
Verordnung: Reisebürogewerbe-Befähigungsprüfungsordnung

Verordnung des Fachverbands der Reisebüros über die Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe Reisebüro (Reisebürogewerbe-Befähigungsprüfungsordnung)

Aufgrund der §§ 24 und 352a Abs. 2 der Gewerbeordnung 1994 (GewO 1994), BGBl. Nr. 194, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 65/2020, wird verordnet:

Allgemeine Prüfungsordnung

§ 1. Auf die Durchführung der Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe Reisebüro ist die Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit über die Durchführung der Prüfungen (Allgemeine Prüfungsordnung), BGBl. II Nr. 110/2004, anzuwenden.

Qualifikationsniveau

§ 2. (1) Ziel der Prüfung ist gemäß § 20 GewO 1994 der Nachweis von Lernergebnissen, die über dem Qualifikationsniveau beruflicher Erstausbildung liegen und sich an den Deskriptoren des Niveau 6 des Nationalen Qualifikationsrahmens im Anhang 1 des Bundesgesetzes über den Nationalen Qualifikationsrahmen (NQR-Gesetz), BGBl. I Nr. 14/2016, orientieren. Im Rahmen der Prüfung ist daher vom Prüfungskandidaten/von der Prüfungskandidatin nachzuweisen, dass er/sie über Folgendes verfügt:

1. fortgeschrittene berufliche Kenntnisse (unter Berücksichtigung eines kritischen Verständnisses von Theorien),
2. fortgeschrittene Fertigkeiten, die die Beherrschung des Berufes erkennen lassen (einschließlich Innovationsfähigkeit sowie Lösung komplexer und nicht vorhersehbarer Probleme in seinem/ihrer Beruf) und
3. Kompetenz zur Leitung komplexer beruflicher Aufgaben oder Projekte (dazu zählen auch die Übernahme von Entscheidungsverantwortung in nicht vorhersehbaren beruflichen Situationen und die Übernahme von Verantwortung für die berufliche Entwicklung von Einzelpersonen und Gruppen).

(2) Der in der Anlage abgebildete Qualifikationsstandard bildet die Grundlage für das schriftliche Modul (Modul 1) und das mündliche Modul (Modul 2) der Befähigungsprüfung und ist somit ein integrativer Bestandteil der gesamten Befähigungsprüfung.

Gliederung und Durchführung

§ 3. (1) Die Befähigungsprüfung besteht aus zwei Modulen, die getrennt zu beurteilen sind.

(2) Die Reihenfolge der Ablegung der Module bleibt dem Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin überlassen. Ebenso bleibt es dem Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin überlassen, bei einem Prüfungsantritt nur zu einzelnen Prüfungsmodulen anzutreten.

(3) Besteht ein Modul aus mehreren Gegenständen, so ist dieses Modul auf einmal abzulegen.

(4) Die Anwesenheit der Kommissionsmitglieder bei der Durchführung der Prüfung ist wie folgt geregelt:

Modul	Anwesenheit der Kommissionsmitglieder
Modul 1: Schriftliche Prüfung	Während der Arbeitszeit hat entweder ein Kommissionsmitglied oder eine andere geeignete Aufsichtsperson anwesend zu sein. Die Anwesenheit der gesamten Prüfungskommission während der gesamten Arbeitszeit ist nur insoweit erforderlich, als es für die Beurteilung der Leistung der Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatinnen erforderlich ist.
Modul 2: Mündliche Prüfung	Das Modul 2 ist vor der gesamten Prüfungskommission abzulegen.

(5) Die Anrechnungsmöglichkeiten für diese Prüfung sind wie folgt geregelt:

Modul	Gegenstand	Anrechnung
Modul 1: Schriftliche Prüfung	Vertrieb von Reiseleistungen schriftlich	-
	Unternehmensmanagement schriftlich	1. Unternehmerprüfung,

		<p>2. Abschluss eines Universitätslehrgangs oder Fachhochschullehrgangs im Bereich Tourismusmanagement im Ausmaß von mindestens 24 ECTS oder</p> <p>3. Abschluss einer wirtschaftswissenschaftlichen Studienrichtung auf mindestens NQR Niveau 6 an einer Universität mit besonderer betriebswirtschaftlicher Ausbildung auf dem Gebiet des Tourismus.</p>
	Reisekalkulation und Kostenrechnung	-
	Tarifwesen aus dem Flugbereich	<p>Abschluss eines Ticketingkurses im Ausmaß von 16 Stunden und/oder mit folgenden Inhalten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Flugrouten abfragen und Preise vergleichen 2) Tarifbestimmungen interpretieren und vergleichen 3) Bearbeitung von Queues 4) Abschluss von Buchungen 5) Reservieren von Sonderleistungen bzw. Sonderwünschen 6) Vornahme von Änderungen (z.B. Umbuchungen, Stornierungen).
Modul 2: Mündliche Prüfung	Vertrieb von Reiseleistungen mündlich	-
	Unternehmensmanagement mündlich	<p>1. Unternehmerprüfung,</p> <p>2. Abschluss eines Universitätslehrgangs oder Fachhochschullehrgangs im Bereich Tourismusmanagement im Ausmaß von mindestens 24 ECTS oder</p> <p>3. Abschluss einer wirtschaftswissenschaftlichen Studienrichtung auf mindestens NQR Niveau 6 an einer Universität mit besonderer betriebswirtschaftlicher Ausbildung auf dem Gebiet des Tourismus.</p>

Modul 1: Schriftliche Prüfung

§ 4. (1) Das Modul 1 umfasst die Gegenstände

1. Vertrieb von Reiseleistungen schriftlich,
2. Unternehmensmanagement schriftlich,
3. Reisekalkulation und Kostenrechnung und
4. Tarifwesen aus dem Flugbereich.

