

Anlage 1 zu § 4

**Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung
zum Reiseverkehrskaufmann/Reiseverkehrskauffrau**

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		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)	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
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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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 Zielgruppe prüfen e) Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung in Zielgebieten aufzeigen f) länderspezifische Reise- und Gesundheitsbestimmungen beim Leistungsangebot berücksichtigen g) Profile von Kurorten, Fremdenverkehrsarten und Heilbädern beschreiben h) Leistungsangebote bei Kur- und Erholungsaufenthalten ermitteln
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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> 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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> 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
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 der 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
2.3	Recht (§ 3 Abs. 2 Nr. 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Beförderungsbestimmungen beachten b) versicherungs- und haftungsrechtliche Regelungen berücksichtigen c) Reisevertragsrecht anwenden

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
3	Kundenberatung und Verkauf (§ 3 Abs. 2 Nr. 3)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> a) Reservierungen durchführen b) die im Ausbildungsbetrieb eingesetzten Reservierungs- und Informationssysteme nutzen
4.2	Beförderungsleistungen (§ 3 Abs. 2 Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> a) Maßnahmen zur inneren Werbung planen und durchführen b) Maßnahmen zur Gästebindung planen und durchführen c) Gästebetreuung zielgruppenorientiert organisieren
1.3	Vertrieb (§ 3 Abs. 4 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> a) Voraussetzungen der Prädikatisierung von Kur- und Fremdenverkehrsorten 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)	<ul style="list-style-type: none"> a) örtliche Angebote mit den Wünschen des Gastes koordinieren b) Benutzerinformationen zur Verfügung stellen c) Zusatzleistungen erarbeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
2.3	Pauschalangebote (§ 3 Abs. 4 Nr. 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> a) Verteiler pflegen b) Presseberichte erstellen c) Daten und Informationen zur Erstellung von Pressetexten aufbereiten d) Pressekonferenzen und Journalistenbetreuungen planen und durchführen
4.2	Betriebsspezifische Dienstleistungen (§ 3 Abs. 4 Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> a) Vorschriften zur Haushaltsführung bei Leistungserstellung und -angebot anwenden b) Budgetvorgaben berücksichtigen c) betriebsspezifische Leistungen kalkulieren und abrechnen