



Informationsmappe

Kaufmann/-frau

für

Tourismus & Freizeit



Die Tätigkeit im Überblick

Kaufleute für Tourismus und Freizeit beraten und informieren Kunden über touristische Leistungen und Attraktionen. Sie organisieren Veranstaltungen und setzen Verkaufs- und Marketingkonzepte zur Förderung des regionalen Tourismus um.

Kaufleute für Tourismus und Freizeit arbeiten vorwiegend in Tourismusbüros, Wellnesshotels, Kureinrichtungen, in Ausflugs- und Kreuzfahrtunternehmen oder Erlebnisbädern. Darüber hinaus kann es geeignete Tätigkeitsfelder z.B. bei Call-Centern oder bei Fahrzeugvermietern geben.

Die Ausbildung im Überblick

Kaufmann/-frau für Tourismus und Freizeit ist ein anerkannter Ausbildungsberuf nach dem Berufsbildungsgesetz (BBiG).

Diese bundesweit geregelte 3-jährige Ausbildung wird ohne Spezialisierung nach Fachrichtungen oder Schwerpunkten im Handel angeboten. Durch Wahlqualifikationseinheiten verfügt dieser Beruf über eine flexible Ausbildungsstruktur. Auch eine schulische Ausbildung ist möglich.

Aufgaben und Tätigkeiten

Worum geht es?

Kaufleute für Tourismus und Freizeit beraten und informieren Kunden über touristische Leistungen und Attraktionen. Sie organisieren Veranstaltungen und setzen Verkaufs- und Marketingkonzepte zur Förderung des regionalen Tourismus um.

Mit dem Kunden im Dialog

Wo kann man abends gemütlich die regionalen Spezialitäten genießen? Wo ist die nächste Skaterbahn zu finden? Gibt es noch freie Plätze auf dem Campingplatz? Bei jungen Leuten sind z.B. Wellness- und Health-Care-Kurzurlaube oder ein Wochenende im Spaßbad attraktiv. Kaufleute für Tourismus und Freizeit kennen sich mit dem Angebot vor Ort aus. Ob Veranstaltungstermine, Sehenswürdigkeiten, Unterkünfte, Einkaufsmöglichkeiten, Ausflugsziele, Eintrittspreise oder Öffnungszeiten - sie geben Kunden, Ferien- oder Kurgästen im Büro des lokalen Fremdenverkehrsvereins oder in einer Freizeiteinrichtung zuverlässig Auskunft - wenn nötig auch in Englisch oder einer anderen Fremdsprache. Außerdem vermitteln oder verkaufen sie Dienstleistungen und Eintrittskarten, buchen Fahrten oder reservieren Plätze und weisen dabei auch auf Vergünstigungen oder Zusatzangebote hin, beispielsweise auf Familienermäßigungen, den im Eintrittspreis enthaltenen Saunabesuch oder die Möglichkeit, mit der Theaterkarte die öffentlichen Verkehrsmittel zu nutzen. Prospektmaterial und Literatur, mit deren Hilfe sich die Kunden weiter

informieren können, haben sie an der Hand. Da sie die Bedürfnisse, Wünsche und Fragen der Gäste und Kunden gut kennen, wirken sie auch bei der Entwicklung neuer Angebote und Dienstleistungen mit.

Marketing und Eventmanagement

Wie findet der Skiort oder das Freizeitbad seine Gäste? Auch dazu tragen Kaufleute für Tourismus und Freizeit bei. Sie kümmern sich mit zielgruppenspezifischen Werbemitteln um das Marketing, damit die Einrichtung, der Ort oder die Region in der Öffentlichkeit bekannt wird oder bleibt - beispielsweise durch eine interessant gestaltete Broschüre, einen witzigen Radiospot oder eine stets aktuelle Website.

