

## Kauffrau/Kaufmann EFZ

# Leitfaden zur kaufmännischen Grundbildung in der Branche Reisen



Dieser Leitfaden gilt für Lernende mit Lehrbeginn ab August 2023.

**Schweizer Reise-Verband**  
Etzelstrasse 42, 8038 Zürich  
Telefon 044 487 30 56, [info@srv.ch](mailto:info@srv.ch), [www.srv.ch](http://www.srv.ch)

Version 0.12 vom 22.12.2022

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1. Einleitung</b> .....	<b>3</b>
1.1 Zweck dieses Leitfadens .....	3
1.2 Personen und Aufgaben in der betrieblichen Bildung und in üK.....	3
1.3 Abkürzungen.....	4
<b>2. Überblick der kaufmännischen Grundbildung</b> .....	<b>5</b>
2.1 Handlungskompetenzen als Bildungsziele .....	5
2.2 Ausbildung an drei Lernorten .....	6
<b>3. Betriebliche Ausbildung</b> .....	<b>7</b>
3.1 Ausbildungsprogramm und individueller Einsatzplan .....	7
3.2 Praxisaufträge im Betrieb .....	8
3.3 Lerndokumentation / persönliches Portfolio .....	11
3.4 Qualifikationsgespräch mit Bildungsbericht und betrieblichem Kompetenznachweis.....	12
<b>4. Überbetriebliche Kurse</b> .....	<b>15</b>
<b>5. Berufsfachschule</b> .....	<b>16</b>
<b>6. Qualifikationsverfahren</b> .....	<b>17</b>
6.1 Erfahrungsnote .....	17
6.2 Betriebliches Qualifikationsverfahren .....	18
6.3 Notenberechnung .....	19
<b>7. Anhang</b> .....	<b>20</b>
7.1 Begriffe und Erläuterungen.....	20
7.2 Überblick der Handlungskompetenzen .....	21
7.3 Handlungskompetenzen und Leistungsziele Betrieb .....	22
7.4 Liste der Praxisaufträge.....	35
7.5 Beispiel eines Praxisauftrags .....	37
7.6 Zuteilung der Praxisaufträge zu Semestern (Empfehlung Ausbildungsprogramm) .....	41

---

### Hinweis

Wo nicht anders erwähnt, wird in diesem Dokument der Begriff Ausbilderin/Ausbilder derart verwendet, dass die Berufsbildnerin/der Berufsbildner, die Praxisbildnerin/der Praxisbildner resp. die Praxisbetreuerin/der Praxisbetreuer damit gemeint sind.

# 1. Einleitung

## 1.1 Zweck dieses Leitfadens

Dieser Leitfaden basiert auf der Bildungsverordnung und dem Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 16. August 2021 sowie auf dem zugehörigen Leistungszielkatalog für die Ausbildungs- und Prüfungsbranche Reisen. Dieser Leitfaden gibt eine Orientierung für die betriebliche Ausbildung von Kaufleuten in der Branche Reisen mit Lehrbeginn ab August 2023.

## 1.2 Personen und Aufgaben in der betrieblichen Bildung und in üK

### **Berufsbildner/in**

Die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner trägt die Verantwortung für die Berufsausbildung für Kaufleute in einem Betrieb. In grösseren Betrieben unterstützt sie/er die Praxisausbildner/innen in den verschiedenen Betriebsabteilungen in der Ausbildung von Lernenden. In kleineren Betrieben hat die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner auch die Funktion der Praxisbildnerin oder des Praxisbildners.

Hauptaufgaben:

- Gesamtverantwortung über die betriebliche Ausbildung
- Begleitung der Lernenden während der gesamten Grundbildung
- Organisation der Arbeitseinsätze (Einsatzpläne/Ausbildungsprogramm)
- Bildungsberichte inkl. Qualifikationsgespräche und betriebliche Kompetenznachweise
- Eingabe Noten der betrieblichen Kompetenznachweise in die Datenbank time2learn und Übermittlung der Noten in die Datenbank der Kantone

Berufspädagogische Anforderungen:

- Kurs für Berufsbildner/in

### **Praxisbildner/in (Praxisbetreuer/in)**

Der Praxisbildner oder die Praxisbildnerin betreut die Lernenden bei ihrem Einsatz in den einzelnen Abteilungen.