(2) Die Prüfung hat sich aus der betrieblichen Praxis zu entwickeln und an den beruflichen Anforderungen, die zur selbstständigen Ausübung des reglementierten Gewerbes Reisebüro erforderlich sind und dem Qualifikationsniveau gemäß § 2 entsprechen, zu orientieren.

(3) Die Prüfung kann auch in digitaler Form erfolgen, sofern Transparenz und Nachvollziehbarkeit gewährleistet sind.

(4) Erfolgt die Bewertung des Prüfungsergebnisses durch ein zertifiziertes digitales Prüfungsverfahren im Sinne des § 8 der Allgemeinen Prüfungsordnung, BGBl. II Nr. 110/2004, ist zur Bewertung die Anwesenheit der Prüfungskommission nicht erforderlich.

Gegenstand Vertrieb von Reiseleistungen schriftlich

§ 5. (1) Im Rahmen der Prüfung hat der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin schriftlich mit Kunden und Geschäftspartnern zu kommunizieren und zumindest vier von der Prüfungskommission auszuwählende Lernergebnisse nachzuweisen:

Er/Sie ist in der Lage,

1. Kundenwünsche gezielt zu erfassen und zu reflektieren,
2. Kunden fachgerecht zu beraten,
3. Kunden eine Reise zu vermitteln und die Buchung durchzuführen,
4. individuelle Pauschalreisen auf Kundenwunsch zu planen und die Buchung durchzuführen,
5. zielgruppenorientierte Pauschalreisen zu planen und zu vermarkten,
6. Pauschalreisen vorzubereiten und durchzuführen und
7. Kundenreklamationen während und nach der Pauschalreise zu bearbeiten.

(2) Für die Bewertung sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien heranzuziehen:

1. fachliche Richtigkeit,
2. Praxistauglichkeit und
3. Kundenorientierung.

(3) Die Aufgaben sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in 80 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 90 Minuten zu beenden.

Gegenstand Unternehmensmanagement schriftlich

§ 6. (1) Im Rahmen der Prüfung hat der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin aus den nachfolgend angeführten Lernergebnissen zumindest drei von der Prüfungskommission auszuwählende nachzuweisen. Das Lernergebnis gemäß Z 2 kann auch in englischer Sprache geprüft werden.

Er/Sie ist in der Lage,

1. die für die Unternehmensgründung notwendigen Schritte umzusetzen und die Chancen und Herausforderungen seiner/ihrer unternehmerischen Tätigkeit zu beurteilen,
2. schriftlich mit Kunden und Geschäftspartnern zu kommunizieren,
3. sein/ihr Unternehmen in der Öffentlichkeit zu präsentieren,
4. die laufende Betriebsbuchhaltung unter Beachtung relevanter Vorschriften und Gesetze durchzuführen,
5. Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zu führen und
6. betriebliche Kennzahlen zu ermitteln, zu interpretieren und daraus Schlüsse für den Betrieb zu ziehen.

(2) Für die Bewertung sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien heranzuziehen:

1. fachliche Richtigkeit,
2. Praxistauglichkeit und
3. rechnerische Richtigkeit bzw. Nachvollziehbarkeit der Berechnung.

(3) Die Aufgaben sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in 100 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 120 Minuten zu beenden.

Gegenstand Reisekalkulation und Kostenrechnung

§ 7. (1) Im Rahmen der Prüfung hat der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin das folgende Lernergebnis nachzuweisen:

Er/Sie ist in der Lage, eine Reisekalkulation und Kostenrechnung durchzuführen.

(2) Für die Bewertung sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien heranzuziehen:

1. fachliche Richtigkeit und
2. rechnerische Richtigkeit bzw. Nachvollziehbarkeit der Berechnung.

(3) Die Aufgaben sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in 60 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 80 Minuten zu beenden.

Gegenstand Tarifwesen aus dem Flugbereich

§ 8. (1) Im Rahmen der Prüfung hat der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin das folgende Lernergebnis nachzuweisen:

Er/Sie ist in der Lage, Flugverbindungen und -preise in Flugbuchungssystemen abzufragen und Buchungen (auch in Englisch) durchzuführen.

(2) Für die Bewertung sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien heranzuziehen:

1. fachliche Richtigkeit,
2. Praxistauglichkeit und
3. Kundenorientierung.

(3) Die Aufgaben sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in 50 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 60 Minuten zu beenden.