Kaufleute für Tourismus und Freizeit organisieren auch Veranstaltungen und tragen so zum Erfolg einer Tourismusregion, eines Kurortes oder einer Freizeiteinrichtung bei. Zuerst entwickeln sie die richtige Idee für die anvisierte Zielgruppe. Dann geht es ans Organisatorische: Sie stellen Finanzierungspläne auf und koordinieren Räumlichkeiten, Mitwirkende und Technik. Schließlich machen sie die Veranstaltung durch Plakate, Prospekte, Werbespots oder andere geeignete Werbemaßnahmen bekannt. Nach der Veranstaltung führen sie eine Erfolgskontrolle durch und erstellen die Endabrechnung.

Wenn sie in der Destinationsgestaltung tätig sind, gestalten sie das Profil einer Region oder einer Stadt mit und vermarkten es. Kaufleute für Tourismus und Freizeit ermitteln dazu die Stärken und Schwächen des touristischen Angebots vor Ort und unterstützen die Bildung von regionalen und überregionalen Netzwerken. Sie koordinieren oder entwickeln touristische und freizeitwirtschaftliche Produkte und machen die jeweiligen Attraktionen und Besonderheiten durch Marketingmaßnahmen bekannt. So sorgen sie dafür, dass sich die Kunden jederzeit informieren und die Angebote buchen können. Customer Relationship Management (CRM)-Systeme z.B. ermöglichen es ihnen, individuelle Kundenprofile zu erstellen und die Kunden mit maßgeschneiderten Urlaubsangeboten anzusprechen.

Die kaufmännischen Aufgaben

Ob in einer Tourismusorganisation, einem Verkehrsunternehmen, einem Freizeitpark oder einer Kureinrichtung: Schreibtisch- und Verwaltungsarbeit gehört immer dazu. Kaufleute für Tourismus und Freizeit kümmern sich um die Materialwirtschaft, entwickeln und kalkulieren neue Angebote oder bearbeiten den Zahlungsverkehr. Im Büro erfassen sie am Computer auch betriebliche Kennzahlen sowie Statistiken und führen den Schriftverkehr. In Freizeiteinrichtungen sorgen sie dafür, dass Betriebssicherheit, Hygiene- und Umweltstandards stets eingehalten werden und der Betrieb störungsfrei ablaufen kann. Damit die Geräte und Anlagen jederzeit funktionieren, koordinieren die Kaufleute die Pflege und Wartung der technischen Einrichtungen wie auch der

Außenanlagen. Auch wenn sie diese Aufgaben nicht selbst durchführen, ist dafür ein gewisses technisches Verständnis nötig.

Soziale Kompetenz gefragt

Kaufleute für Freizeit und Tourismus benötigen ein gutes Gespür für den Umgang mit Menschen. Bei der Beratung von Kunden und Gästen ist ebenso kommunikatives Geschick gefragt wie bei der Organisation von Veranstaltungen, im Marketingbereich oder beim Aufbau eines regionalen Netzwerks: Stets müssen Kaufleute für Freizeit und Tourismus eine Vielzahl an Kontakten pflegen. Dabei behalten sie auch unter Zeitdruck immer den Überblick - beispielsweise in der Hauptsaison oder kurz vor einem größeren Event.

Aufgaben und Tätigkeiten im Einzelnen

Kaufleute für Tourismus und Freizeit haben folgende Aufgaben:

- Kunden, Gäste und Besucher informieren und beraten, touristische Produkte verkaufen
 - Prospekte ausgeben, Informationsliteratur verkaufen
 - Buchungen und Reservierungen vornehmen
 - Tickets und Eintrittskarten verkaufen
 - Wünsche, Anregungen und Beschwerden entgegennehmen, bearbeiten oder weiterleiten
- Verwaltungs- und Büroarbeiten durchführen
 - Schriftverkehr führen
 - Materialbedarf ermitteln, Bestellungen und Abrechnungen ausführen
 - Kontierungen durchführen, Abschlüsse vorbereiten, Zahlungsverkehr und Mahnwesen bearbeiten
 - Kalkulationen, Kosten- und Leistungsrechnung durchführen
 - betriebliche Kennzahlen ermitteln und Statistiken führen, Controllingfunktionen ausführen
- touristische Dienstleistungen und Produkte entwickeln, vermarkten und verkaufen
 - zielgruppenspezifischen Bedarf und Kundenzufriedenheit ermitteln, z.B. mithilfe von Customer Relationship Management (CRM)-Systemen individuelle Kundenprofile erstellen
 - Angebote und Leistungen erstellen, kalkulieren und bewerben
 - Zusammenarbeit mit Fremdanbietern (zwecks Koordination oder zur Ergänzung der Eigenleistung) organisieren
 - Touristik-Angebote über unterschiedliche Vertriebskanäle verkaufen

