatorische Auswirkungen verschiedener Unternehmensformen des Kur- und Fremdenverkehrs auf den Betriebsablauf unterscheiden d) vertragsrechtliche Bestimmungen anwenden |
| 2.2 | Touristische Leistungen (§ 3 Abs. 4 Nr. 2.2) | a) örtliche Angebote mit den Wünschen des Gastes koordinieren b) Benutzerinformationen zur Verfügung stellen c) Zusatzleistungen erarbeiten |
| 2.3 | Pauschalangebote (§ 3 Abs. 4 Nr. 2.3) | a) über Bestandteile eines Pauschalangebotes Auskunft geben b) touristische Einzelleistungen, insbesondere Beförderungs-, Beherbergungs- und Zusatzleistungen, vergleichen und zu einem Pauschalangebot bündeln c) bei der Erstellung von Informationsunterlagen mitwirken d) Pauschalarrangements durchführen |
| 2.4 | Gästeberatung und Verkauf (§ 3 Abs. 4 Nr. 2.4) | a) Leistungen des Ausbildungsbetriebes und Zusatzleistungen anbieten und verkaufen b) Gäste über regionale Besonderheiten informieren c) Gäste über die von ihnen zu tragenden örtlichen Abgaben informieren d) Gäste betreuen |
| 3 | Veranstaltungsorganisation (§ 3 Abs. 4 Nr. 3) | a) an Planung, Durchführung und Betreuung von Veranstaltungen mitwirken b) Terminübersichten und Veranstaltungskalender erstellen und koordinieren c) Veranstaltungen bewerben d) Veranstaltungen unter Berücksichtigung von Finanzierungshilfen, insbesondere Förder- und Sponsorenprogrammen, kalkulieren und abrechnen |
| 4 | Fachaufgaben im Einsatzgebiet (§ 3 Abs. 4 Nr. 4) | |
| 4.1 | Öffentlichkeitsarbeit (§ 3 Abs. 4 Nr. 4.1) | a) Verteiler pflegen b) Presseberichte erstellen c) Daten und Informationen zur Erstellung von Presstexten aufbereiten d) Pressekonferenzen und Journalistenbetreuungen planen und durchführen |
| 4.2 | Betriebsspezifische Dienstleistungen (§ 3 Abs. 4 Nr. 4.2) | a) betriebsspezifische Dienstleistungen anbieten und verkaufen b) mit Leistungsträgern des Ausbildungsbetriebes zusammenarbeiten c) Anregungen zu Infrastrukturmaßnahmen aufnehmen |
| 4.3 | Kalkulation und Abrechnung von Leistungen (§ 3 Abs. 4 Nr. 4.3) | a) Vorschriften zur Haushaltsführung bei Leistungserstellung und -angebot anwenden b) Budgetvorgaben berücksichtigen c) betriebsspezifische Leistungen kalkulieren und abrechnen |

Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung
zum Reiseverkehrskaufmann/zur Reiseverkehrskauffrau
– Zeitliche Gliederung –

Fachrichtung Touristik

1. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis drei Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur,
 - 1.2 Berufsbildung, Kompetenzen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, Lernziele a, b und g,
 - 1.3 Personalwirtschaft, Lernziele a und b,
 - 2.1 Arbeitsorganisation,
 - 4.2 Kooperation, Lernziele a und b,
 - 5. Marketing, Lernziel b,
- zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 1.4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
 - 2.2 Informations- und Kommunikationssysteme, Lernziele a, d und e,
 - 2.3 Datenschutz und Datensicherheit,
 - 6.1 Kosten- und Leistungsrechnung, Controlling, Lernziele a und b,
- zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 3.1 Zielgebiete, Lernziele a, f bis h,
 - 3.2 Produkte und Leistungen, Lernziele a bis c,
 - 4.1 Kommunikation mit Kunden, Lernziele a, b, f, h und i,
 - 4.3 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben, Lernziel a,
 - 5. Marketing, Lernziel c,
- in Verbindung mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildpositionen
- 1.5 Umweltschutz,
 - 2.2 Informations- und Kommunikationssysteme, Lernziele b und c,
 - 4.2 Kooperation, Lernziel c,
- zu vermitteln.

2. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- I.) 1.2 Berufsbildung, Kompetenzen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, Lernziele c bis f,
 - I. 1.3 Personalwirtschaft, Lernziele c und d,
 - I. 6.1 Kosten- und Leistungsrechnung, Controlling, Lernziele c und d,
 - I. 6.2 Statistik, Lernziel a,
- zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen
- I. 1.3 Personalwirtschaft, Lernziel b,
 - I. 1.4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,

¹⁾ Abschnitt I: Gemeinsame Fertigkeiten und Kenntnisse

- I. 2.1 Arbeitsorganisation,
- I. 2.2 Informations- und Kommunikationssysteme,
- I. 2.3 Datenschutz und Datensicherheit

fortzuführen.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- I. 3.2 Produkte und Leistungen, Lernziele d bis f,
- I. 4.1 Kommunikation mit Kunden, Lernziele c bis e und g,
- I. 4.3 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben, Lernziele b und c,
- I. 5. Marketing, Lernziele d, f und g,

II.²⁾ 2.1 Pauschalreisen, Lernziele a bis c, e und f,

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- I. 1.2 Berufsbildung, Kompetenzen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, Lernziel g,
- I. 1.5 Umweltschutz,
- I. 4.1 Kommunikation mit Kunden, Lernziele a und b,
- I. 4.2 Kooperation, Lernziel c,
- I. 4.3 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben, Lernziel a,
- I. 5. Marketing, Lernziel c,

fortzuführen.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- I. 3.1 Zielgebiete, Lernziele b bis e,
- II. 1. touristisches Marketing,
- II. 2.3 Recht,
- II. 3. Kundenberatung und Verkauf,
- II. 4.1 Reservierung,
- II. 4.2 Beförderungsleistungen

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- I. 1.5 Umweltschutz,
- I. 2.2 Informations- und Kommunikationssysteme,
- I. 4.1 Kommunikation mit Kunden,
- I. 4.2 Kooperation

fortzuführen.

3. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- I. 6.1 Kosten- und Leistungsrechnung, Controlling, Lernziele e und f,
- I. 6.2 Statistik, Lernziel b,
- II. 2.1 Pauschalreisen, Lernziel d,
- II. 4.3 Kalkulation, Abrechnung

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- I. 4.1 Kommunikation mit Kunden,
- II. 2.1 Pauschalreisen, Lernziele a bis c, e und f,

fortzuführen.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- II. 2.2 individuelle Reisen, Gruppenreisen

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

²⁾ Abschnitt II: Fachrichtung Touristik

- I. 1.5 Umweltschutz,
- I. 4.1 Kommunikation mit Kunden,
- I. 4.2 Kooperation,
- I. 4.3 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben,
- I. 6.1 Kosten- und Leistungsrechnung, Controlling, Lernziele e und f,
- II. 2.3 Recht,
- II. 3. Kundenberatung und Verkauf,
- II. 4.1 Reservierung,
- II. 4.2 Beförderungsleistungen,
- II. 4.3 Kalkulation, Abrechnung

fortzuführen.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis drei Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition

- I. 5. Marketing, Lernziele a und e,

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- I. 2.2 Informations- und Kommunikationssysteme,

- I. 5. Marketing, Lernziele b bis d, f und g,

- I. 6.2 Statistik,

- II. 1. touristisches Marketing

fortzuführen.

Fachrichtung Kuren und Fremdenverkehr

1. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis drei Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur,

- 1.2 Berufsbildung, Kompetenzen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, Lernziele a, b und g,

- 1.3 Personalwirtschaft, Lernziele a und b,

- 1.4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,

- 2.1 Arbeitsorganisation,

- 4.2 Kooperation, Lernziele a und b,

- 5. Marketing, Lernziel b,

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 2.2 Informations- und Kommunikationssysteme, Lernziele a, d und e,

- 2.3 Datenschutz und Datensicherheit,

- 6.1 Kosten- und Leistungsrechnung, Controlling, Lernziele a und b,

zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 3.1 Zielgebiete, Lernziele a, f bis h,

- 3.2 Produkte und Leistungen, Lernziele a bis c,

- 4.1 Kommunikation mit Kunden, Lernziele a, b, f und i,

- 4.3 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben, Lernziel a,

- 5. Marketing, Lernziel c,

in Verbindung mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildpositionen

- 1.5 Umweltschutz,

- 2.2 Informations- und Kommunikationssysteme, Lernziele b und c,

- 4.2 Kooperation, Lernziel c,

zu vermitteln.

2. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

I.¹⁾ 1.2 Berufsbildung, Kompetenzen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, Lernziele c bis f,

I. 1.3 Personalwirtschaft, Lernziele c und d,

I. 6.1 Kosten- und Leistungsrechnung, Controlling, Lernziele c und d,

I. 6.2 Statistik, Lernziel a,

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

I. 1.3 Personalwirtschaft, Lernziel b,

I. 1.4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,

I. 2.1 Arbeitsorganisation,

I. 2.2 Informations- und Kommunikationssysteme,

I. 2.3 Datenschutz und Datensicherheit

fortzuführen.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

I. 3.1 Zielgebiete, Lernziele b bis e,

I. 3.2 Produkte und Leistungen, Lernziele d bis f,

I. 4.1 Kommunikation mit Kunden, Lernziele c bis e,

I. 4.3 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben, Lernziele b und c,

I. 5. Marketing, Lernziele d, f und g,

II.²⁾ 2.1 Recht,

II. 2.2 touristische Leistungen,

II. 2.3 Pauschalangebote, Lernziele a und c,

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

I. 1.5 Umweltschutz,

I. 4.1 Kommunikation mit Kunden, Lernziele a und b,

I. 4.3 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben, Lernziel a,

I. 5. Marketing, Lernziel c,

fortzuführen.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

I. 4.1 Kommunikation mit Kunden, Lernziel g,

II. 1.1 Werbung und Verkaufsförderung, Lernziele a, b, d und e,

II. 1.2 Binnenmarketing,

II. 1.3 Vertrieb, Lernziel a,

II. 2.4 Gästeberatung und Verkauf,

II. 3. Veranstaltungsorganisation, Lernziele a bis c,

II. 4.1 Öffentlichkeitsarbeit, Lernziele a und b,

II. 4.2 betriebspezifische Dienstleistungen

zu vermitteln sowie in Verbindung damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

I. 1.5 Umweltschutz,

I. 2.1 Arbeitsorganisation,

I. 2.2 Informations- und Kommunikationssysteme, Lernziele a, b und e,

I. 4.1 Kommunikation mit Kunden, Lernziele f, h und i,

I. 4.2 Kooperation, Lernziele a und b,

I. 5. Marketing, Lernziele b und c,

fortzuführen.

¹⁾ Abschnitt I: Gemeinsame Fertigkeiten und Kenntnisse

²⁾ Abschnitt II: Fachrichtung Kuren und Fremdenverkehr

3. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- II. 2.3 Pauschalangebote, Lernziel d,
 - II. 4.1 Öffentlichkeitsarbeit, Lernziele c und d,
- zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen
- I. 1.5 Umweltschutz,
 - I. 4.1 Kommunikation mit Kunden,
 - I. 4.2 Kooperation, Lernziel c,
 - I. 4.3 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben,
 - II. 1.2 Binnenmarketing,
 - II. 2.3 Pauschalangebote, Lernziele a und c,
 - II. 2.4 Gästeberatung und Verkauf,
 - II. 3. Veranstaltungsorganisation, Lernziele a bis c,
 - II. 4.1 Öffentlichkeitsarbeit, Lernziele a und b,
- fortzuführen.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- I. 6.1 Kosten- und Leistungsrechnung, Controlling, Lernziele e und f,
 - I. 6.2 Statistik, Lernziel b,
 - II. 2.3 Pauschalangebote, Lernziel b,
 - II. 3. Veranstaltungsorganisation, Lernziel d,
 - II. 4.3 Kalkulation und Abrechnung von Leistungen
- zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen
- I. 1.5 Umweltschutz,
 - I. 3.2 Produkte und Leistungen, Lernziele a, c und d,
 - I. 4.1 Kommunikation mit Kunden,
 - I. 4.2 Kooperation, Lernziel c,
 - I. 5. Marketing,
 - II. 1.3 Vertrieb, Lernziel a,
- fortzuführen.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis drei Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- I. 5. Marketing, Lernziele a und e,
 - II. 1.1 Werbung und Verkaufsförderung, Lernziel c,
 - II. 1.3 Vertrieb, Lernziel b,
- zu vermitteln im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen
- I. 2.2 Informations- und Kommunikationssysteme,
 - I. 4.1 Kommunikation mit Kunden,
 - I. 4.2 Kooperation,
 - I. 5. Marketing, Lernziele b bis d, f und g,
 - I. 6.2 Statistik,
 - II. 2.1 Recht
- fortzuführen.