Modul 2: Mündliche Prüfung

§ 9. (1) Das Modul 2 umfasst die Gegenstände

1. Vertrieb von Reiseleistungen mündlich und
2. Unternehmensmanagement mündlich.

(2) Die Prüfung hat sich aus der betrieblichen Praxis zu entwickeln und an den beruflichen Anforderungen, die zur selbstständigen Ausübung des reglementierten Gewerbes Reisebüro erforderlich sind, zu orientieren. Es ist auch zu überprüfen, ob der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin in der Lage ist, komplexe und nicht vorhersehbare Probleme in seinem/ihrem Beruf zu lösen, Entscheidungsverantwortung in nicht vorhersehbaren beruflichen Situationen sowie die Verantwortung für die berufliche Entwicklung von Einzelpersonen und Gruppen zu übernehmen.

Gegenstand Vertrieb von Reiseleistungen mündlich

§ 10. (1) Vom Prüfungskandidaten/Von der Prüfungskandidatin sind aus den nachfolgend angeführten Lernergebnissen zumindest fünf von der Prüfungskommission auszuwählende entsprechend dem Qualifikationsniveau gemäß § 2 nachzuweisen. Mindestens ein Lernergebnis wird in englischer Sprache geprüft.

Er/Sie ist in der Lage,

1. Kundenwünsche gezielt zu erfassen und zu reflektieren,
2. Kunden fachgerecht zu beraten,
3. Kunden eine Reise zu vermitteln und die Buchung durchzuführen,
4. als Reisevermittler die Kommunikation zwischen Kunden und Reiseveranstaltern/Leistungsträgern zu organisieren und zu verwalten,
5. individuelle Pauschalreisen auf Kundenwunsch zu planen und die Buchung durchzuführen,
6. zielgruppenorientierte Pauschalreisen zu planen und zu vermarkten,
7. Pauschalreisen vorzubereiten und durchzuführen und
8. Kundenreklamationen während und nach der Pauschalreise zu bearbeiten.

(2) Für die Bewertung sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien heranzuziehen:

1. fachliche Richtigkeit,
2. Kundenorientierung und
3. Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit.

(3) Die Prüfung umfasst die Vorbereitung und das Prüfungsgespräch. Im Rahmen der Vorbereitung ist dem Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin mindestens ein Fallbeispiel zur Verfügung zu stellen, das als Grundlage für das anschließende Prüfungsgespräch dienen. Die Vorbereitungszeit hat max. 10 Minuten zu dauern. Das daran anschließende Prüfungsgespräch hat mindestens 30 Minuten zu dauern und ist jedenfalls nach 40 Minuten zu beenden.

Gegenstand Unternehmensmanagement mündlich

§ 11. (1) Vom Prüfungskandidaten/Von der Prüfungskandidatin sind folgende Lernergebnisse entsprechend dem Qualifikationsniveau gemäß § 2 nachzuweisen:

Er/Sie ist in der Lage,

1. die für die Unternehmensgründung notwendigen Schritte umzusetzen und die Chancen und Herausforderungen seiner/ihrer unternehmerischen Tätigkeit zu beurteilen und

2. Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zu führen.

(2) Für die Bewertung sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien heranzuziehen:

1. fachliche Richtigkeit und
2. Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit.

(3) Die Prüfung umfasst die Vorbereitung und das Prüfungsgespräch. Im Rahmen der Vorbereitung ist dem Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin mindestens ein Fallbeispiel zur Verfügung zu stellen, das als Grundlage für das anschließende Prüfungsgespräch dienen. Die Vorbereitungszeit hat max. 10 Minuten zu dauern. Das daran anschließende Prüfungsgespräch hat mindestens 20 Minuten zu dauern und ist jedenfalls nach 30 Minuten zu beenden.

Sonderregelung für die Befähigungsprüfung der auf Bodentourismus eingeschränkten Ausübung des Reisebürogewerbes

§ 12. Zur Erlangung der Befähigungsprüfung für die auf Bodentourismus eingeschränkte Ausübung des Reisebürogewerbes ist der Gegenstand „Tarifwesen aus dem Flugbereich“ gemäß § 8 nicht zu absolvieren

Bewertung

§ 13. (1) Für die Bewertung der Gegenstände gilt das Schulnotensystem von „Sehr gut“ bis „Nicht genügend“.

(2) Das Modul 1 und das Modul 2 sind positiv bestanden, wenn die Gegenstände des jeweiligen Moduls zumindest mit der Note „Genügend“ bewertet wurden.

(3) Bei Bewertung der Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe Reisebüro hat die Absolvierung eines Moduls mit Auszeichnung oder gutem Erfolg hat entsprechend folgender Tabelle zu erfolgen:

Modul	Anzahl der zu absolvierenden Gegenstände pro Modul	Das Modul ist mit Auszeichnung bestanden, wenn	Das Modul ist mit gutem Erfolg bestanden, wenn
Modul 1	4	mindestens die Hälfte der Gegenstände mit der Note „Sehr gut“ und in den weiteren Gegenständen keine schlechtere Bewertung als „Gut“ erfolgte.	mindestens die Hälfte der Gegenstände mit der Note „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet wurde und in den weiteren Gegenständen keine schlechtere Bewertung als „Befriedigend“ erfolgte.
Modul 2	2	ein Gegenstand mit der Note „Sehr gut“ bewertet wurde und im anderen Gegenstand keine schlechtere Bewertung als „Gut“ erfolgte.	ein Gegenstand mit der Note „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet wurde und im anderen Gegenstand keine schlechtere Bewertung als „Befriedigend“ erfolgte.

