

Leistungszielkatalog Branche Reisebüro vom 26. September 2011 (Stand am 1. Januar 2017)

Hinweise:

- Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Dokument für Personen nur die männliche Schreibweise eingesetzt.
- Unter dem Begriff «Kunde» sind alle Personen und Organisationen gemeint, für die Kaufleute ausserhalb und innerhalb des Unternehmens Leistungen erbringen.
- Die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen – **MSS** - sind detailliert beschrieben im Bildungsplan Grunddokument, Teil A : berufliche Handlungskompetenzen, Kap.2 „Methodenkompetenzen, Kap. 3 „Sozial-/Selbstkompetenzen“
- Die Erläuterungen zu den Taxonomiestufen **K1-K6** zur Bestimmung des Anspruchsniveaus der Leistungsziele sind in Kap. 4 beschrieben.

Regelung zu den betrieblichen Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungszielen¹

Der Lernbereich «Branche und Betrieb» besteht für Lernende in der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Reisebüro aus **19** betrieblichen Pflicht-Leistungszielen, die von allen Lernenden bearbeitet und erreicht werden müssen. Zusätzlich bestehen **12** betriebliche Wahlpflicht-Leistungsziele, von diesen Wahlpflicht-Leistungszielen müssen die Lernenden **7** bearbeiten und erreichen.

Die Auswahl der Wahlpflicht-Leistungsziele erfolgt durch den Berufsbildungsverantwortlichen des Lehrbetriebs im Rahmen der Zusammenstellung des Ausbildungsprogramms individuell für jeden einzelnen Lernenden des Lehrbetriebs. Der Berufsbildungsverantwortliche trägt bei dieser Auswahl den Voraussetzungen des Lehrbetriebs und soweit möglich auch den Neigungen und Fähigkeiten der Lernenden Rechnung.

Das Ausbildungsprogramm wird für jeden Lernenden zu Beginn der Ausbildung erstellt. Es kann jeweils zu Beginn eines neuen Semesters betrieblichen Veränderungen oder Erfahrungen in der Umsetzung des Programms angepasst werden. Anpassungen im Laufe eines Semesters sind nicht erlaubt.

Die für jedes Semester definierten Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungsziele bilden auch die Grundlagen für die Arbeits- und Lernsituationen sowie für die Prozesseinheiten im Rahmen des Qualifikationsbereichs «Berufspraxis Erfahrungsnote» sowie für den Qualifikationsbereich «Berufspraxis mündlich». Die betrieblichen Pflicht-Leistungsziele und die Leistungsziele für die überbetrieblichen Kurse sind Gegenstand des Qualifikationsbereichs «Berufspraxis schriftlich».

1.1. Leitziel – **Branche & Betrieb** (bzw. betriebswirtschaftliche Prozesse und/oder Dienstleistungsprozesse gestalten)

Die kunden- und dienstleistungsorientierte Gestaltung und Ausführung betriebswirtschaftlicher Prozesse sind im Berufsfeld der Kaufleute von zentraler Bedeutung. Kaufleute beherrschen betriebswirtschaftliche Prozesse in ihrem Arbeitsgebiet und bewältigen die Anforderungen kompetent. Dazu setzen sie allgemeines und spezifisches Fachwissen und geeignete Arbeitsmethoden ein.

Durch professionelles Verhalten stellen sie zielorientierte Arbeitsprozesse in den Bereichen Kundenberatung, branchenspezifischer Sachbearbeitung und Administration sicher.