Hauptaufgaben:

- Ausbildung der Lernenden am Arbeitsplatz
- Zuteilung und Kontrolle der Praxisaufträge
- Beurteilung der Praxisaufträge und der erreichten Kompetenzen mithilfe der Kompetenzraster
- Mitwirkung und Unterstützung bei Qualifikationsgesprächen

Berufspädagogische Anforderungen:

- SRV-Seminar für Praxisbildner/in

### **üK-Leiter/in**

Der üK-Leiter oder die üK-Leiterin bildet die Lernenden in den überbetrieblichen Kursen aus.

Hauptaufgaben:

- Einführung der Lernenden in die Praxisaufträge und Lerndokumentation
- Unterstützung im Aufbau ihrer Branchenkenntnisse

Berufspädagogische Anforderungen:

- Methodisch-didaktische Grundqualifizierung (mind. SVEB I)

### 1.3 Abkürzungen

BBG	Bundesgesetz über die Berufsbildung
BFS	Berufsfachschule
BiVo	Bildungsverordnung
BMS	Berufsmaturitätsschule
EFZ	Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
HK	Handlungskompetenz
KN	Kompetenznachweis
LZ	Leistungsziel
MSS	Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
OdA	Organisation der Arbeitswelt (Berufsverbände, Branchenorganisationen usw.)
QV	Qualifikationsverfahren
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
SRV	Schweizer Reise-Verband
üK	Überbetriebliche Kurse

## 2. Überblick der kaufmännischen Grundbildung

### 2.1 Handlungskompetenzen als Bildungsziele

Kaufleute arbeiten in Unternehmen unterschiedlicher Branchen und Grössen. Der Kontakt mit internen und externen Kundinnen/Kunden sowie Lieferantinnen/Lieferanten prägen das Arbeitsgebiet ebenso wie die Interaktion mit weiteren Anspruchsgruppen sowie Tätigkeiten in standardisierten und weniger standardisierten Prozessen und Abläufen. Dabei sind Handlungskompetenzen von grosser Bedeutung. Im Fokus stehen dabei die folgenden fünf Kompetenzbereiche:



Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen



Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld



Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen



Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen



Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt

## 2.2 Ausbildung an drei Lernorten

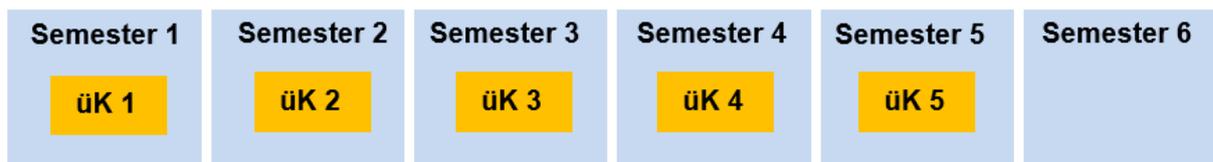
Die Ausbildung dauert in der Regel drei Jahre und findet an den folgenden drei Lernorten statt.

- Betrieb
- Überbetriebliche Kurse
- Berufsfachschule

### Ausbildung im Betrieb



### Überbetriebliche Kurse



### Berufsfachschule



#### Betrieb

Im Betrieb stehen das Lernen und Arbeiten an betrieblichen Arbeitsplätzen im Zentrum. An konkreten praktischen Arbeiten werden die für die spätere Berufsausübung erforderlichen beruflichen Handlungskompetenzen erworben. Während des Semesters werden die Handlungskompetenzen mit Praxisaufträgen umgesetzt und dokumentiert. Die erarbeiteten Praxisaufträge werden mithilfe der Kompetenzraster beurteilt und reflektiert.

Am Ende des Semesters führt der/die Ausbilder/in jeweils das Qualifikationsgespräch und erstellt den Bildungsbericht inkl. dem betrieblichen Kompetenznachweis.

#### Überbetriebliche Kurse

In den überbetrieblichen Kursen werden grundlegendes und branchenspezifisches Wissen und Können erworben. Die üK finden in den Semestern 1 - 5 statt. Im Rahmen der üK werden 2 Kompetenznachweise durchgeführt.