(4) Bei der Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe Reisebüro werden angerechnete Gegenstände in die Beurteilung, ob ein Modul mit Auszeichnung oder mit gutem Erfolg bestanden wurde, nicht einbezogen. Auf Basis der möglichen Anrechnungen hat die Absolvierung eines Moduls mit Auszeichnung oder gutem Erfolg entsprechend folgender Tabelle zu erfolgen:

Modul	Anzahl der zu absolvierenden Gegenstände pro Modul nach Anrechnung	Das Modul ist mit Auszeichnung bestanden, wenn	Das Modul ist mit gutem Erfolg bestanden, wenn
Modul 1	2	ein Gegenstand mit der Note „Sehr gut“ bewertet wurde und im anderen Gegenstand keine schlechtere Bewertung als „Gut“ erfolgte.	ein Gegenstand mit der Note „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet wurde und im anderen Gegenstand keine schlechtere Bewertung als „Befriedigend“ erfolgte.
	3	zwei Gegenstände mit der Note „Sehr gut“ bewertet wurden und im weiteren Gegenstand keine schlechtere Bewertung als „Gut“ erfolgte.	zwei Gegenstände mit der Note „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet wurden und im weiteren Gegenstand keine schlechtere

			Bewertung als „Befriedigend“ erfolgte.
Modul 2	1	der Gegenstand mit der Note „Sehr gut“ bewertet wurde.	der Gegenstand mit der Note „Gut“ bewertet wurde.

(5) Bei Bewertung der Befähigungsprüfung für die auf Bodentourismus eingeschränkte Ausübung des Reisebürogewerbes hat die Absolvierung eines Moduls mit Auszeichnung oder gutem Erfolg hat entsprechend folgender Tabelle zu erfolgen:

Modul	Anzahl der zu absolvierenden Gegenstände pro Modul	Das Modul ist mit Auszeichnung bestanden, wenn	Das Modul ist mit gutem Erfolg bestanden, wenn
Modul 1	3	zwei Gegenstände mit der Note „Sehr gut“ bewertet wurden und im weiteren Gegenstand keine schlechtere Bewertung als „Gut“ erfolgte.	zwei Gegenstände mit der Note „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet wurden und im weiteren Gegenstand keine schlechtere Bewertung als „Befriedigend“ erfolgte.
Modul 2	2	ein Gegenstand mit der Note „Sehr gut“ bewertet wurde und im anderen Gegenstand keine schlechtere Bewertung als „Gut“ erfolgte.	ein Gegenstand mit der Note „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet wurde und im anderen Gegenstand keine schlechtere Bewertung als „Befriedigend“ erfolgte.

(6) Bei der Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe Reisebüro eingeschränkt auf Bodentourismus werden angerechnete Gegenstände in die Beurteilung, ob ein Modul mit Auszeichnung oder mit gutem Erfolg bestanden wurde, nicht einbezogen. Auf Basis der möglichen Anrechnungen hat die Absolvierung eines Moduls mit Auszeichnung oder gutem Erfolg entsprechend folgender Tabelle zu erfolgen:

Modul	Anzahl der zu absolvierenden Gegenstände pro Modul nach Anrechnung	Das Modul ist mit Auszeichnung bestanden, wenn	Das Modul ist mit gutem Erfolg bestanden, wenn
Modul 1	2	ein Gegenstand mit der Note „Sehr gut“ bewertet wurde und im anderen Gegenstand keine schlechtere Bewertung als „Gut“ erfolgte.	ein Gegenstand mit der Note „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet wurde und im anderen Gegenstand keine schlechtere Bewertung als „Befriedigend“ erfolgte.
Modul 2	1	der Gegenstand mit der Note „Sehr gut“ bewertet wurde.	der Gegenstand mit der Note „Gut“ bewertet wurde.

(7) Die Befähigungsprüfung ist mit Auszeichnung bestanden, wenn die Module 1 und 2 mit Auszeichnung bestanden wurden. Mit gutem Erfolg ist sie bestanden, wenn die Module 1 und 2 zumindest mit gutem Erfolg bestanden wurden und die Voraussetzungen für die Bewertung der Befähigungsprüfung mit Auszeichnung nicht gegeben sind.

Wiederholung

§ 14. Nur jene Gegenstände, die negativ bewertet wurden, sind zu wiederholen.

Inkrafttreten und Übergangsbestimmungen

§ 15. (1) Diese Verordnung tritt mit dem Beginn des 1.1.2023 in Kraft.

(2) Die Verordnung des Fachverbandes der Reisebüros über die Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe „Reisebüro“ (Reisebüro-Befähigungsprüfungsordnung), kundgemacht vom Fachverband der Reisebüros am 1. Februar 2007, tritt mit dem Inkrafttreten dieser Verordnung außer Kraft.

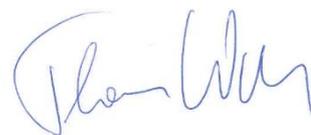
(3) Unbeschadet der Regelung in Abs. 2 können Personen ihre vor dem Inkrafttreten dieser Prüfungsordnung begonnene Prüfung bis zu zwölf Monate ab Inkrafttreten wahlweise auch gemäß den Bestimmungen der bis dahin geltenden Prüfungsordnung beenden oder wiederholen.

