

---

## **Verordnung über die Berufsausbildung**

### **zum Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen) und zur Tourismuskauffrau (Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen)**

**vom 19. Mai 2011**

**(veröffentlicht im Bundesgesetzblatt Teil I Nr. 25 vom 30. Mai 2011)**

Auf Grund des § 4 Absatz 1 in Verbindung mit § 5 des Berufsbildungsgesetzes, von denen § 4 Absatz 1 durch Artikel 232 Nummer 1 der Verordnung vom 31. Oktober 2006 (BGBl. I S. 2407) geändert worden ist, verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

#### **§ 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes**

Der Ausbildungsberuf des Tourismuskaufmanns (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen) und der Tourismuskauffrau (Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen) wird nach § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes staatlich anerkannt.

#### **§ 2 Dauer der Berufsausbildung**

Die Ausbildung dauert drei Jahre.

#### **§ 3 Struktur der Berufsausbildung**

Die Berufsausbildung gliedert sich in

1. Pflichtqualifikationseinheiten nach § 4 Absatz 2 Abschnitt A und integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach § 4 Absatz 2 Abschnitt C sowie
2. eine im Ausbildungsvertrag festzulegende Wahlqualifikationseinheit nach § 4 Absatz 2 Abschnitt B.

#### **§ 4 Ausbildungsrahmenplan, Ausbildungsberufsbild**

- (1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 1, Sachliche Gliederung) aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

---

(berufliche Handlungsfähigkeit). Eine von dem Ausbildungsrahmenplan (Anlage 2, Zeitliche Gliederung) abweichende Organisation der Ausbildung ist insbesondere zulässig, soweit betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

- (2) Die Berufsausbildung zum Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen) und zur Tourismuskauffrau (Kaufrau für Privat- und Geschäftsreisen) gliedert sich wie folgt (Ausbildungsberufsbild):

### A b s c h n i t t A

Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationseinheiten nach § 3 Nummer 1:

1. Gestaltung von Produkten und Leistungen:
  - 1.1 Tourismusspezifische Systematik,
  - 1.2 Destinationen,
  - 1.3 Produkte und Leistungen,
  - 1.4 Eigenveranstaltungen,
  - 1.5 Nachhaltigkeit und Umweltaspekte im Tourismus;
2. Touristisches Marketing:
  - 2.1 Marktanalyse und Marketingmaßnahmen,
  - 2.2 Werbung und Verkaufsförderung,
  - 2.3 Vertriebs- und Absatzkanäle,
  - 2.4 Öffentlichkeitsarbeit;
3. Service und Qualität:
  - 3.1 Serviceleistungen,
  - 3.2 Qualitätssicherung im Service;
4. Kommunikation, Kundenberatung und Verkauf:
  - 4.1 Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung,
  - 4.2 Beschwerdemanagement,
  - 4.3 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben;
5. Rechtliche Grundlagen des Tourismus:
  - 5.1 Vertragsrecht,
  - 5.2 Reise- und Beförderungsrecht;
6. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle:
  - 6.1 Rechnerische Abwicklung und Zahlungsverkehr,
  - 6.2 Kosten- und Leistungsrechnung,

- 
- 6.3 Kaufmännische Steuerung,
  - 6.4 Unternehmerisches Handeln;

### A b s c h n i t t B

Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in einer der Wahlqualifikationseinheiten nach § 3 Nummer 2:

- 1. Reisevermittlung:
  - 1.1 Vorbereitung und Beratung,
  - 1.2 Verkauf,
  - 1.3 Nachbereitung und Service;
- 2. Reiseveranstaltung:
  - 2.1 Vorbereitung und Nachbereitung,
  - 2.2 Leistungseinkauf und Vertragsgestaltung,
  - 2.3 Vertriebsmedien und -kanäle,
  - 2.4 Kundenservice;
- 3. Geschäftsreisen:
  - 3.1 Planung und Organisation,
  - 3.2 Reservierung und Buchung,
  - 3.3 Reisekostenabrechnung und Controlling;

### A b s c h n i t t C

Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationseinheiten nach § 3 Nummer 1:

- 1. Der Ausbildungsbetrieb:
  - 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes,
  - 1.2 Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Grundlagen, Personalwirtschaft,
  - 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
  - 1.4 Umweltschutz;
- 2. Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationstechniken:
  - 2.1 Arbeitsorganisation,
  - 2.2 Informations- und Datenkommunikationstechniken,
  - 2.3 Kommunikation und Kooperation,

- 
- 2.4 Beschaffung,
  - 2.5 Datenschutz und Datensicherheit.

## **§ 5 Durchführung der Berufsausbildung**

- (1) Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne von § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes befähigt werden, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 6 und 7 nachzuweisen.
- (2) Die Ausbildenden haben unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplans für die Auszubildenden einen Ausbildungsplan zu erstellen.
- (3) Die Auszubildenden haben einen schriftlichen Ausbildungsnachweis zu führen. Ihnen ist Gelegenheit zu geben, den schriftlichen Ausbildungsnachweis während der Ausbildungszeit zu führen. Die Ausbildenden haben den schriftlichen Ausbildungsnachweis regelmäßig durchzusehen.

