

Reisebüro

Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe Reisebüro
Informationsbroschüre

1. Aufbau der Befähigungsprüfung

Module	Gegenstände	Prüfungszeit
Modul 1: Schriftliche Prüfung	Vertrieb von Reiseleistungen schriftlich	80 Minuten (Die Prüfung ist nach 90 Minuten zu beenden.)
	Unternehmensmanagement schriftlich	100 Minuten (Die Prüfung ist nach 120 Minuten zu beenden.)
	Reisekalkulation und Kostenrechnung	60 Minuten (Die Prüfung ist nach 80 Minuten zu beenden.)
	Tarifwesen aus dem Flugbereich*	50 Minuten (Die Prüfung ist nach 60 Minuten zu beenden.)
Modul 2: Mündliche Prüfung	Vertrieb von Reiseleistungen mündlich	Vorbereitung: max. 10 Minuten 30 Minuten (Die Prüfung ist nach 40 Min. zu beenden.)
	Unternehmensmanagement mündlich	Vorbereitung: max. 10 Minuten 20 Minuten (Die Prüfung ist nach 30 Minuten zu beenden.)

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

Die beiden Module können in beliebiger Reihenfolge abgelegt werden. Es ist allerdings nicht möglich, dass sich Kandidat/innen nur für einzelne Prüfungsgegenstände anmelden.



Detaillierte Informationen zur Prüfung entnehmen Sie bitte der Befähigungsprüfungsordnung. Die aktuelle Version finden Sie unter anderem auf der Webseite der österreichischen Wirtschaftskammer

www.wko.at > Themen > Bildung und Lehre > Meister- und Befähigungsprüfungen > Prüfungsordnungen

2. Lernergebnisse und Qualifikationsstandard

In jedem Gegenstand sind **Lernergebnisse** angeführt, die von den Kandidat/innen im Rahmen der Prüfung **nachzuweisen** sind.

Zum Beispiel handelt es sich im Gegenstand „Vertrieb von Reiseleistungen schriftlich“ um folgende:

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.



Was müssen die Kandidat/innen konkret beherrschen, um die in der Prüfungsordnung angeführten Lernergebnisse nachzuweisen?

- Sehen Sie sich den **Qualifikationsstandard** an. Sie finden ihn in der **Anlage der Prüfungsordnung**.
- Der **Qualifikationsstandard** zeigt, welche **Aufgaben (= Lernergebnisse)** mit dem Gewerbe verbunden sind, und über welches **Wissen (= Kenntnisse)** und **Können (= Fertigkeiten)** eine Inhaberin bzw. ein Inhaber des Gewerbes Reisebüro dazu verfügen muss.
- Im Qualifikationsstandard sind **sämtliche Lernergebnisse**, die in den Prüfungsgegenständen angeführt sind, mit den dazugehörigen Kenntnissen und Fertigkeiten erfasst. Die Reihenfolge, in der die Lernergebnisse im Qualifikationsstandard angeordnet sind, entspricht jedoch nicht jener in den Prüfungsgegenständen.

Was sind Lernergebnisse, Kenntnisse und Fertigkeiten?

Der Qualifikationsstandard ist in Form einer Tabelle aufgebaut, die aus drei Spalten besteht: Lernergebnisse, Kenntnisse und Fertigkeiten.

Zur Erklärung:

LERNERGEBNIS	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
Aufgabe aus der Praxis	Theorie (Wissen) , die notwendig ist, um diese Aufgabe (Lernergebnis) ausführen zu können	Tätigkeiten (Können) , die notwendig sind, um diese Aufgabe (Lernergebnis) ausführen zu können

Auszug aus dem Qualifikationsstand Ihres Gewerbes: So ist diese Tabelle zu lesen

Aufgaben aus der Praxis



Theorie (Wissen), die notwendig ist, um die jeweilige Aufgabe (Lernergebnis) ausführen zu können



Tätigkeiten (Können), die notwendig sind, um die jeweilige Aufgabe (Lernergebnis) ausführen zu können



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, Reisetilnehmer, 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, Studien-reisen, Badeurlaub, Kreuzfahrten) - Leistungsträger - Transportwesen (zB Bus, Bahn, Flug, Fähre) - Buchungstools - Zusatzangebote 	Er/Sie kann <ul style="list-style-type: none"> - Kunden verschiedene Reiseziele (zB Länderinformationen, Art der Reise) präsentieren. - Kunden verschiedene Leistungsträger präsentieren. - 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.
Er/Sie ist in der Lage, ...	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> - ... 	Er/Sie kann <ul style="list-style-type: none"> - ...



- Der **Qualifikationsstandard** liefert wichtige Informationen: **Alles, was darin angeführt ist, ist prüfungsrelevant.** Kandidat/innen können sich damit gezielt auf die Prüfung vorbereiten.
- Im Zuge der Prüfung wird festgestellt, ob die Kandidat/innen in der Lage sind, den Beruf so auszuüben, wie es von einer in dem Gewerbe selbstständigen Person erwartet wird.
- Um die Prüfung positiv zu bestehen, reicht es nicht aus, dass die Kandidat/innen die Kenntnisse beherrschen. In der Prüfungsvorbereitung sollten die Kandidat/innen sich darauf konzentrieren, dass Sie die Fertigkeiten auf professionellem Niveau umsetzen können.