

Reiseverkehrskaufmann/-frau – Ausbildungsinhalte

Im ersten Jahr lernen die Auszubildenden im Ausbildungsbetrieb beispielsweise:

- wie man mit computergestützten Reservierungssystemen arbeitet, Daten erfasst, pflegt und verschiedene Informationsquellen nutzt
- wie man Anfragen beantwortet und was im Kontakt mit Kunden zu beachten ist
- was man über Tarif- und Fahrplansysteme von Bahn, Bus, Flug und Schiff wissen muss und wie man die richtige Unterkunft für verschiedene Zielgruppen auswählt
- welche Reisegebiete für welche Zielgruppen geeignet sind und wie sich der Tourismus auf die Umwelt in den Zielgebieten auswirkt
- wie man Verkaufsbelege erstellt und Kosten errechnet
- wie man bei Werbung und Verkaufsförderung mitwirken kann
- was zum Thema Datenschutz zu beachten ist
- wie Teamarbeit funktioniert und wie man Arbeitsergebnisse richtig auswertet und präsentiert

Im zweiten Ausbildungsjahr werden den Auszubildenden z.B. folgende Kenntnisse vermittelt:

- wie man Informationen über Verkehrswege, -mittel und -verbindungen in den verschiedenen Zielgebieten beschafft und wie man Beförderungsdokumente erstellt
- was bei Beratungs- und Verkaufsgesprächen mit Kunden wichtig ist, wie man die Kunden über Angebote und Zielgebiete informiert und mit Beschwerden und Reklamationen umgeht
- wie Reservierungs- und Informationssysteme genutzt und Reservierungen durchgeführt werden
- wie man Pauschalreisen verschiedener Anbieter vergleicht, die Kunden darüber informiert und ihnen Zusatzleistungen anbietet
- was man über länderspezifische Reise- und Gesundheitsbestimmungen und über die politische, wirtschaftliche und kulturelle Situation in den Zielgebieten wissen muss
- welche Angebote es im Gesundheits- und Wellnesstourismus gibt
- wie man fremdsprachige Informationen nutzt und in einer Fremdsprache kommuniziert
- wie man bei Marketing und Controlling mitwirkt
- welche Besonderheiten beim Reisevertragsrecht, bei Beförderungsbestimmungen und bei versicherungsrechtlichen Fragen zu beachten sind

Im dritten Ausbildungsjahr lernen die Auszubildenden schließlich unter anderem:

- wie touristische Einzelleistungen zu einem Pauschalangebot gebündelt werden können, wie man individuelle und Gruppenreisen ausarbeitet und den Ablauf organisiert und wie man Reisen zu besonderen Veranstaltungen (z.B. Kultur- oder Sportveranstaltungen) plant und verkauft
- auf welche Weise bei der Produkterstellung Umweltgesichtspunkte berücksichtigt werden können
- wie man Kalkulationen durchführt, Kennzahlen ermittelt und Statistiken erstellt
- was beim Einkauf von Leistungen zu beachten ist, wie man den Reisepreis errechnet und Provisionen abrechnet
- wie man neue Zielgruppen als Kunden gewinnen kann

Der Ausbildungsbetrieb legt eines der folgenden Einsatzgebiete fest:

- Reiseveranstaltung
- Reisevermittlung Touristik
- Reisevermittlung Beförderung

Die Vermittlung der Themen Reservierung, Beförderungsdienstleistungen sowie Kalkulation und Abrechnung orientiert sich an diesen Einsatzgebieten. Es können auch andere Einsatzgebiete festgelegt werden, wenn diese in Breite und Tiefe den oben genannten entsprechen.

Während der gesamten Ausbildungszeit wird den Auszubildenden vermittelt:

- welche gegenseitigen Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag entstehen
- wie der Ausbildungsbetrieb organisiert ist und wie Beschaffung, Fertigung, Absatz und Verwaltung funktionieren
- wie die Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften angewendet werden
- wie Umweltschutzmaßnahmen beachtet und angewendet werden

In der Berufsschule sind folgende Lernfelder Gegenstand des theoretischen Unterrichts:

- Informationen über Produkte der Veranstalter und Vermittler beschaffen
- mit Kunden kommunizieren
- Reisen ins westliche Mittelmeer vermitteln
- Bücher in Tourismusbetrieben führen
- Reisen ins östliche Mittelmeer vermitteln und veranstalten
- Reisen in Deutschland vermitteln
- am Marketing-Management eines touristischen Anbieters mitwirken
- beim Jahresabschluss in Tourismusbetrieben mitwirken
- Reisen in die Schweiz, nach Österreich und nach Skandinavien vermitteln und veranstalten
- Fernreisen vermitteln
- den Einfluss der Wirtschaftspolitik in der sozialen Marktwirtschaft beurteilen
- Controllinginstrumente zur Überwachung und Steuerung einsetzen
- die eigene Berufsausbildung mitgestalten und sich unter Beachtung rechtlicher Rahmenbedingungen auf die Rolle als Arbeitnehmer und Verbraucher vorbereiten
- eigenes Handeln auf dem Reisemarkt an den Zielen und Grenzen der Wirtschaft ausrichten
- die Wirksamkeit staatlicher Wettbewerbspolitik anhand Marktstrukturen in der Tourismusbranche beschreiben

Auszug aus dem Ausbildungsrahmenplan und dem Rahmenlehrplan

Ausbildung im Betrieb

Im 1. Ausbildungsjahr Zielgebiete
Kommunikation und
Kooperation
Marketing
Gestaltung von Produkten und
Leistungen, rechtliche
Grundlagen
Kundenberatung und Verkauf
kaufmännische Steuerung und
Kontrolle

Im 2. Ausbildungsjahr Vertiefen der Kenntnisse aus
dem ersten Ausbildungsjahr
Pauschalreisen
Reservierung,
Beförderungsleistungen

Zwischenprüfung in der Mitte des 2. Ausbildungsjahres

Im 3. Ausbildungsjahr Vertiefen der Kenntnisse aus
dem ersten und zweiten
Ausbildungsjahr
individuelle Reisen,
Gruppenreisen
Kalkulation, Abrechnung

Abschlussprüfung nach dem 3. Ausbildungsjahr

Ausbildung in der Berufsschule

in den Lernfeldern:

Informationen über Produkte der
Veranstalter und Vermittler beschaffen
mit Kunden kommunizieren
Reisen ins westliche Mittelmeer
vermitteln
Bücher in Tourismusbetrieben führen

die Wirksamkeit staatlicher
Wettbewerbspolitik anhand
Marktstrukturen in der
Tourismusbranche beschreiben
Reisen ins östliche Mittelmeer
vermitteln und veranstalten
Reisen in Deutschland vermitteln
am Marketing-Management eines
touristischen Anbieters mitwirken
beim Jahresabschluss in
Tourismusbetrieben mitwirken
eigenes Handeln auf dem Reisemarkt an
den Zielen und Grenzen der Wirtschaft
ausrichten

Reisen in die Schweiz, nach Österreich
und nach Skandinavien vermitteln und
veranstalten
Fernreisen vermitteln
den Einfluss der Wirtschaftspolitik in
der sozialen Marktwirtschaft beurteilen
Controllinginstrumente zur
Überwachung und Steuerung einsetzen

(Quelle: BERUFNET - <http://infobub.arbeitsagentur.de/berufe/index.jsp>; Bundesagentur für Arbeit)