- das Profil einer Stadt, einer Region oder einer Freizeiteinrichtung mitgestalten
 - Netzwerke und Kooperationen aufbauen und pflegen
 - Projekte entwickeln und steuern
 - Marketing- und Werbemaßnahmen planen, durchführen und abrechnen
 - Finanzierung sicherstellen
- Veranstaltungen konzipieren, organisieren und abrechnen
- Betriebssicherheit, Funktionsfähigkeit, Pflege und Wartung der technischen Einrichtungen sicherstellen, dabei Umweltstandards und gesetzliche Vorschriften beachten

Arbeitsbereiche/Branchen

Kaufleute für Tourismus und Freizeit arbeiten vorwiegend in Tourismusbüros, Wellnesshotels, Kureinrichtungen, in Ausflugs- und Kreuzfahrtunternehmen oder Erlebnisbädern. Darüber hinaus kann es geeignete Tätigkeitsfelder z.B. bei Call-Centern oder bei Fahrzeugvermietern geben.

Branchen im Einzelnen

- Tourismus
 - Reisebüros
 - Reiseveranstalter, z.B. Tourist-Informationen, Unternehmen der Freizeit- und Tourismusbranche
- Öffentliche Verwaltung
 - Öffentliche Verwaltung auf den Gebieten Gesundheitswesen, Bildung, Kultur und Sozialwesen, z.B. Tourismusbüros
- Hotellerie
 - Hotels, Gasthöfe und Pensionen, z.B. Wellnesshotels
 - Ferienunterkünfte und ähnliche Beherbergungsstätten
- Straßen-, Schienenverkehr
 - Personenbeförderung im Omnibus-Linienfernverkehr, z.B. Omnibusunternehmen
- Schifffahrt
 - Personenbeförderung in der See- und Küstenschifffahrt, z.B. Ausflugs- und Kreuzfahrtunternehmen
- Freizeitwirtschaft, Unterhaltung
 - Botanische und zoologische Gärten sowie Naturparks
 - Vergnügungs- und Themenparks
- Sport, Fitness, Wellness
 - Saunas, Solarien, Bäder u. Ä., z.B. Erlebnisbäder

- Politische Parteien, Verbände, Organisationen
 - Interessenvertretungen und Vereinigungen a. n. g., hier: zur Tourismusförderung

Darüber hinaus bieten sich Beschäftigungsmöglichkeiten in folgenden Arbeitsbereichen/Branchen:

- Call Center
 - Call Center, insbesondere für Reiseberatung und -vermittlung
- Vermietung, Verleih
 - Vermietung von Kraftwagen mit einem Gesamtgewicht von 3,5 t oder weniger

Arbeitsorte

In den Verkaufs- und Informationsstellen trifft man sie meist am Kundenschalter an. Kümmern sie sich um die kaufmännische Verwaltung, erledigen sie im Büro z.B. die Kosten- und Leistungsrechnung. Sind sie in der Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsorganisation tätig, besuchen sie touristische Veranstaltungen und Events - und halten sich dann auch unter freiem Himmel auf. Im Außendienst besuchen sie z.B. Tourismus-Messen.

