

## Qualifikationsbaustein zum Berufseinstieg

<b>Bezeichnung:</b>	<b>Servicekraft in der Reisebranche</b>
<b>Einsatzbereich:</b>	Touristik und Freizeit
<b>Zielstellung:</b>	<p>Nach erfolgreichem Abschluss des Qualifikationsbausteins ist der Teilnehmer befähigt, in der Reisebranche eine Arbeit aufzunehmen.</p> <p>Der Teilnehmer besitzt Fähigkeiten und Fertigkeiten, die Teil des Ausbildungsberufes Reiseverkehrskaufmann/ -kauffrau ist und kann unter Anleitung in diesem Tätigkeitsfeld eingesetzt werden.</p>
<b>Tätigkeitsmerkmale:</b>	<p>Kenntnisse zur Arbeitsorganisation in einem Reisebüro Nutzung der Arbeits- und Organisationsmittel sowie der Informations- und Kommunikationssysteme Kenntnis der wichtigsten rechtlichen Grundlagen im Reisevertragsrecht und im Datenschutz Mitwirken an Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit Kommunikation mit dem Kunden</p>
<b>Gesamtdauer:</b>	120 Tage Vollzeit (960 h)
<b>Abschluss:</b>	<p>Zertifikat der zuständigen IHK bei bestandenem lehrgangsinternen Test (Schriftlicher Kenntnistest und praktischer Fertigkeitstest)</p>
<b>Berufsentsprechung:</b>	<p>Reiseverkehrskaufmann / -kauffrau; Kaufmann / Kauffrau für Tourismus und Freizeit</p>
<b>Inkraftsetzung:</b>	Dezember 2005

## Qualifikationsbaustein Servicekraft in der Reisebranche

Gliederung entsprechend Ausbildungsrahmenplan der Verordnung über die Berufsausbildung zum Reiseverkehrskaufmann / -kauffrau bzw. Kaufmann / Kauffrau für Tourismus und Freizeit

Teile des Ausbildungsberufes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Dauer
Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>- berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften kennen und anwenden</li> <li>- Verhaltensweise bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>- Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln
Umweltschutz	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>- für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>- Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>- Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln
Arbeitsorganisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vollmachten und Verantwortungen im Ausbildungsbetrieb beachten</li> <li>- Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Leistungserstellung berücksichtigen</li> <li>- Arbeits- und Organisationsmittel handhaben und Informationsquellen nutzen</li> </ul>	5 Tage

<b>Teile des Ausbildungsberufes</b>	<b>zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse</b>	<b>Dauer</b>
Informations- und Kommunikationssysteme	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daten erfassen, aufbereiten und pflegen</li> <li>- Informations- und Kommunikationssysteme aufgaben- und kundenorientiert nutzen</li> <li>- mit einem computergestützten Reservierungssystem unter Anleitung Informationen und Daten beschaffen, verarbeiten und verkaufsorientiert anwenden</li> </ul>	20 Tage
Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundenkontakte herstellen, nutzen und pflegen</li> <li>- die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen; kundenorientiert verhalten und kommunizieren</li> <li>- Kundenzufriedenheit prüfen und eigenes Verhalten anpassen</li> </ul>	12 Tage
Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fremdsprachige Fachbegriffe anwenden</li> </ul>	4 Tage
Marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ergebnisse der Marktbeobachtung und Marktforschung für die Erschließung neuer Zielgruppen und Produkte nutzen</li> <li>- an Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit, Werbung und Verkaufsförderung mitwirken</li> </ul>	10 Tage
Verkehrsträger- und Beherbergungsbereich	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leistungsprofile von Verkehrsträgern vergleichen</li> <li>- Unterkunftsarten sowie Preisklassen der Leistungsträger im Beherbergungswesen zielgruppengerecht auswählen</li> </ul>	4 Tage
Pauschalreisen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- über Bestandteile einer Pauschalreise Auskunft geben</li> <li>- Pauschalreisen verschiedener Anbieter vergleichen und bewerten</li> </ul>	5 Tage
<b>Fachpraktische Inhalte</b>		<b>60 Tage</b>

Teile des Ausbildungsberufes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Dauer
Fachtheorie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sicherheit und Gesundheitsschutz</li> <li>- Umweltschutz</li> </ul>	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln
Fachtheorie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bedeutung von qualitätsbewusstem Handeln</li> <li>- Arbeitsorganisation</li> <li>- Informations- und Kommunikationssysteme</li> <li>- Kommunikation und Kooperation</li> <li>- fremdsprachige Fachbegriffe</li> <li>- Marketing</li> </ul>	12 Tage
Stellung, Rechtsform und Struktur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aufgaben und Stellung des Ausbildungsunternehmens im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang beschreiben</li> <li>- Zielsetzung und Aktivitäten des Ausbildungsbetriebes mit seinen Geschäftsfeldern darstellen</li> <li>- Segmente der Tourismusbranche unterscheiden</li> </ul>	2 Tage
Rechtliche Grundlagen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennen lernen des Reisevertragsrechts</li> <li>- Kennen lernen der Beförderungsbestimmungen</li> <li>- Kennen lernen der wichtigsten versicherungs- und haftungsrechtlichen Regelungen</li> </ul>	3 Tage
Datenschutz und Datensicherheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regelungen zum Datenschutz kennen lernen und anwenden</li> <li>- Datenpflege und Datensicherung begründen, Daten unter Anleitung sichern</li> </ul>	3 Tage
<b>Fachtheoretische Inhalte</b>	im Zusammenhang mit den fachpraktischen Inhalten	<b>20 Tage</b>

<b>Betriebspraktikum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennen lernen der Arbeitsabläufe im Praktikumsbetrieb</li> <li>- Nutzung der Informations- und Kommunikationssysteme des Praktikumsbetriebes</li> <li>- Beachtung der Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit</li> <li>- Mitarbeit an Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit</li> </ul>	<b>40 Tage</b>
--------------------------	--	----------------

<b>Gesamtdauer</b>		<b>120 Tage</b>
--------------------	--	-----------------