

Neues Berufsbild: Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)/ Tourismuskaufrfrau (Kaufrfrau für Privat- und Geschäftsreisen)

Ein Vergleich der bisherigen und neuen Ausbildungsordnung ist nur bedingt möglich, da sich der Aufbau erheblich unterscheidet. Damit die Veränderungen aber besser sichtbar werden, wurden die Berufsbildpositionen (Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten) aus der alten Ausbildungsordnung der neuen Struktur zugeordnet.

Die wesentlichen Änderungen im Überblick:

Ausbildungsordnung von 2005 (gültig bis 31. Juli 2011)	Ausbildungsordnung von 2011 (gültig ab 1. August 2011)
Berufsbezeichnung	
Reiseverkehrskaufmann/ Reiseverkehrskaufrfrau	Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)/ Tourismuskaufrfrau (Kaufrfrau für Privat und Geschäftsreisen)
Hinweis	
<p>Die bisherige Berufsbezeichnung „Reiseverkehr“ deckt die heutigen Tätigkeitsfelder der Fachkräfte nicht mehr umfassend ab. Es wird ein Schwerpunkt auf die Verkehrsträger suggeriert, der in dieser Form heute nicht mehr gegeben ist.</p> <p>Die Tourismusbranche beinhaltet Reisen ins In- und Ausland von Privat- und Geschäftsreisenden, aber auch weitere Freizeitaktivitäten. In all diesen Tätigkeitsfeldern arbeiten Reiseverkehrskaufleute und die zukünftigen Tourismuskauflleute.</p>	
Ausbildungsstruktur	
Einsatzgebiete	Wahlqualifikationen
<ul style="list-style-type: none"> • Reiseveranstaltung • Reisevermittlung Touristik • Reisevermittlung Beförderung 	<ul style="list-style-type: none"> • Reisevermittlung • Reiseveranstaltung • Geschäftsreisen
Hinweis	
<p>In der alten Ausbildungsordnung gab es drei Einsatzgebiete, die nun Wahlqualifikationen heißen. Im neuen Berufsbild wird das Einsatzgebiet Beförderung gegen Geschäftsreisen getauscht. An der Art der Vermittlung der Inhalte wird sich nichts ändern.</p> <p>Für die Auszubildenden ergibt sich der Vorteil, dass sie wählen können, ob zusätzlich (freiwillig) gewählte Wahlqualifikation geprüft werden sollen. Dies wird als Zusatzqualifikation bezeichnet. Aufgrund dieser Möglichkeit heißen Einsatzgebiete nun Wahlqualifikationen.</p> <p>Der Ausbildungsbetrieb entscheidet, welche Wahlqualifikationen angeboten werden können. Dieses Modell gibt es in vielen anderen Berufen wie beispielsweise bei den Kaufleuten für Tourismus und Freizeit.</p>	

**Inhalte Abschnitt A:
 Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
 in den Pflichtqualifikationseinheiten**

Gestaltung von Produkten und Leistungen

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Zielgebiete • Verkehrsträger- und Beherbergungsbereich • Pauschalreisen • Individuelle Reisen, Gruppenreisen | <ul style="list-style-type: none"> • Tourismusspezifische Systematik • Destinationen • Produkte und Leistungen • Eigenveranstaltungen • Nachhaltigkeit und Umweltaspekte im Tourismus |
|---|--|

Ziel

Die Vermittlung von Destinationskenntnissen soll zukünftig noch stärker mit den Leistungen von Produkten erfolgen. Geographiekennntnisse sind wichtig für eine Produktion oder Vermittlung von Reisen. Jedoch sollen diese Kenntnisse immer unter der Frage vermittelt werden: „Wo kann wann welche Reise gemacht werden?“ Auszubildende müssen bereits in der Ausbildung die Fähigkeiten erlangen, sich auch nach Abschluss der Ausbildung stetig weitere Geographie- und Produktkenntnisse anzueignen.

In der Ausbildungsordnung wird nur noch von Einzelveranstaltungen gesprochen und nicht mehr von Pauschalreisen. Damit werden alle Reisearten abgedeckt und die aktuellen Marktveränderungen (Bausteinreisen, Dynamic Packaging, X-Produkte etc.) werden jederzeit abgedeckt.

Die Vermittlung von Nachhaltigkeitsthemen und Umweltaspekte soll nicht nur bei der Produkterstellung berücksichtigt werden, sondern auch im Kundengespräch Anwendung finden.

Auszubildende mit der Wahlqualifikation Reisevermittlung erhalten zusätzlich vertiefende Kenntnisse zur Produktion von Veranstaltung vermittelt, um die Fähigkeiten zu intensivieren. Die Vermittlung erfolgt integrativ und somit von Beginn bis zum Ende der Ausbildung.

Touristisches Marketing

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Marketing | <ul style="list-style-type: none"> • Marktanalyse und Marketingmaßnahmen • Werbung und Verkaufsförderung • Vertriebs- und Absatzkanäle • Öffentlichkeitsarbeit |
|---|--|

Ziel

Marketingaktivitäten nehmen in allen Unternehmen aufgrund des hohen Wettbewerbs immer mehr zu. Daher nehmen die Bereiche der Marktanalyse und Marketingmaßnahmen einen höheren Stellenwert als bisher ein. Ein weiterer Fokus liegt auf der Werbung und Verkaufsförderung. Insbesondere Reisebüros müssen ihre Marketingaktivitäten an die modernen Möglichkeiten anpassen und verstärken. Nur so können sie ihren Mehrwert und ihren USP dem Kunden gegenüber vermarkten und Kunden gewinnen. Die Maßnahmenentwicklung zur Kundengewinnung und -bindung wurde in der Ausbildung bisher nicht im erforderlichen Maß berücksichtigt.