Arbeitsgegenstände/Arbeitsmittel

Mithilfe des Computers geben Kaufleute für Tourismus und Freizeit z.B. über das örtliche Gesundheits- und Wellnessangebot oder die Öffnungszeiten bestimmter Einrichtungen Auskunft, stellen Tickets aus oder reservieren Plätze für Stadtführungen. Auch die Korrespondenz und den Zahlungsverkehr erledigen sie am Computer. E-Mail und Telefon sind wichtige Kommunikationsmittel, auch Kopier- und Faxgeräte kommen zum Einsatz. Beim Verkauf von Informationsbroschüren, Stadtplänen oder Eintrittskarten bedienen sie elektronische Kassen und Kassensysteme. Wenn sie Präsentationen durchführen, beispielsweise bei der Vorstellung eines neuen Marketingkonzeptes, setzen Kaufleute für Tourismus und Freizeit häufig spezielle Software und einen Beamer ein. Über Kundendatenbanken betreuen sie ihre Klientel und halten sie über neue Angebote auf dem Laufenden, z.B. über Info-Mailings oder Newsletter. Customer Relationship Management (CRM) Systeme ermöglichen es ihnen, individuelle Kundenprofile und somit maßgeschneiderte Urlaubsangebote zu erstellen. Außerdem analysieren sie Weblogs (Online-Tagebücher) und Portale, um so Informationen über Kundenbedürfnisse und Reisetrends zu gewinnen.

Viele der Unterlagen, die sie für ihre tägliche Arbeit benötigen, liegen ihnen auf Papier vor: Prospekte, Ticketvordrucke, Hotelverzeichnisse, Buchungs- und Reservierungsbelege, Kostenvoranschläge oder Verträge. Dazu kommen Sicherheits- und Hygienevorschriften sowie

technische Unterlagen und Wartungspläne, z.B. für den Whirlpool oder die Heizungsanlage im Wellnesshotel.

Arbeitsbedingungen

Kaufleute für Tourismus und Freizeit arbeiten in Tourismusbüros und an Kundenshaltern z.B. von Kur- oder Wellnesseinrichtungen. Sie sind sowohl für organisatorische als auch administrative Aufgaben zuständig. Verwaltungstechnische und kaufmännische Arbeiten erledigen sie häufig alleine, gelegentlich halten sie dazu Rücksprache mit Kolleginnen und Kollegen oder mit Vorgesetzten. Auch in den Bereichen Marketing und Verwaltung haben es Kaufleute für Tourismus und Freizeit mit vielen unterschiedlichen Personen und Personengruppen zu tun. So stehen sie beispielsweise in Kontakt mit Verkehrsunternehmen, Hotels und Gaststätten, Reisebüros, Kommunal- oder Regionalverwaltungen oder Werbe- und Eventagenturen. Besonders wenn es darum geht, neue Marketingkonzepte zu erstellen und umzusetzen oder Veranstaltungen zu organisieren, sind zahlreiche Absprachen nötig, sei es persönlich, telefonisch oder per E-Mail.

Viel Zeit verbringen Kaufleute für Tourismus und Freizeit vor dem Computer, etwa wenn sie den Schriftverkehr führen. Auch wenn die Arbeitsplätze ergonomisch gestaltet sind, kann dauerhafte Bildschirmarbeit anstrengend für die Augen sein oder zu Verspannungen führen. Deshalb halten sie die vorgeschriebenen Bildschirm-pausen ein.

In Freizeiteinrichtungen sind sie häufig auch dafür zuständig, dass die Geräte und Anlagen funktionieren und den Sicherheits- und Umweltafordernungen genügen. Die Wartungsarbeiten werden von entsprechenden Fachkräften durchgeführt, mit denen Kaufleute für Tourismus und Freizeit Termine koordinieren und Preise verhandeln. Dafür benötigen sie ein gewisses Maß an technischem Verständnis.

Kaufleute für Tourismus und Freizeit stehen in regelmäßigem Kontakt zu Kunden und Gästen. Sie verfügen daher über gute Umgangsformen und achten auf ein gepflegtes Äußeres. Auf unterschiedliche Anfragen reagieren sie schnell und souverän und finden z.B. Öffnungszeiten bestimmter Einrichtungen heraus, verkaufen Konzertkarten, buchen Plätze für Besichtigungsrundfahrten oder nehmen Beschwerden entgegen. Dabei bleiben sie stets freundlich und zuvorkommend, auch wenn die Schlange am Schalter lang ist und die Wartenden ungeduldig werden. Wenn nötig, antworten Kaufleute für Tourismus und Freizeit in Englisch oder einer anderen Fremdsprache. Außerdem stehen sie für telefonische Auskünfte zur Verfügung und beantworten E-Mails.