(4) Der Leiter/Die Leiterin der Meisterprüfungsstelle hat bereits absolvierte vergleichbare Gegenstände gemäß einer nicht mehr in Kraft stehenden Prüfungsordnung auf diese Befähigungsprüfung anzurechnen.

Fachverband der Reisebüros

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Kadanka', with a long horizontal stroke at the end.

Mag. Gregor Kadanka
Fachverbandsobmann

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Thomas Wolf', with a large circular flourish at the beginning.

Dr. Thomas Wolf
Geschäftsführer

Qualifikationsstandard

Der folgende Qualifikationsstandard stellt die Grundlage für die unter §§ 5 bis 8, 10 und 11 dargestellten prüfungsrelevanten Lernergebnisse dar. Er gliedert sich in folgende Qualifikationsbereiche und entsprechend den Anforderungen des § 2 in Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenz:

1. Kundenberatung,
2. Reisevermittlung,
3. Veranstaltung von Pauschalreisen,
4. Tarifwesen,
5. Einschlägiger Schriftverkehr und englische Fachsprache und
6. Unternehmensmanagement.

Sämtliche Lernergebnisse entsprechen dem folgenden Kompetenzniveau:

Der/Die Gewerbetreibende, der/die zur Ausübung des reglementierten Gewerbes des Reisebüros berechtigt ist, kann komplexe berufliche Aufgaben oder Projekte leiten. Dabei übernimmt er/sie auch in nicht vorhersehbaren Situationen die Entscheidungsverantwortung. Er/Sie kann festlegen, ob er/sie Aufgaben bzw. Fertigkeiten zur Gänze selbst übernimmt oder an Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen bzw. Externe delegiert. Der/Die Gewerbetreibende, der/die zur Ausübung des reglementierten Gewerbes des Reisebüros berechtigt ist, kann seine/ihre Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen bei der Umsetzung von Aufgaben bzw. einzelner Fertigkeiten anleiten und unterstützen sowie deren Leistungen überprüfen. Ebenso kann er/sie seine/ihre eigenen und fremde Leistungen sowie das Endergebnis kritisch bewerten und (daraus) neue bzw. optimierte Vorgehensweisen entwickeln.

Kundenberatung		
Lernergebnisse	Kenntnisse	Fertigkeiten
Er/Sie ist in der Lage, Kundenwünsche gezielt zu erfassen und zu reflektieren.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> - Bedarfsanalyse - Kommunikationstechniken 	Er/Sie kann ... <ul style="list-style-type: none"> - zielgerichtete Fragen (zB über Budget, Reisezweck, Reiseteilnehmer, Reisedauer, Reiseternin, Erwartungshaltung) stellen. - auf die Bedürfnisse der Kunden eingehen. - Kundenwünsche zusammenfassen. - beurteilen, ob Kundenwünsche realistisch sind und Alternativen vorschlagen.
Er/Sie ist in der Lage, Kunden fachgerecht zu beraten.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> - Kommunikationstechniken - Weltweite Destinationen (Länderinformationen wie zB Klima, Kultur, Sehenswürdigkeiten) - Arten von Reisen (zB Städtereisen, Studienreisen, Badeurlaub, Kreuzfahrten) 	Er/Sie kann ... <ul style="list-style-type: none"> - Kunden verschiedene Reiseziele (zB Länderinformationen, Art der Reise) präsentieren. - Kunden verschiedene Leistungsträger präsentieren.

	<ul style="list-style-type: none"> - Leistungsträger - Transportwesen (zB Bus, Bahn, Flug, Fähre) - Buchungstools - Zusatzangebote 	<ul style="list-style-type: none"> - Kunden über die Vor- und Nachteile (unter Einbeziehung von Kundenfeedback und eigener Erfahrung) der Reiseziele und Leistungsträger informieren. - Kunden über verfügbare Zusatzangebote (zB Versicherungen, Flughafentransfers, Mietwagen) informieren.
--	--	---