Die neuen Medien haben die Vertriebsstrukturen komplett verändert. Ende der neunziger Jahre gab es noch keine Buchungsmöglichkeiten über das Handy und Internet. Zudem gab es auch keine Preisdifferenzierung von Einzelleistungen zwischen den Vertriebskanälen. Daher muss eine verstärkte Vermittlung mit dem Umgang von Vertriebs- und Absatzkanälen erfolgen, um somit den Markterfordernissen gerecht zu werden.

Kommunikation, Kundenberatung und Verkauf

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Kundenberatung und Verkauf • Kommunikation • Kooperation • Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben | <ul style="list-style-type: none"> • Kundenorientierte Kundenberatung und Verkauf • Beschwerdemanagement • Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben |
|--|--|

Ziel

Aufgrund der neuen Informationsmedien ist der Kunde heute oftmals bereits bestens informiert, bevor er sich im Reisebüro informiert. Um einen Kunden zu gewinnen und das Gespräch erfolgreich mit einer Buchung abzuschließen, ist Kommunikationsgeschick erforderlich. Dies ist ein wesentlicher Schwerpunkt der Ausbildung.

Die Planung, Durchführung und Nachbereitung von Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen steht im Vordergrund, um neue Kunden zu gewinnen und zu binden.

Auszubildende mit der Wahlqualifikation Reisevermittlung erhalten zusätzlich vertiefende Kenntnisse zu Kundengesprächen vermittelt, um diese Fähigkeiten zu intensivieren. Die Vermittlung erfolgt integrativ und somit vom Anfang bis zum Ende der Ausbildung.

Service und Qualität

- Serviceleistungen
- Qualitätssicherung im Service

Ziel

Touristische Fachkräfte müssen sich verstärkt als Service- bzw. Dienstleistungspartner sehen und daher wurden erstmals diese Fähigkeiten und Kenntnisse in einer eigenen Berufsbildposition in die Ausbildungsordnung aufgenommen. Gute Serviceleistungen erhöhen den betrieblichen Erfolg und gehören somit zu wichtigen Fähigkeiten, die bereits in der Ausbildung vermittelt werden müssen. Die Kundenzufriedenheit und -bindung nimmt immer mehr an Bedeutung zu.

Dazu gehört auch, die Arbeitsprozesse im Betrieb zu analysieren und zu verbessern. Die Fähigkeit, eine eigene Qualitätskontrolle durchzuführen, muss bereits während der Ausbildung vermittelt werden.

Rechtliche Grundlagen des Tourismus

- Rechtliche Grundlagen
- Vertragsrecht
- Reise- und Beförderungsrecht

Ziel

Die rechtlichen Grundlagen wurden um den Bereich Vertragsrecht erweitert. Touristische Fachkräfte übernehmen auch Tätigkeitsfelder, die nicht nur vom Reise- und Beförderungsrecht geprägt sind (z.B. Arbeits-, Kauf- oder Mietvertrag).

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

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

Ziel

Bisher wurden detaillierte Kenntnisse im Bereich Buchhaltung, Kosten- und Leistungsrechnung vermittelt. Da in größeren Betrieben in der Regel Buchhaltungskräfte tätig sind bzw. kleinere Unternehmen oftmals mit Abrechnungsgesellschaften zusammenarbeiten, wurde der Fokus auf die Steuerung und Kontrolle gelegt. Um eine kaufmännische Steuerung und Kontrolle durchführen zu können, muss das Prinzip der Buchhaltung, Kosten- und Leistungsrechnung und Jahresabschluss vermittelt werden. Eine detaillierte eigenständige Buchung ist nicht mehr notwendig.

Der Schwerpunkt in diesem Bereich liegt auf der Interpretation der Ergebnisse, um somit Kalkulationen durchzuführen und betriebliche Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumente anzuwenden.

Die Voraussetzungen und Rahmenbedingungen, Chancen und Risiken des unternehmerischen Handelns sollen vermittelt werden, damit die Fachkräfte lernen, dass ihr Handeln sich auf den Erfolg des Unternehmens auswirkt.

Inhalte Abschnitt B:
Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
in den Wahlqualifikationseinheiten

Reisevermittlung

- Vorbereitung und Planung
- Verkauf
- Nachbereitung und Service

Ziel

Insbesondere die Tätigkeiten der Reisevermittlung sollen vertieft vermittelt werden.

Reiseveranstaltung

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

Ziel

Insbesondere die Tätigkeiten der Reiseveranstaltung sollen vertieft vermittelt werden.

Geschäftsreisen

- Planung und Organisation
- Reservierung und Buchung
- Reisekostenabrechnung

Ziel

Insbesondere die Tätigkeiten der Organisation von Geschäftsreisen sollen vertieft vermittelt werden.

Inhalte Abschnitt C:
Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Der Ausbildungsbetrieb

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Stellung, Rechtsform, Struktur • Berufsbildung, Kompetenzen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen • Personalwirtschaft • Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit • Umweltschutz | <ul style="list-style-type: none"> • Stellung, Rechtsform, Struktur des Ausbildungsbetriebes • Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Grundlagen, Personalwirtschaft • Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit • Umweltschutz |
|--|---|

Die integrativen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten zum Ausbildungsbetrieb haben sich im Wesentlichen nicht verändert.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsorganisation • Informations- und Kommunikationssysteme • Datenschutz und Datensicherheit | <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsorganisation • Informations- und Datenkommunikationstechniken • Kommunikation und Kooperation |
|---|--|

Die integrativen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten zur Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationstechniken haben sich im Wesentlichen nicht verändert.