¹ Änderungen vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

1.1.1 Richtziel – Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften

Kaufleute erkennen die Bedeutung einer reibungslosen und nachhaltigen Bewirtschaftung von Waren, Material oder Dienstleistungen. Sie bewältigen alle Schritte in diesem Prozess zielorientiert sowie effizient und setzen die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben um.

| | | |
|----------------------------------|---|-----------------------------------|
| Methodenkompetenzen | 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten | 2.2 Vernetztes Denken und Handeln |
| Sozial-/Selbstkompetenzen | 3.5 Lernfähigkeit | 3.6 Ökologisches Bewusstsein |

| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele üK |
|---|-------------------|
| <p>1.1.1.1 Material und Kataloge beschaffen (K5) Wahlpflicht Ich beschaffe Material und Kataloge gemäss betrieblichen Vorgaben. Ich erledige typischerweise die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Offerten einholen und vergleichen - Konditionen und Liefertermine abklären - Kontrolle der Lieferungen überwachen - Fehlerhafte Lieferungen beanstanden, korrigieren - Rechnungen kontrollieren/kontieren | |
| <p>1.1.1.2 Material und Kataloge lagern/bewirtschaften (K5) Wahlpflicht Ich betreue die Lagerung von Material und Katalogen fachgerecht. Ich begleite und überwache die Ausführung der folgenden Prozessschritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bestellungen bearbeiten - Lagerbestände nachführen - Lager bewirtschaften - Inventar erstellen | |

1.1.2 Richtziel – Kunden beraten

Kaufleute sind sich bewusst, dass die Kunden für die Unternehmung die wichtigste Anspruchsgruppe darstellen. Sie bearbeiten Anfragen der Kunden fach- und kundengerecht und zu deren Zufriedenheit. Sie verfügen dazu über gute Produkte- und Dienstleistungskenntnisse, eine hohe Beratungskompetenz, kundengerechte Verkaufstechniken, Dienstleistungsorientierung und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität.

| | | |
|----------------------------------|--|-------------------|
| Methodenkompetenzen | 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln | |
| Sozial-/Selbstkompetenzen | 3.2 Kommunikationsfähigkeit | 3.4 Umgangsformen |

| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele üK |
|---|--|
| <p>1.1.2.1 Kundengespräche einleiten (K5) Pflicht Ich leite ein Kundengespräch erfolgreich ein. Dabei halte ich mich an folgende Schritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesprächsphasen nennen - Kunden begrüßen - Kundenanfragen entgegennehmen - Bedürfnisse abklären | <p>1.1.2.1 Kundengespräche einleiten (K5)</p> <p>Ich leite ein Kundengespräch erfolgreich ein. Dabei halte ich mich an folgende Schritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesprächsphasen nennen - Kunden begrüßen - Kundenanfragen entgegennehmen - Bedürfnisse abklären <p>Ich nenne die Arten der Kommunikation und kann diese anwenden. Ich bin mir bewusst, dass ich mich nicht nur sprachlich, sondern auch mit meiner Körpersprache, meinem Tonfall und der Art meiner Sprechweise ausdrücke (3 Arten der Kommunikation). Ich beschreibe wie sich die verschiedenen Kommunikationsarten auf den Gesprächspartner auswirken. Ich nenne die Ebenen der Kommunikation. Ich weiss wie Nachrichten übermittelt und aufgenommen werden.</p> |

| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele üK |
|---|---|
| <p>1.1.2.2 Kundengespräch führen (K5) Pflicht Ich führe ein Kundengespräch erfolgreich. Dabei halte ich mich an folgende Schritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auf Bedürfnisse eingehen - Reisevorschlag präsentieren / Beratung - Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften - Einwand- und Preisbehandlung vornehmen | <p>1.1.2.2 Kundengespräch führen (K5) Ich führe ein Kundengespräch erfolgreich. Dabei halte ich mich an folgende Schritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auf Bedürfnisse eingehen - Reisevorschlag präsentieren / Beratung - Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften - Einwand- und Preisbehandlung vornehmen |
| <p>1.1.2.3 Kundengespräch abschliessen (K5) Pflicht Ich schliesse ein Kundengespräch erfolgreich ab. Dabei halte ich mich an folgende Schritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buchungsabschluss / Option / verbindlicher Termin - Kunden verabschieden - weiteres Vorgehen festlegen | <p>1.1.2.3 Kundengespräch abschliessen (K5) Ich schliesse ein Kundengespräch erfolgreich ab. Dabei halte ich mich an folgende Schritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buchungsabschluss / Option / verbindlicher Termin - Kunden verabschieden - weiteres Vorgehen festlegen |