Die meisten Verkaufs- und Informationsstellen haben auch an den Wochenenden und an Feiertagen geöffnet. Besonders in der Hauptsaison - die, je nach geografischer Lage, im Sommer oder im Winter sein kann - oder bei größeren Events kann sich der Beginn des Feierabends häufig verzögern. Dies gilt insbesondere dann, wenn touristische Veranstaltungen in den Abendstunden stattfinden. Kaufleute für Tourismus und Freizeit, die in der Verwaltung tätig sind, haben in der Regel eine 5-Tage-Woche. Mehrarbeit kann jedoch auch hier anfallen, z.B. beim Besuch von Fachmessen.

Verdienst/Einkommen

Die folgenden Angaben sollen der Orientierung dienen und einen Eindruck von der Bandbreite der Einkommen vermitteln. Ansprüche können aus ihnen nicht abgeleitet werden.

Das Einkommen ist wesentlich von den jeweiligen Anforderungen abhängig. Daneben werden in der Regel Berufserfahrung und Verantwortlichkeit berücksichtigt.

Neben einer Grundvergütung werden teilweise Zulagen und Sonderzahlungen wie 13. Monatsgehalt, Urlaubsgeld und vermögenswirksame Leistungen gezahlt. Es treten regionale und branchenabhängige Einkommensunterschiede auf.

Spezialisierungsformen

Kaufleute für Tourismus und Freizeit spezialisieren sich z.B. auf die Gästebetreuung und -information - beides häufig im Schalterdienst - oder auf kaufmännische Aufgabenbereiche in

Fremdenverkehrsbüros, Freizeit- oder Wellnesseinrichtungen. Dazu gehören unter anderem Tätigkeiten im Angebots-, Finanz- und Rechnungswesen oder Verkauf. Sie können sich auch auf das Marketing bzw. die Öffentlichkeitsarbeit für einen Fremdenverkehrsort oder eine Freizeit-/Kur-/Wellnesseinrichtung spezialisieren oder Veranstaltungen organisieren. Darüber hinaus können Sie sich auch auf den Bereich Personalwesen konzentrieren.

Funktions- und Aufgabenbereiche

Als Kaufmann/-frau für Tourismus und Freizeit arbeitet man vorwiegend in folgenden betrieblichen Funktions- und Aufgabenbereichen:

- Angebotswesen, Kalkulation
- Finanz- und Rechnungswesen
- Marketing, Werbung
- Sachbearbeitung, Verwaltung, Sekretariat
- Vertrieb, Verkauf

Darüber hinaus kann sich die Tätigkeit auch auf folgenden Bereich erstrecken:

- Personalwesen

Ausbildungsinhalte

Im 1. Ausbildungsjahr lernen Auszubildende im Ausbildungsbetrieb beispielsweise:

- wie man Beratungs- und Verkaufsgespräche mit Kunden führt
- welche touristischen und freizeithlichen Produkte zum Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes gehören und wie solche Produkte erstellt werden
- wie man Informations- und Kommunikationssysteme aufgabenbezogen einsetzt und wie die eigene Arbeit organisiert und strukturiert werden kann
- wie man Vorgänge im Rechnungswesen bearbeitet und Kontierungen durchführt
- was zum Thema Datenschutz zu beachten ist

Im 2. Ausbildungsjahr wird den Auszubildenden u.a. vermittelt:

- wie man den Kunden Produkte und Dienstleistungen verkauft, Zusatzleistungen vermittelt und die betrieblichen Buchungs- und Reservierungssysteme anwendet
- was man bei der Konzeption von Veranstaltungen wissen muss
- wie man Werbemittel erstellt und Informationen für die Veröffentlichung aufbereitet
- wie man fremdsprachiges Informationsmaterial nutzt und in der Fremdsprache kommuniziert
- was bei der Bearbeitung von Zahlungsverkehr und Mahnwesen zu beachten ist
- welche Aspekte bei der Projektarbeit beachtet werden müssen, welche Methoden angewendet werden und wie die Ergebnisse dokumentiert werden können
- wie man die Kundenzufriedenheit prüft und mit Beschwerden umgehen kann
- was zum Thema Beschaffung und Materialwirtschaft zu beachten ist