Reisevermittlung		
Lernergebnisse	Kenntnisse	Fertigkeiten
Er/Sie ist in der Lage, Kunden eine Reise zu vermitteln und die Buchung durchzuführen.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> - Einschlägige Rechtsgrundlagen für seine/ihre Tätigkeit (zB Reiserecht, Vertragsrecht, DSGVO) - Weltweite Destinationen (Länderinformationen wie zB Klima, Kultur, Sehenswürdigkeiten) - Transportwesen (zB Bus, Bahn, Flug, Fähre) - Arten von Reisen (zB Städtereisen, Studienreisen, Badeurlaub, Kreuzfahrten) - Kalkulation - Kommunikationstechniken - Einreisebestimmungen (zB Pass- und Visumserfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten) - Fachausdrücke - Angebotsinhalte - Buchungstools - Zahlungsmodalitäten 	Er/Sie kann ... <ul style="list-style-type: none"> - konkrete Angebote von Reiseveranstaltern und Leistungsträgern, angepasst an die Bedürfnisse der Kunden, einholen. - die (Netto-)Leistungen kalkulieren. - vorgegebene vorvertragliche Informationspflichten erfüllen. - Kunden über Reiseziele informieren. - die Vorgaben der vermittelten Veranstalter/Leistungsträger einhalten (zB Übergabe der AGB). - Kunden ein verbindliches Angebot unterbreiten. - Kunden über die Angebotsinhalte (zB Angebotsbefristung, inkludierte und obligatorische Leistungen) informieren. - verbindliche Buchungen für Kunden vornehmen. - den Zahlungsverkehr mit Kunden abwickeln. - Buchungsunterlagen an Kunden (zB Reisevertrag) ausstellen.
Er/Sie ist in der Lage, als Reisevermittler die Kommunikation zwischen Kunden und Reiseveranstaltern/Leistungsträgern zu organisieren und zu verwalten.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> - Einschlägige Rechtsgrundlagen für seine/ihre Tätigkeit (zB Reiserecht, Vertragsrecht) - Kontaktmöglichkeiten und Zuständigkeiten bei Leistungsträgern - Kommunikationstechniken - Beschwerdemanagement - Weltweite Destinationen (Länderinformationen wie zB Klima, Kultur, Sehenswürdigkeiten) 	Er/Sie kann ... <ul style="list-style-type: none"> - Informationen (zB Preisänderungen, Überbuchungen, zeitliche Änderungen) des Reiseveranstalters/Leistungsträgers an Kunden weiterleiten. - Kundenreklamationen entgegennehmen und an die zuständigen Stellen (zB Reiseveranstalter, Leistungsträger) weiterleiten. - Kunden Hilfestellungen bei außergewöhnlichen Sachverhalten (zB Umbuchungen, Streiks, Naturkatastrophen) geben.

		- Kundenfeedback reflektieren und für die zukünftige Kundenberatung in Betracht ziehen.
--	--	---

Veranstaltung von Pauschalreisen		
Lernergebnisse	Kenntnisse	Fertigkeiten
Er/Sie ist in der Lage, individuelle Pauschalreisen auf Kundenwunsch zu planen und die Buchung durchzuführen.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einschlägige Rechtsgrundlagen für seine/ihre Tätigkeit (zB Reiserecht, Vertragsrecht, DSGVO) - Weltweite Destinationen (Länderinformationen wie zB Klima, Kultur, Sehenswürdigkeiten) - Transportwesen (zB Bus, Bahn, Flug, Fähre) - Arten des Tourismus (zB Luxustourismus, Naherholung, Fahrradtourismus) - Kommunikationstechniken - Englische Verkehrssprache - Verhandlungstechniken - Kalkulation - Angebotsinhalte - Buchungstools - Zahlungsmodalitäten der Leistungsträger 	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - konkrete Angebote, angepasst an die Kundenbedürfnisse, von Leistungsträgern einholen. - mit Leistungsträgern (auch in englischer Sprache) verhandeln. - die eingeholten Angebote zu einer Pauschalreise kombinieren. - die Leistungen kalkulieren. - vorgegebene vorvertragliche Informationspflichten erfüllen. - Kunden ein verbindliches Angebot unterbreiten. - Kunden über die Angebotsinhalte (zB Angebotsbefristung, inkludierte und obligatorische Leistungen) informieren. - verbindliche Buchungen für Kunden vornehmen. - den Zahlungsverkehr mit Kunden abwickeln. - Kunden die Buchungsunterlagen (zB Pauschalreisevertrag) ausstellen.
Er/Sie ist in der Lage, zielgruppenorientierte Pauschalreisen zu planen und zu vermarkten.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einschlägige Rechtsgrundlagen für seine/ihre Tätigkeit (zB Reiserecht, Vertragsrecht, DSGVO, Urheberrecht) - Marktbeobachtung - Branchentrends - Kommunikationstechniken - Weltweite Destinationen (zB Klima, Kultur) - Transportwesen (zB Bahn, Fähre, Flug) - Arten von Reisen (zB Städtereisen, Studienreisen, Badeurlaub, Kreuzfahrten) - Zahlungsmodalitäten der Leistungsträger - Verhandlungstechniken - Englische Verkehrssprache 	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - eine Marktbeobachtung durchführen. - aktuelle Trends (zB Branchentrends, Kundenverhalten) in der Reisebranche vergleichen und einschätzen. - Konzepte für Pauschalreisen erstellen. - an das Konzept angepasste Angebote von Leistungsträgern einholen. - mit Leistungsträgern (auch in englischer Sprache) verhandeln. - die eingeholten Angebote zu Pauschalreisen kombinieren. - die Leistungen kalkulieren. - Pauschalreisen zielgruppenorientiert aufbereiten. - Pauschalreisen vermarkten (zB Online, Katalog, Magazin).