1.1.3 Richtziel – **Aufträge abwickeln**

Kaufleute sind in ihrem Bereich verantwortlich für die kundengerechte Abwicklung der Aufträge. Sie führen die Teilschritte der Auftragsabwicklung nach betriebsinternen Vorgaben termin- und qualitätsbewusst aus. Dabei arbeiten sie selbstständig, effizient und setzen die entsprechenden Instrumente fachgerecht ein.

| | | |
|----------------------------------|---|-----------------------------------|
| Methodenkompetenzen | 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten | 2.2 Vernetztes Denken und Handeln |
| Sozial-/Selbstkompetenzen | 3.2 Kommunikationsfähigkeit | 3.3 Teamfähigkeit |

| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele üK |
|---|-------------------|
| <p>1.1.3.1 Kundenauftrag ausführen (K3) Pflicht Ich erledige Kundenaufträge fachgerecht und selbstständig. Zu einem Kundenauftrag gehören typischerweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kundendaten erfassen - Buchung vornehmen - Auftrag erfassen und bearbeiten - Auftragsbestätigung / Fakturierung erstellen - Zahlungskontrolle überwachen - Reisedokumente erstellen, kontrollieren und ausliefern - Nachbearbeitung ‚follow-up‘ durchführen | |
| <p>1.1.3.2 Offerten erstellen (K3) Pflicht Ich erledige Kundenofferten fachgerecht und selbstständig mit den folgenden Arbeitsschritten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Offerten ausstellen - „Follow-up“ einer Offerte gewährleisten | |

| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele üK |
|---|---|
| <p>1.1.3.3 Kundenreklamationen bearbeiten (K5) Wahlpflicht Ich nehme Reklamationen von Kunden freundlich und angemessen auf. Diese bearbeite ich lösungsorientiert nach betriebsinternen Vorgaben entsprechend meinen Kompetenzen.</p> <p>Ich löse sinnvolle weitere Prozessschritte aus (Erfolgskontrolle, Information, Vorgesetzter / Leistungsträger / Partner).</p> | <p>1.1.3.3 Kundenreklamationen bearbeiten (K5) Ich nehme Reklamationen von Kunden freundlich und angemessen auf. Diese bearbeite ich lösungsorientiert entsprechend meiner Kompetenzen.</p> <p>Ich nenne die weiteren Prozessschritte, die auszulösen sind (Erfolgskontrolle, Information, Vorgesetzter / Leistungsträger / Partner).</p> |

1.1.4 Richtziel – Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen

Kaufleute sind sich der Bedeutung des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit für die erfolgreiche Geschäftstätigkeit bewusst. Sie setzen die entsprechenden Instrumente adressaten- und situationsgerecht ein.

Keine Leistungsziele für die Branche Reisebüro

1.1.5 Richtziel – Aufgaben der Personaladministration ausführen

Kaufleute erkennen die Bedeutung und den Nutzen einer effizienten Personaladministration. Sie führen die ihnen übertragenen Aufgaben nach Vorgaben diskret und korrekt aus. Dabei setzen sie die entsprechenden Dokumente und Instrumente zielorientiert ein.

Keine Leistungsziele für die Branche Reisebüro

1.1.6 Richtziel – Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen

Kaufleute erkennen die Bedeutung einer korrekten Verarbeitung von finanziellen Informationen. Sie führen Arbeiten im finanziellen Bereich nach Vorgaben pflichtbewusst durch.