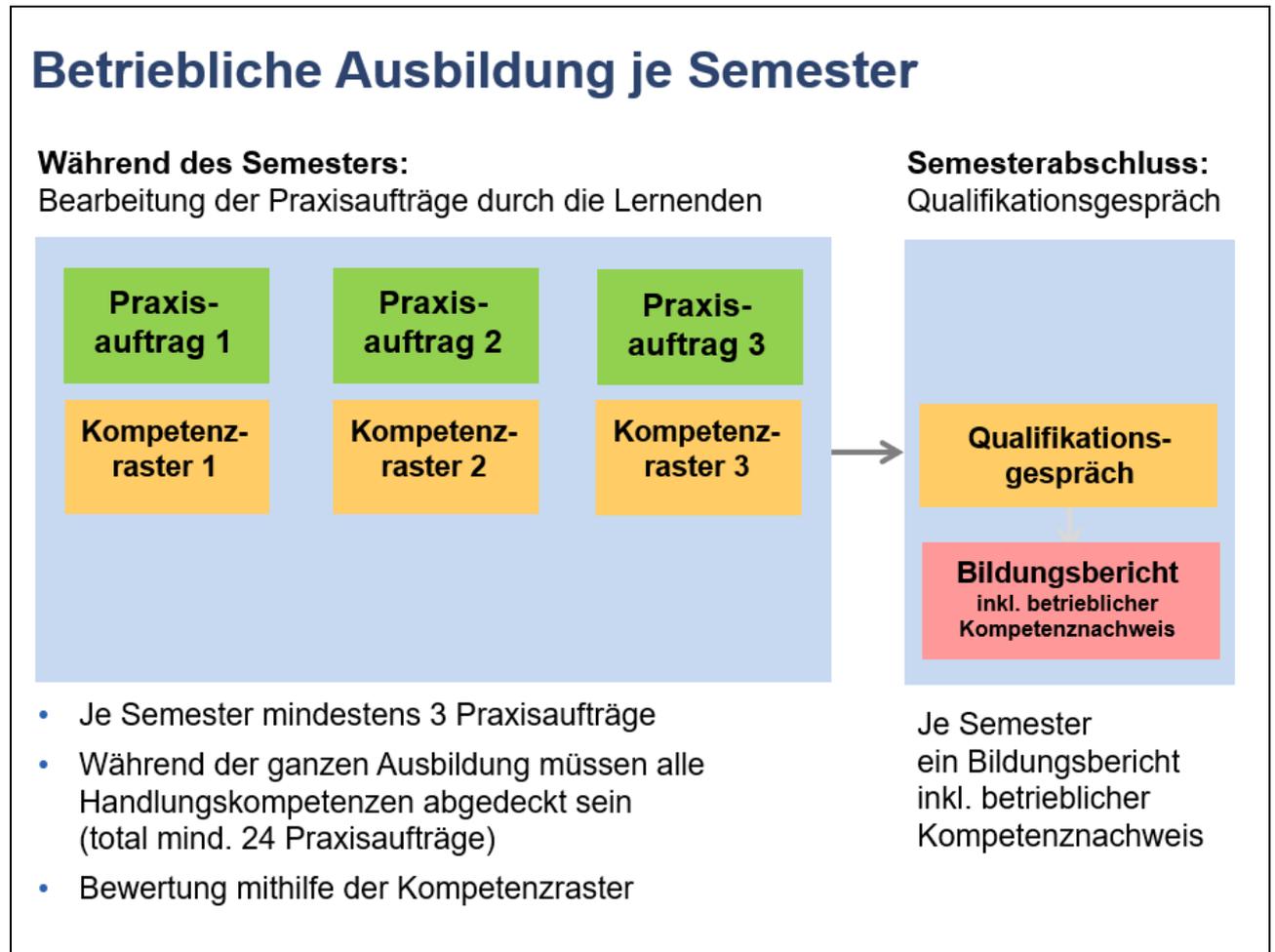
#### Berufsfachschule

Der Unterricht an der Berufsfachschule findet an zwei Tagen pro Woche in den ersten beiden Ausbildungsjahren und an einen Tag im dritten Jahr statt. Neben gemeinsamen Lerninhalten stehen Möglichkeiten zur Individualisierung offen (siehe Kap. 5).