	<ul style="list-style-type: none"> - Kalkulation - Buchungstools - Marketing Instrumente 	<ul style="list-style-type: none"> - Vertriebspartner (Reisebüros) suchen und Kooperationen abschließen. - vorgegebene vorvertragliche Informationspflichten erfüllen.
Er/Sie ist in der Lage, Pauschalreisen vorzubereiten und durchzuführen.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einschlägige Rechtsgrundlagen für seine/ihre Tätigkeit (zB Reiserecht, Vertragsrecht, DSGVO) - Buchungstools - Weltweite Destinationen (Länderinformationen wie zB Klima, Kultur, Sehenswürdigkeiten) - Transportwesen (zB Bus, Bahn, Flug, Fähre) - Arten von Reisen (zB Städtereisen, Studienreisen, Badeurlaub, Kreuzfahrten) - Zusatzleistungen - Reisebegleitung - Englische Verkehrssprache 	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buchungen mit Leistungsträgern gemäß den verhandelten Vereinbarungen fixieren. - Reiseunterlagen und Informationen zusammenstellen und an Kunden übermitteln. - Zusatzleistungen für Kunden (Versicherung, Ausflüge, Eintrittskarten) organisieren. - als Reisebegleitung an Pauschalreisen teilnehmen oder Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen als Reisebegleitung unterweisen. - bei Ausfall von Leistungsträgern Pauschalreisen mit alternativen Leistungsträgern durchführen.
Er/Sie ist in der Lage, Kundenreklamationen während und nach der Pauschalreise zu bearbeiten.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einschlägige Rechtsgrundlagen für seine/ihre Tätigkeit (zB Reiserecht, Vertragsrecht) - Beschwerdemanagement - Weltweite Destinationen (Länderinformationen wie zB Klima, Kultur, Sehenswürdigkeiten) - Transportwesen (zB Bus, Bahn, Flug, Fähre) - Kontaktmöglichkeiten und Zuständigkeiten bei Leistungsträgern - Kommunikationstechniken - Einschlägige Judikatur (zB Wiener- bzw. Frankfurter Tabelle) 	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - professionell mit Kundenreklamationen umgehen. - Kundenreklamationen an die Leistungsträger weiterleiten. - individuelle Abhilfe bei Kundenreklamationen leisten. - Kunden in Schwierigkeiten (zB Erkrankung, Verlust von Dokumenten) unterstützen. - das Kundenfeedback reflektieren und für zukünftige Ausschreibungen von Pauschalreisen in Betracht ziehen. - Rechtmäßigkeit und Höhe von Schadenersatz- bzw. Gewährleistungsansprüchen einschätzen.

Tarifwesen		
Lernergebnisse	Kenntnisse	Fertigkeiten
Er/Sie ist in der Lage, Flugverbindungen und -preise in Flugbuchungssystemen abzufragen und Buchungen (auch in Englisch) durchzuführen.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Flugbuchungssysteme - Gängige Fachausdrücke (zB Eingabecodes) 	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - unter Anwendung des Fachvokabulars Flugrouten abfragen und Preise vergleichen.

	<ul style="list-style-type: none"> - Tarifbestimmungen - Englische Verkehrssprache - Sonderleistungen (zB Sitzplatzreservierung, Übergepäck, Sondergepäck) - Gepäcksbestimmungen 	<ul style="list-style-type: none"> - Tarifbestimmungen interpretieren und vergleichen. - Queues bearbeiten. - Flugbuchungen abschließen. - Sonderleistungen (zB Übergepäck, Sitzplatzreservierungen) reservieren. - Änderungen (zB Umbuchungen, Stornierungen) vornehmen.
--	--	--

Einschlägiger Schriftverkehr und englische Fachsprache		
Lernergebnisse	Kenntnisse	Fertigkeiten
Er/Sie ist in der Lage, schriftlich mit Kunden und Geschäftspartnern zu kommunizieren.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> - Einschlägige Rechtsgrundlagen für seine/ihre Tätigkeit (zB Reiserecht, Vertragsrecht) - Englische Verkehrssprache - Gängige Fachausdrücke - Schriftform und Stil 	Er/Sie kann ... <ul style="list-style-type: none"> - Schriftstücke für den Geschäftsverkehr (zB Anfragen, Angebote, Beschwerden) sowohl in deutscher als auch in englischer Sprache strukturieren und verfassen.

Unternehmensmanagement		
Lernergebnisse	Kenntnisse	Fertigkeiten
Er/Sie ist in der Lage, die für die Unternehmensgründung notwendigen Schritte umzusetzen und die Chancen und Herausforderungen seiner/ihrer unternehmerischen Tätigkeit zu beurteilen.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> - Einschlägige Rechtsgrundlagen für seine/ihre Tätigkeit (zB Reiserecht, Vertragsrecht, GewO) - Betriebswirtschaftliche, juristische, operative und organisatorische Zusammenhänge in der Unternehmensführung - Unternehmenskonzept - Rechtsformen - Finanzierungsmöglichkeiten - Standortwahl - Verhandlungstechniken 	Er/Sie kann ... <ul style="list-style-type: none"> - ein Unternehmenskonzept entwickeln. - die geeignete Rechtsform auswählen. - die notwendigen Schritte zur Erlangung einer Reiseleistungsausübungsberechtigung (Insolvenzabsicherung) vornehmen. - seine/ihre Leistungen kalkulieren. - unter mehreren Finanzierungsalternativen die für den Betrieb bestgeeignete auswählen. - einen passenden Standort für seinen/ihren Betrieb auswählen.