| | | |
|----------------------------------|---|-------------------|
| Methodenkompetenzen | 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten | |
| Sozial-/Selbstkompetenzen | 3.1 Leistungsbereitschaft | 3.5 Lernfähigkeit |

| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele üK |
|---|--|
| <p>1.1.6.1 Kasse führen (K4) Wahlpflicht Ich führe das Kassenwesen pflichtbewusst und korrekt aus. Folgende Arbeiten können typischerweise anfallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kasse eröffnen - Kasse führen - Kasse kontrollieren inkl. Vorgehen bei Differenzen - Kasse abschliessen | |
| <p>1.1.6.2 Verarbeiten von Rechnungen (K3) Wahlpflicht Ich verarbeite Rechnungen vom Erhalt über die Verbuchung bis zur Ablage selbstständig.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kostenstellen nennen - Fremdwährung umrechnen - Kontoplan erklären - Rückerstattungen bearbeiten - Chancen und Probleme von Fremdwahrungseinkäufen nennen | <p>1.1.6.2. Fremdwährungen umrechnen (K3) Ich rechne ausländische Preisangaben einzelner Leistungen mittels der offiziellen Währungsliste einer Bank oder den internen Vorgaben korrekt in CHF um.</p> |

| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele üK |
|--|-------------------|
| <p>1.1.6.3 Die Zahlungsvarianten des Lehrbetriebes erklären (K2) Wahlpflicht Ich erkläre die Vor- und Nachteile von folgenden Zahlungsvarianten in Verbindung mit Leistungsträgern und / oder Kunden und kann sie abwickeln.</p> <ul style="list-style-type: none">- Barzahlung- Kredit- und Debitkarten- Gutscheine- REKA Check / REKA Card- Bank- LSV | |

1.1.7 Richtziel - **Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben**

Kaufleute sind sich bewusst, dass administrative und organisatorische Aufgaben effizient und genau erledigt werden müssen. Sie übernehmen ihre Aufgaben und Funktionen bei diesen Arbeiten pflichtbewusst und setzen Vorgaben und Instrumente korrekt, effizient und ressourcenschonend ein.

| | | |
|----------------------------------|---|----------------------------|
| Methodenkompetenzen | 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten | 2.4 Wirksames Präsentieren |
| Sozial-/Selbstkompetenzen | 3.1 Leistungsbereitschaft | 3.3 Teamfähigkeit |
| | 3.6 Ökologisches Bewusstsein | |

| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele üK |
|--|-------------------|
| <p>1.1.7.1 Korrespondenz erstellen und bearbeiten (K5) Pflicht Ich verfasse selbständig die folgenden Dokumente korrekt und gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben und leite sie an die Adressaten weiter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - E-Mails - Briefe - Fax - Bestätigungen etc. | |
| <p>1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten (K3)²</p> | |
| <p>1.1.7.2 Arbeitsplanung und –Organisation (K5)³ Pflicht Ich zeige auf, wo ich mir Informationen beschaffen muss und wie ich damit umgehe. Ich plane Termine, erstelle Tagespläne und kann Arbeitsabläufe analysieren und beschreiben.</p> | |
| <p>1.1.7.4 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3)⁴</p> | |

² Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

³ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

⁴ Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele üK |
|---|-------------------|
| <p>1.1.7.5 Umgang mit technischen Geräten (K3)⁵</p> | |
| <p>1.1.7.3 Kundendaten bearbeiten (K5)⁶ Pflicht Ich verwalte Kundendaten übersichtlich und nachvollziehbar. Dabei nutze ich die betrieblichen Systeme oder Instrumente zielorientiert für die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kundendaten erfassen, führen, strukturieren, ablegen und pflegen - Daten vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben behandeln | |

⁵ Aufgehoben am 12. Dezember 2016, mit Wirkung seit 1. Januar 2017

⁶ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

1.1.8 Richtziel - Kenntnisse über die eigene Branche und die eigene Unternehmung anwenden

Kaufleute sind sich bewusst, dass Kenntnisse über den Betrieb, die Konkurrenz und die Branche wichtige Grundlagen für ihre Arbeit darstellen. Sie nutzen diese Kenntnisse, um die Arbeitsprozesse, die Kundenberatung wie auch die administrativen Aufgaben kompetent und selbständig zu bewältigen.