## 3. Betriebliche Ausbildung

### 3.1 Ausbildungsprogramm und individueller Einsatzplan

Im Ausbildungsprogramm werden die Inhalte und der Ablauf der betrieblichen Ausbildung festgelegt.



#### Ausbildungsplanung im Betrieb

Die vorgesetzte Person legt fest, in welchem Semester die lernende Person welche Praxisaufträge bearbeitet. Eine gute Planung erleichtert dem/der Ausbilder/in die Begleitung der Lernenden und stellt den Lernerfolg sicher.

**Hinweis: In jedem Semester** werden mindestens **3 Praxisaufträge** bearbeitet. Während der ganzen Ausbildung müssen mit den bearbeiteten Praxisaufträgen alle Handlungskompetenzen abgedeckt sein. **Total werden durch die lernende Person mindestens 24 Praxisaufträge bearbeitet.**

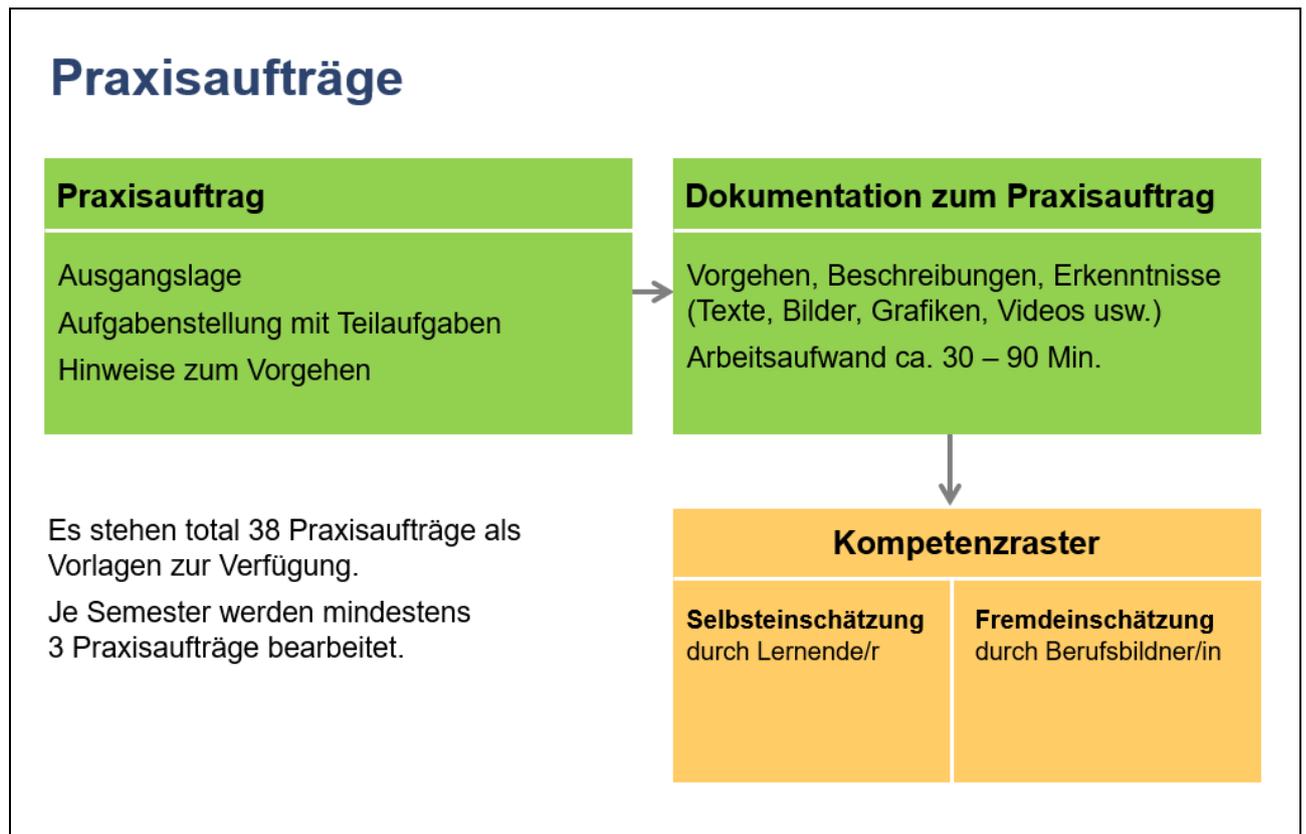
#### Kompetenzraster

Jeder Praxisauftrag wird anhand eines Kompetenzrasters bewertet. Das Kompetenzraster umfasst anhand von Leitfragen eine Selbsteinschätzung durch die lernende Person und eine Fremdeinschätzung durch den/die Ausbilder/in. Das Kompetenzraster kann während des ganzen Semesters angepasst/ergänzt werden.

### Qualifikationsgespräch, Bildungsbericht und betrieblicher Kompetenznachweis

Alle ausgefüllten Kompetenzraster werden bei Semesterabschluss zusammengefasst und dienen als Grundlage für das Qualifikationsgespräch. Im Rahmen des Qualifikationsgesprächs werden die Leistungen im Betrieb bewertet und im Bildungsbericht festgehalten. Die Leistungen im Betrieb werden je Semester mit dem betrieblichen Kompetenznachweis bewertet.

## 3.2 Praxisaufträge im Betrieb



### Bedeutung der Praxisaufträge

Das Ziel der Ausbildung ist es, dass die Lernenden zu kompetenten, selbstständigen und selbstbewussten Berufspersonen werden. Um dieses Ziel zu erreichen, stehen den Ausbilderinnen und Ausbildern verschiedene Arbeitsinstrumente zur Verfügung. Ein wichtigstes Instrument für die Steuerung der Kompetenzentwicklung der Lernenden ist der **Praxisauftrag**.

Praxisaufträge ermöglichen die Einführung und Hilfestellung sowie Umsetzung und Vertiefung von beruflichen Handlungen.

- Ein Praxisauftrag verlangt von den Lernenden die Umsetzung und Dokumentation einer beruflichen Handlung in der Praxis.