Im 3. Ausbildungsjahr lernen die Auszubildenden schließlich:

- was bei der Planung und Organisation von Veranstaltungen zu beachten ist und wie man Finanzierung und Abrechnung durchführt
- wie Werbeaktionen - auch für bestimmte Zielgruppen - und Maßnahmen zur Kundenbindung durchgeführt werden
- was bei der Kostenermittlung, der Kalkulation und der Leistungsberechnung wichtig ist
- wie man Informationen und Angebote aufbereitet und präsentiert
- wie qualitätssichernde Maßnahmen im eigenen Betrieb angewendet und die Qualität von Fremdleistungen bewertet werden können
- wie die Methoden des Controllings eingesetzt werden

Außerdem erwerben die Auszubildenden Kenntnisse in einer der beiden Wahlqualifikationseinheiten "Gewährleistung der Funktionsfähigkeit von Tourismus- und Freizeiteinrichtungen" oder "Gestaltung der Destination".

Während der gesamten Ausbildungszeit wird den Auszubildenden vermittelt:

- wie der Ausbildungsbetrieb organisiert ist und wie Angebot, Beschaffung, Dienstleistung und Verkauf funktionieren
- welche gegenseitigen Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag entstehen
- wie wesentliche arbeits- und tarifrechtliche Regelungen zustande kommen
- welche Vorschriften zum Arbeitsschutz und zur Unfallverhütung zu beachten sind
- wie man Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzt

In der Berufsschule sind folgende Lernfelder Gegenstand des theoretischen Unterrichts:

- die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich mitgestalten
- ein Unternehmen der Tourismus- und Freizeitbranche repräsentieren
- Rahmenbedingungen der nationalen und regionalen Tourismus- und Freizeitbranche analysieren
- Kunden über regionale Produkte und Leistungen der Tourismus- und Freizeitbranche zielorientiert beraten
- Geschäftsprozesse in Unternehmen der Tourismus- und Freizeitbranche erfassen
- Waren und Anlagegüter für Unternehmen der Tourismus- und Freizeitbranche beschaffen und verwalten
- Märkte der Tourismus- und Freizeitbranche analysieren und Marketingstrategien ableiten
- touristische und freizeitwirtschaftliche Produkte und Leistungen planen und gestalten
- touristische und freizeitwirtschaftliche Produkte und Leistungen verkaufen
- Geschäftsprozesse in Unternehmen der Tourismus- und Freizeitbranche erfolgsorientiert steuern
- Veranstaltungen planen, durchführen und nachbereiten
- externe Einflüsse auf die wirtschaftliche Situation von Unternehmen der Freizeit- und Tourismusbranche analysieren
- ein Projekt in der Tourismus- und Freizeitbranche planen, durchführen und auswerten

Rechtsgrundlagen:

Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Tourismus und Freizeit/zur Kauffrau für Tourismus und Freizeit

Fundstelle: 2005 (BGBl. I S. 794)

<http://bundesrecht.juris.de/tourkfmausbv/BJNR079400005.html>

Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Tourismus und Freizeit/Kauffrau für Tourismus und Freizeit, Beschluss der Kultusministerkonferenz

Fundstelle: KMK-Beschlussammlung

<http://www.kmk.org/fileadmin/pdf/Bildung/BeruflicheBildung/rlp/KfmTourismusFreizeit.pdf>

Interessen

Folgende Interessen sind wichtig und hilfreich, um den Beruf lernen und ausüben zu können. Die Interessen sind in der Reihenfolge ihrer Wichtigkeit genannt. Zu jedem Interessensbereich werden zur Veranschaulichung Tätigkeiten genannt.