| | | |
|----------------------------------|---|-----------------------------------|
| Methodenkompetenzen | 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten | 2.2 Vernetztes Denken und Handeln |
| | 2.4 Wirksames Präsentieren | |
| Sozial-/Selbstkompetenzen | 3.2 Kommunikationsfähigkeit | 3.3 Teamfähigkeit |
| | | 3.5 Lernfähigkeit |

| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele üK |
|---|--|
| <p>1.1.8.21 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen der Branche (K3)⁷ Pflicht Ich setze die Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen meiner Mitbewerber ein.</p> | <p>1.1.8.21 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen der Branche (K3)⁸ Ich setze meine Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen der Branche ein.</p> |
| <p>1.1.8.42 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes (K3)⁹ Pflicht Ich setze die Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes ein.</p> | <p>1.1.8.42 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes (K3)¹⁰ Ich nenne verschiedene Verkaufswege und zeige deren Vor- und Nachteile auf.</p> |

⁷ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

⁸ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

⁹ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

¹⁰ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele üK |
|---|--|
| <p>1.1.8.3 Kenntnisse über meinen Lehrbetrieb einsetzen (K2) Pflicht Ich erkläre einer aussenstehenden Person wichtige Merkmale meines Lehrbetriebs. Meine vorgesetzte Person gibt mir vor, welche der folgenden Merkmale ich einzusetzen habe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unternehmensziele - Rechtsform/Eigentumsverhältnisse - Marktstellung - Wesentliche Stärken | |
| <p>1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen (K4) Pflicht Ich führe folgende Tätigkeiten im Flugwesen aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reservationen tätigen, verändern, überwachen - Flugpläne anwenden - Flugtarife interpretieren | <p>1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen (K4)</p> <p>Ich führe folgende Tätigkeiten im Flugwesen aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reservationen tätigen, verändern, überwachen - Flugpläne anwenden - Flugtarife interpretieren |
| <p>1.1.8.5 Kenntnisse über Hotel und Parahotellerie, Mietwagen und Motorhome einsetzen (K3)¹¹ Pflicht Ich vermittele und erläutere meinen Kunden Angebote zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hotel und Parahotellerie - Strasse-Mietwagen und Motorhome | <p>1.1.8.5 Kenntnisse über Hotel und Parahotellerie, Mietwagen und Motorhome einsetzen (K3)¹²</p> <p>Ich setze meine Produktkenntnisse über</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hotel und Parahotellerie - Mietwagen und Motorhme <p>in der Kundenberatung gezielt ein.</p> |

¹¹ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

¹² Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele üK |
|---|--|
| <p>1.1.8.6 Kenntnisse über Busreisen einsetzen (K3)¹³ Wahlpflicht Ich vermittele und erläutere meinen Kunden Angebote zu Busreisen.</p> | <p>1.1.8.6 Kenntnisse über Busreisen einsetzen (K3)¹⁴ Wahlpflicht Ich setze meine Produktkenntnisse über Busreisen in der Kundenberatung gezielt ein.</p> |
| <p>1.1.8.7 Kenntnisse über Bahnreisen einsetzen (K3)¹⁵ Wahlpflicht Ich vermittele und erläutere meinen Kunden Bahnangebote.</p> | <p>1.1.8.7 Kenntnisse über Bahnreisen einsetzen (K3)¹⁶ Ich setze meine Produktkenntnisse über verschiedene Bahnangebote in der Kundenberatung gezielt ein.</p> |
| <p>1.1.8.8 Kenntnisse über Fähren einsetzen (K3)¹⁷ Wahlpflicht Ich vermittele und erläutere meinen Kunden Fährenangebote.</p> | |
| <p>1.1.8.9 Kenntnisse über Leistungsträger Kreuzfahrten und Hausboote einsetzen (K3)¹⁸ Pflicht Ich vermittele und erläutere meinen Kunden Angebote zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kreuzfahrten und Flussfahrten - Hausbootferien | <p>1.1.8.9 Kenntnisse über Leistungsträger Kreuzfahrten und Hausboote einsetzen (K3)¹⁹ Ich setze meine Produktkenntnisse über</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kreuzfahrten und Flussfahrten - Hausbootferien <p>in der Kundenberatung gezielt ein.</p> |