- Mit dem Praxisauftrag können die Lernenden ihre Kenntnisse und Fähigkeiten im Arbeitsalltag anwenden.
- Aufgrund der Rückmeldungen zum Praxisauftrag erfahren die Lernenden, was Standards für eine gute Arbeit sind und ob ihre Umsetzungen diesen Erwartungen entsprechen.

Die Praxisaufträge sind ein einfaches Instrument, um die betriebliche Ausbildung zu steuern. Sie können die Aufgaben effizient an die lernende Person delegieren und stellen somit sicher, dass alle Handlungskompetenzen und betrieblichen Leistungsziele des Bildungsplans bearbeitet werden.

## Vorgehen bei Praxisaufträgen

---

<b>Vorbereitung</b>	<p>Der/die Ausbilder/in entnimmt dem betrieblichen Ausbildungsplan, wann mit der lernenden Person welchen Praxisauftrag durchgeführt wird.</p> <p>Dabei soll ein geeigneter Geschäftsfall oder eine Arbeitssituation für die Bearbeitung des Praxisauftrags gewählt werden. Es ist wichtig, der lernenden Person den Praxisauftrag gut zu erklären und die Erwartungen mitzuteilen sowie die Zeit für die Umsetzung und Dokumentation abzuschätzen (ca. 2-3 Wochen). Die Praxisaufträge sollen eine Hilfestellung sein für die Einführung in einen bestimmten betrieblichen Prozess. Allenfalls ist eine Instruktion zur Ausführung der Arbeiten notwendig.</p> <p>Der/die Ausbilder/in bestimmt gemeinsam mit der lernenden Person den Abgabezeitpunkt des dokumentierten Praxisauftrags.</p>
<b>Durchführung</b>	<p>Der/die Ausbilder/in begleitet die lernende Person und fordert sie auf, bei Bedarf um Hilfe zu fragen. Die Umsetzung des Praxisauftrags wird durch die lernende Person dokumentiert und dem/der Ausbilder/in zur Begutachtung eingereicht. Für die Dokumentation des Praxisauftrags steht der lernenden Person im Betrieb 30 - 90 Minuten zur Verfügung.</p>
<b>Rückmeldung</b>	<p>Der/die Ausbilder/in gibt zur Bearbeitung und Dokumentation des Praxisauftrags eine Rückmeldung. So weiss die lernende Person, was gut gelungen ist und was das nächste Mal besser gemacht werden kann.</p> <p>Ein Praxisauftrag kann auch mehrmals bearbeitet werden, z.B. in einem anderen Semester oder Arbeitsbereich (Abteilung).</p>