## **§ 6 Zwischenprüfung**

- (1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.
- (2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage 2 für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.
- (3) Die Zwischenprüfung findet im Prüfungsbereich Kundenorientierte Reiseplanung statt.
- (4) Für den Prüfungsbereich Kundenorientierte Reiseplanung bestehen folgende Vorgaben:
  - 1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
    - a) Kundengespräche vorbereiten,
    - b) Reiseformen erarbeiten und zielgruppengerecht auswerten,
    - c) Informationen zu Preis- und Leistungsangeboten von Leistungsträgern recherchieren sowie
    - d) wirtschaftliche und soziale Prozesse im Unternehmen berücksichtigenkann;
  - 2. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;

- 
3. die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

## § 7 Abschlussprüfung

- (1) Durch die Abschlussprüfung ist festzustellen, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat. In der Abschlussprüfung soll der Prüfling nachweisen, dass er die dafür erforderlichen beruflichen Fertigkeiten beherrscht, die notwendigen beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und mit dem im Berufsschulunterricht zu vermittelnden, für die Berufsausbildung wesentlichen Lehrstoff vertraut ist. Die Ausbildungsordnung ist zugrunde zu legen.
- (2) Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:
  1. Geschäftsprozesse im Tourismus,
  2. Kaufmännische Steuerung und Dienstleistungen in der touristischen Wertschöpfungskette,
  3. Wirtschafts- und Sozialkunde,
  4. Fallbezogenes Fachgespräch.
- (3) Für den Prüfungsbereich Geschäftsprozesse im Tourismus bestehen folgende Vorgaben:
  1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
    - a) Produkte und Leistungen gestalten, organisieren und abwickeln,
    - b) Marketingstrategien entwickeln und umsetzen,
    - c) Betriebsabläufe organisierenkann;
  2. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
  3. die Prüfungszeit beträgt 150 Minuten.
- (4) Für den Prüfungsbereich Kaufmännische Steuerung und Dienstleistungen in der touristischen Wertschöpfungskette bestehen folgende Vorgaben:
  1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
    - a) Steuerung und Kontrolle der touristischen Dienstleistungen sowie der innerbetrieblichen Prozesse durchführen und hierauf bezogene Rechenvorgänge bearbeiten,

- b) betriebliche Kennzahlen ermitteln und zur Entscheidungsvorbereitung auswerten,
- c) kaufmännische Schlussfolgerungen aus betrieblichen Kennzahlen für den Betriebserfolg ableiten und Lösungsmöglichkeiten entwickeln sowie Kalkulationen durchführen

kann;

2. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

(5) Für den Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen kann;
2. der Prüfling soll praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

(6) Für den Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
  - a) Aufgabenstellungen analysieren und Lösungswege entwickeln und begründen,
  - b) Geografiekenntnisse anwenden, service-, kunden- und ergebnisorientiert sowie situationsbezogen kommunizieren,
  - c) wirtschaftliche, rechtliche und ökologische Zusammenhänge beachten

kann;

2. der Prüfling soll ein fallbezogenes Fachgespräch durchführen, dabei soll er eine von zwei ihm zur Wahl gestellten Aufgaben lösen; den Aufgabenstellungen ist die gewählte Wahlqualifikationseinheit nach § 4 Absatz 2 Abschnitt B zugrunde zu legen; dem Prüfling ist eine Vorbereitungszeit von 15 Minuten einzuräumen;
3. die Prüfungszeit beträgt 20 Minuten.

(7) Die Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

1. Geschäftsprozesse im Tourismus 40 Prozent,

- 
- |    |  |             |
|----|--|-------------|
| 2. | Kaufmännische Steuerung und Dienstleistungen<br>in der touristischen Wertschöpfungskette | 20 Prozent, |
| 3. | Wirtschafts- und Sozialkunde   | 10 Prozent, |
| 4. | Fallbezogenes Fachgespräch   | 30 Prozent. |
- (8) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen
1. im Gesamtergebnis mit mindestens „ausreichend“,
  2. in den Prüfungsbereichen Geschäftsprozesse im Tourismus und Fallbezogenes Fachgespräch mit mindestens „ausreichend“,
  3. in mindestens einem der übrigen Prüfungsbereiche mit mindestens „ausreichend“ und
  4. in keinem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet worden sind.
- (9) Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der mit schlechter als „ausreichend“ bewerteten Prüfungsbereiche, in denen Prüfungsleistungen mit eigener Anforderung und Gewichtung schriftlich zu erbringen sind, durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn dies für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis von 2:1 zu gewichten.

## § 8 Zusatzqualifikationen

- (1) Im Rahmen der Berufsausbildung nicht gewählte Wahlqualifikationseinheiten nach § 4 Absatz 2 Abschnitt B können als Zusatzqualifikationen vermittelt werden.
- (2) Für die Vermittlung der Zusatzqualifikationen gilt die in der Anlage 1 Abschnitt B enthaltene sachliche Gliederung entsprechend.

## § 9 Prüfung der Zusatzqualifikationen

- (1) Zusatzqualifikationen werden im Rahmen der Abschlussprüfung gesondert geprüft, wenn die Auszubildenden glaubhaft machen, dass die dafür erforderlichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt worden sind.
- (2) Für die Prüfung der jeweiligen Zusatzqualifikation gilt § 7 Absatz 6 entsprechend.
- (3) Die Prüfung der jeweiligen Zusatzqualifikation ist bestanden, wenn der Prüfling mindestens ausreichende Leistungen erbracht hat.

---

## **§ 10 Bestehende Berufsausbildungsverhältnisse**

Berufsausbildungsverhältnisse, die bei Inkrafttreten dieser Verordnung bestehen, können unter Anrechnung der bisher zurückgelegten Ausbildungszeit nach den Vorschriften dieser Verordnung fortgesetzt werden, wenn die Vertragsparteien dies vereinbaren.

## **§ 11 Inkrafttreten, Außerkrafttreten**

Diese Verordnung tritt am 1. August 2011 in Kraft. Gleichzeitig tritt die Verordnung über die Berufsausbildung zum Reiseverkehrskaufmann/zur Reiseverkehrskauffrau vom 18. März 2005 (BGBl. I S. 806) außer Kraft.

Berlin, den 19. Mai 2011  
Der Bundesminister für Wirtschaft und Technologie  
In Vertretung  
B. Heitzer