¹³ Eingefügt am 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

¹⁴ Eingefügt am 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

¹⁵ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

¹⁶ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

¹⁷ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

¹⁸ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

¹⁹ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele üK |
|---|---|
| <p>1.1.8.10 Kenntnisse über Destinationen einsetzen (K3)²⁰ Pflicht Ich informiere meine Kunden weltweit auf Grund meiner länderspezifischen Kenntnisse und anhand von Prospekten umfassend und verständlich.</p> | <p>1.1.8.10 Kenntnisse über Destinationen einsetzen (K3)²¹ Ich verfüge über weltweite länderspezifische Kenntnisse und setze diese kundengerecht ein.</p> |
| <p>1.1.8.11 Allgemeine Kenntnisse über die Reisebranche (K2)²² Pflicht Ich erkläre die unterschiedlichen Ausrichtungen und Aufgabenbereiche von:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reisevermittler - Reiseveranstalter - Geschäftsreisebüros - Verbände - Interessensgemeinschaften | <p>1.1.8.11 Allgemeine Kenntnisse über die Reisebranche (K2)²³ Ich erkläre die unterschiedlichen Ausrichtungen und Aufgabenbereiche von:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reisevermittler - Reiseveranstalter - Geschäftsreisebüros - Verbände - Interessensgemeinschaften |
| <p>1.1.8.12 Kalkulation einer Reise (K3)²⁴ Pflicht Ich nenne die Grundlagen der Kalkulation von folgenden Reisearten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individualreise - Gruppenreise - Pauschalreise aus Sicht eines Reisevermittlers - Pauschalreise aus Sicht eines Reiseveranstalters <p>und berechne diese korrekt und vollständig.</p> | <p>1.1.8.12 Kalkulation einer Reise (K3)²⁵ Ich nenne die Grundlagen der Kalkulation von folgenden Reisearten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individualreise - Gruppenreise - Pauschalreise aus Sicht eines Reisevermittlers - Pauschalreise aus Sicht eines Reiseveranstalters <p>und berechne diese korrekt und vollständig.</p> |

²⁰ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

²¹ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

²² Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

²³ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

²⁴ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

²⁵ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele üK |
|---|-------------------|
| <p>1.1.8.13 Kenntnisse der Tätigkeiten in einem Geschäftsreisebüro (K2)²⁶ Wahlpflicht Ich nenne die speziellen Tätigkeiten beim Geschäftsreisebüro, wie zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisationsformen - Anforderungen an Betrieb und Mitarbeiter - Datenbank und Kundenstamm - Spezielle Zahlungsmittel - Gebühren - Allgemeine Vertragsraten | |
| <p>1.1.8.14 Kenntnisse über die Tätigkeiten und Organisation beim Reiseveranstalter (K2)²⁷ Wahlpflicht Ich nenne die speziellen Tätigkeiten beim Reiseveranstalter, wie zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preisberechnungen / Preisgestaltungen beim Reiseveranstalter - Zusammenarbeit mit Partnern vor Ort <p>Ich erkläre, wie ein Reiseveranstalter organisiert ist.</p> | |
| <p>1.1.8.15 Kenntnisse über die Tätigkeiten beim Reisevermittler (K2)²⁸ Wahlpflicht Ich nenne die speziellen Tätigkeiten beim Reisevermittler, wie zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preisberechnungen / Preisgestaltungen beim Reisevermittler - Mikro-Touroperating - Zusammenarbeit mit Partnern | |