---

## Hinweise zu den Praxisaufträgen

- Vom SRV werden 38 Praxisaufträge als Vorlagen zur Verfügung gestellt.
- Bei der Auswahl eines Praxisauftrags soll die Leistungsfähigkeit der lernenden Person berücksichtigt werden. Ein Praxisauftrag soll weder unter- noch überfordern (Abstimmung auf den Ausbildungsstand der lernenden Person ist daher wichtig).
- Die lernende Person dokumentiert die bearbeiteten Praxisaufträge direkt auf time2learn.
- Die lernende Person trägt die Verantwortung für die Umsetzung und Dokumentation des Praxisauftrags. Bei Bedarf wird sie von der Ausbilderin/vom Ausbilder unterstützt.
- Für die Begutachtung und Bewertung der Leistung und die Besprechung mit der lernenden Person soll genügend Zeit vorgesehen werden. Die lernende Person profitiert von einer differenzierten Rückmeldung.

## Beispiel eines Praxisauftrags

Ein Beispiel eines Praxisauftrags ist im Anhang (Kap. 7.5) enthalten.

### **Einschätzung mit Kompetenzraster**

Nachdem der Praxisauftrag bearbeitet wurde, nimmt die lernende Person eine Selbsteinschätzung ihrer Kompetenzen vor. Der/die Ausbilder/in nimmt ebenfalls eine Einschätzung der Kompetenzen der lernenden Person vor (Fremdeinschätzung). Dabei wird das vorgegebene Kompetenzraster eingesetzt. Das Kompetenzraster unterstützt der/die Ausbilder/in sowie die lernende Person in der Einschätzung der bisher erreichten Kompetenzen.

### **Wieso ist eine Selbst- und Fremdeinschätzung sinnvoll?**

Die Selbst- und Fremdeinschätzung sind wichtig für eine zielgerichtete Kompetenzentwicklung. Sie zeigen die Stärken und Schwächen der lernenden Person auf und bilden den Ausgangspunkt für die Planung der weiteren Entwicklungsmassnahmen.

- Das Kompetenzraster ermöglicht eine **Selbsteinschätzung** der persönlichen Kompetenzentwicklung anhand konkreter Kriterien und ist ein optimales Reflexionsinstrument.
- Die Selbsteinschätzung der lernenden Person wird ergänzt mit einer **Fremdeinschätzung** durch den/die Ausbilder/in oder weitere in die Ausbildung involvierte Personen.

Die Selbst- und Fremdeinschätzung der Kompetenzen bilden die Basis für die Qualifikationsgespräche am Ende des Semesters.