Interesse an kaufmännisch-organisatorischen Tätigkeiten

- z.B. Entwickeln oder Koordinieren touristischer und freizeitwirtschaftlicher Produkte
- z.B. Mitarbeit bei werbe- und verkaufsfördernden Maßnahmen
- z.B. Organisieren von Veranstaltungen in Tourismusregionen, Kurorten oder Freizeiteinrichtungen

Interesse an sozial-beratenden Tätigkeiten

- z.B. umfassendes Beraten von Kunden über touristische Leistungen und Attraktionen
- z.B. geduldiges Unterbreiten verschiedener Angebote bei unentschlossenen Kunden

Interesse an verwaltend-organisatorischen Tätigkeiten

- z.B. Bearbeiten des Schrift- und Zahlungsverkehrs

Fähigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten

Folgende Fähigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten werden benötigt, um den Beruf lernen und ausüben zu können. Bei einigen Fähigkeiten wird ein Ausprägungsgrad genannt. Dieser gilt für den mittleren oder typischen Vertreter dieses Berufes.

Fähigkeiten

- Durchschnittliches allgemeines intellektuelles Leistungsvermögen
- Durchschnittliches rechnerisches Denken (Beispiele siehe unter Kenntnisse und Fertigkeiten)
- Durchschnittliches sprachliches Denken (Beispiele siehe unter Kenntnisse und Fertigkeiten)
- Wahrnehmungs- und Bearbeitungsgeschwindigkeit (z.B. Kontrollieren von Gästelisten und Zimmerbelegungsplänen)
- Konzentration (z.B. Führen von Kundengesprächen im Fremdenverkehrsbüro mit mehreren Beratungsplätzen)
- Merkfähigkeit (z.B. Gedächtnis für Kunden, Preise und Gegebenheiten an Urlaubsorten)
- Umstellungsfähigkeit (z.B. schnelles Wechseln zwischen Bürotätigkeiten und persönlicher Kundenbetreuung)
- Handgelenk-Finger-Geschwindigkeit (z.B. Erledigen von Schreibaufträgen am Computer)
- Kaufmännische Befähigung (z.B. Ermitteln von Kundenzufriedenheit, Durchführen von Marketing- und Werbemaßnahmen)
- Befähigung zum Planen und Organisieren (z.B. Konzipieren und Organisieren von Veranstaltungen)

Kenntnisse und Fertigkeiten

- Rechenfertigkeiten (z.B. Ermitteln betrieblicher Kennzahlen, Führen und Auswerten von Statistiken, Verkaufen von Informationsliteratur, Tickets und Eintrittskarten)
- Verständnis für mündliche Äußerungen (z.B. Entgegennehmen von Wünschen, Anregungen und Beschwerden)
- Mündliches Ausdrucksvermögen (z.B. Informieren von Kunden oder Gästen über touristische und kulturelle Angebote)
- Textverständnis (z.B. Verstehen und Umsetzen von Arbeitsanleitungen und Handelsbestimmungen)
- Schriftliches Ausdrucksvermögen und Rechtschreibsicherheit (z.B. Beantworten von Anfragen von Touristen und Touristinnen, etwa per E-Mail)

Kompetenzen

Die folgende Liste enthält eine Auswahl der wichtigsten Fertigkeiten und Kenntnisse. Die Auswahl dieser berufsbezogenen Kompetenzen erfolgt auf Basis der Ausbildungsordnung sowie der Auswertung von Stellen- und Bewerberangeboten.

Kernkompetenzen, die man während der Ausbildung erwirbt:

- Gästebetreuung
- Inlands- und Regionaltourismus
- Kalkulation
- Kosten- und Leistungsrechnung
- Kurverwaltung
- Marketing
- Reservierung, Buchung (Reiseverkehr)

Weitere Kompetenzen, die für die Ausübung dieses Berufs bedeutsam sein können:

- Bäderwesen
- Buchführung, Buchhaltung
- Messen, Kongresse und Veranstaltungen planen und durchführen
- Öffentlichkeitsarbeit, Public Relations
- Pauschalreisen
- Reiserecht
- Reklamationsbearbeitung
- Wellness
- Werbung
- Zahlungsverkehr
- Zimmervermittlung



Quelle:

www.berufenet.arbeitsagentur.de

Impressum:

Europäische Sportakademie Land Brandenburg gGmbH

Jobstarter Projekt ZASpo

Am Luftschiffhafen 1

14471 Potsdam