²⁶ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

²⁷ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

²⁸ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele üK |
|--|--|
| <p>1.1.8.16 Kenntnisse über die rechtlichen Pflichten in der Reisebranche (K3)²⁹ Pflicht Ich setze meine Kenntnisse über die Themen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pauschalreisegesetz - Reisebedingungen (AVRB) - Reiseversicherungen - Garantiefonds - Ombudsman - Einreisebestimmungen - Gesundheitsvorschriften <p>ein und kann vollständig und kundengerecht Auskunft darüber geben.</p> | <p>1.1.8.16 Kenntnisse über die rechtlichen Pflichten in der Reisebranche (K3)³⁰ Ich setze meine Kenntnisse über die Themen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pauschalreisegesetz - Reisebedingungen (AVRB) - Reiseversicherungen - Garantiefonds - Ombudsman - Einreisebestimmungen - Gesundheitsvorschriften <p>ein und kann vollständig und kundengerecht Auskunft darüber geben.</p> |
| <p>1.1.8.17 Aspekte des nachhaltigen Tourismus (K2)³¹ Pflicht Ich nenne mögliche Auswirkungen des Tourismus auf die lokale Wirtschaft und die Umwelt der Destinationen.</p> <p>Ich zeige anhand von Beispielen auf, was die verschiedenen Leistungsträger (z.B. Hotellerie) zum Schutz der Umwelt beitragen können.</p> | <p>1.1.8.17 Aspekte des nachhaltigen Tourismus (K2)³² Ich nenne mögliche Auswirkungen des Tourismus auf die lokale Wirtschaft und die Umwelt der Destinationen.</p> <p>Ich zeige anhand von Beispielen auf, was die verschiedenen Leistungsträger (z.B. Hotellerie) zum Schutz der Umwelt beitragen können.</p> |

²⁹ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

³⁰ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

³¹ Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

³² Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

Der vorliegende Leistungszielkatalog der Ausbildungs- und Prüfungsbranche *Reisebüro* tritt am 1. Januar 2012 in Kraft.

Bern, 23.09.2011

Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB)

Christine Davatz
Präsidentin

Roland Hohl
Geschäftsleiter

Dieser Leistungszielkatalog wird durch das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie nach Artikel 12 Absatz 1 der Verordnung über die berufliche Grundbildung für Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26.09.2011 genehmigt.

Bern, 26.09.2011

BUNDESAMT FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE (BBT)
Die Direktorin

Prof. Dr. Ursula Renold

Änderung im Leistungszielkatalog

Änderung vom 12. Dezember 2016

Seiten 1 bis 16

- Regelung zu den betrieblichen Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungszielen:
 - 19 betriebliche Pflicht-Leistungsziele, die von allen Lernenden bearbeitet und erreicht werden müssen.
 - 12 betriebliche Wahlpflicht-Leistungsziele, von diesen Wahlpflicht-Leistungszielen müssen die Lernenden 7 bearbeiten.
- Leistungsziel 1.1.8.6 ist als Leistungsziel Betrieb und ÜK-Leistungsziel eingefügt worden.
- Die folgenden Leistungsziele sind aufgehoben worden: 1.1.7.2, 1.1.7.4, 1.1.7.5
- Die folgenden Leistungsziele sind angepasst worden: 1.1.7.2, 1.1.7.3, 1.1.8.1, 1.1.8.2, 1.1.8.5, 1.1.8.7, 1.1.8.8, 1.1.8.9, 1.1.8.10, 1.1.8.11, 1.1.8.12, 1.1.8.13, 1.1.8.14, 1.1.8.15, 1.1.8.16, 1.1.8.17

Der vorliegende Leistungszielkatalog der Ausbildungs- und Prüfungsbranche *Reisebüro* tritt am 1. Januar 2017 in Kraft.

Bern, 12.12.2016

Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB)

Matthias Wirth
Präsident

Roland Hohl
Geschäftsleiter

Dieser Leistungszielkatalog wird durch das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI nach Artikel 12 Absatz 1 der Verordnung über die berufliche Grundbildung für Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26.09.2011 genehmigt.

Bern, 14.12.2016

STAATSEKRETARIAT FÜR BILDUNG, FORSCHUNG UND INNOVATION SBFI

Jean-Pascal Lüthi
Leiter Abteilung berufliche Grundbildung und Maturitäten