	<ul style="list-style-type: none"> - Kostenrechnung - Marketing Methoden 	<ul style="list-style-type: none"> - Verträge (zB Agenturvertrag, Hotelreservierungsvertrag) mit Geschäftspartnern verhandeln und abschließen. - die Eröffnung seines/ihres Unternehmens bewerben.
Er/Sie ist in der Lage, sein/ihr Unternehmen in der Öffentlichkeit zu präsentieren.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marketing Methoden - Networking Methoden - Soziale Medien - Kundenbindungsmaßnahmen 	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - das USP (Unique Selling Proposition) seines/ihres Unternehmens entwickeln. - das USP (Unique Selling Proposition) seines/ihres Unternehmens in der Öffentlichkeit präsentieren. - ein branchenübergreifendes Netzwerk aufbauen. - Verbindungen zum branchenübergreifenden Netzwerk präsentieren. - eine zeitgemäße Online-Präsentation sicherstellen. - einen rechtskonformen Öffentlichkeitsauftritt (zB Impressum, Inserate) sicherstellen. - eine Präsenz in sozialen Netzwerken aufbauen. - Events (zB Kundenveranstaltungen) planen und die Öffentlichkeit darüber informieren.
Er/Sie ist in der Lage, eine Reisekalkulation und Kostenrechnung durchzuführen.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einschlägige Rechtsgrundlagen für seine/ihre Tätigkeit (zB Steuerrecht insbesondere Besteuerung von Reiseleistungen) - Kalkulation - Kostenrechnung 	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Angebote der Leistungsträger einholen und in der Kalkulation berücksichtigen. - Freiplatzregelungen in der Kalkulation berücksichtigen. - Wechselkursänderungen bis zum Reiseantritt berücksichtigen. - Reisebegleitungen miteinkalkulieren. - Marketingkosten miteinkalkulieren. - Gemeinkosten berechnen und berücksichtigen. - gewinnorientiert kalkulieren. - Steuern miteinkalkulieren. - Nachkalkulationen durchführen.
Er/Sie ist in der Lage, die laufende Betriebsbuchhaltung unter Beachtung	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - das Belegwesen und den Belegfluss im Betrieb organisieren.

<p>relevanter Vorschriften und Gesetze durchzuführen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation der betrieblichen Buchhaltung (zB Belegorganisation, Fristsetzungen) - Gesetzliche Grundlagen der Betriebsbuchhaltung (zB Umsatzsteuer, Registrierkassenpflicht, Buchführungsgrenzen, Inventur) - Kaufmännische Aufzeichnungen (zB notwendige Bücher) - Inventur 	<ul style="list-style-type: none"> - kaufmännische Bücher führen. - vorbereitende Tätigkeiten zur Übergabe seiner/ihrer Unterlagen an beauftragte Experten/Expertinnen (zB Steuerberater/in, [Bilanz]Buchhalter/in,) selbstständig durchführen (zB Vorkontierung der Belege). - auf Grundlage der Anforderungen seines/ihrer Geschäftes die passenden externen Partner/innen auswählen (zB [Bilanz]Buchhalter/in, Steuerberater/in). - die Umsatzsteuerzahllast berechnen und die Umsatzsteuervoranmeldung durchführen. - die Inventur durchführen und das Inventar anlegen.
<p>Er/Sie ist in der Lage, Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zu führen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einschlägige Rechtsgrundlagen für seine/ihre Tätigkeit (zB Arbeitsrecht, Kollektivvertragsrecht, Sozialversicherungsrecht) - Personalmanagement - Lohnverrechnung - Kommunikationstechniken 	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dienstnehmer/Dienstnehmerinnen über deren Rechte und Pflichten aufklären und deren Einhaltung überprüfen. - Entgeltabrechnungen überprüfen und seinen Dienstnehmern/ihrer Dienstnehmerinnen erklären. - die Einhaltung der Arbeitszeiten der Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen und deren Aufzeichnungen überprüfen. - die Anzahl der offenen und verbrauchten Urlaubstage von Dienstnehmern/Dienstnehmerinnen ermitteln. - Abgaben wie zB Sozialversicherung und Lohnsteuer fristgerecht abführen. - Löhne und Gehälter zeitgerecht überweisen. - neue Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen einschulen (fachlich, Unternehmensphilosophie und -ziele, unternehmensspezifischer Umgang mit Kunden, organisatorisch). - Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen mit Innovationen und neuen Trends vertraut machen, sie daraufhin schulen und deren Performance überprüfen. - Feedback geben.

		<ul style="list-style-type: none"> - bei Konflikten Lösungen entwickeln. - Dienstnehmer/Dienstnehmerinnen motivieren. - Lohn- und Gehaltsverhandlungen mit Dienstnehmern/Dienstnehmerinnen führen. - Dienstpläne erstellen.
<p>Er/Sie ist in der Lage, betriebliche Kennzahlen zu ermitteln, zu interpretieren und daraus Schlüsse für den Betrieb zu ziehen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Betriebliche Umsätze und Kosten - Betrieblich relevante Kennzahlen (zB Deckungsbeitrag, Umsatzrentabilität, Schuldentilgungsdauer) 	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - die Entwicklung der Umsätze und Kosten laufend kontrollieren. - für den eigenen Betrieb relevante Kennzahlen errechnen und interpretieren. - unternehmerische Entscheidungen aufgrund der Kennzahlen treffen (zB Personalentscheidungen, Entscheidungen über Fremdfinanzierung).