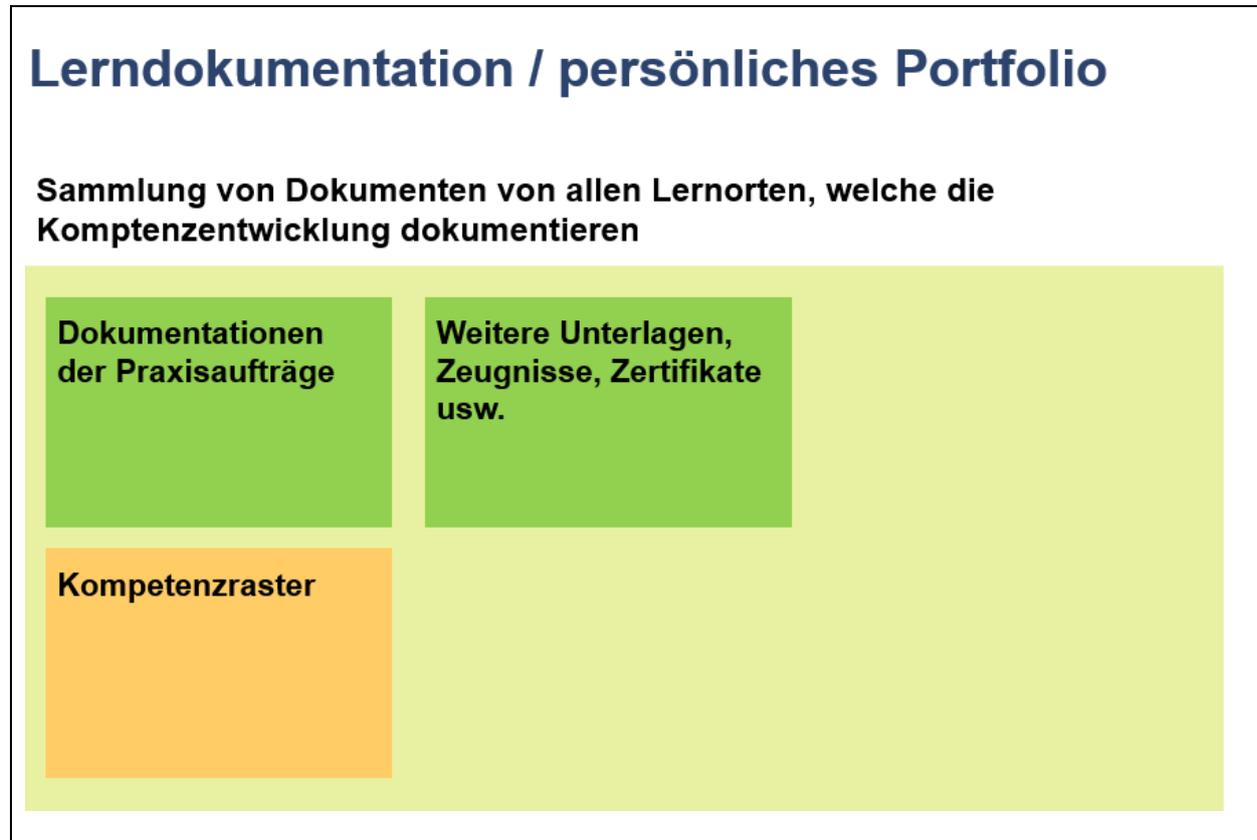
### **Vorgehen**

Schritt 1	Der/die Ausbilder/in fordert die lernende Person auf, eine Selbsteinschätzung ihrer Kompetenzen zu machen. Die lernende Person wird informiert, dass eine Fremdeinschätzung durch den/die Ausbilder/in erfolgt.
Schritt 2	Im Kompetenzraster wird aufgrund der Leitfragen und der einzelnen Kompetenzkriterien die <b>Selbsteinschätzung</b> durch die lernende Person erfasst.
Schritt 3	Der/die Ausbilder/in erfasst die <b>Fremdeinschätzung</b> und hält die Stärken und das Verbesserungspotenzial der lernenden Person fest.
Schritt 4	Der/die Ausbilder/in stellt der lernenden Person die Fremdeinschätzung zur Verfügung und bittet sie, die Selbst- und Fremdeinschätzung zu vergleichen. Anschliessend wird gemeinsam ein Bewertungsgespräch zur Bearbeitung des Praxisauftrags geführt. Die Überlegungen werden auch im Qualifikationsgespräch am Ende des Semesters aufgenommen.

### **Hinweise**

- Die lernende Person profitiert am meisten von der Einschätzung, wenn sie erfährt, was ihr bereits gut gelingt und wo sie noch Aufholbedarf hat.
- Die Selbst- und Fremdeinschätzung erstellt die lernende Person und der/die Ausbilder/in individuell.
- Die Resultate werden dann verglichen und auch im Qualifikationsgespräch berücksichtigt.
- Die Rückmeldungen sollen möglichst konkret erfolgen. Allenfalls können weitere Personen, welche die lernende Person im Berufsalltag begleitet haben, bei der Fremdeinschätzung einbezogen werden.
- Das Kompetenzraster ermöglicht es dem/der Ausbilder/in sowie der lernenden Person, **die Kompetenzentwicklung über die Zeit hinweg zu verfolgen und Fortschritte deutlich zu machen.**
- Das Kompetenzraster kann während des Semesters laufend ergänzt werden.

### 3.3 Lerndokumentation / persönliches Portfolio



#### Lerndokumentation / persönliches Portfolio

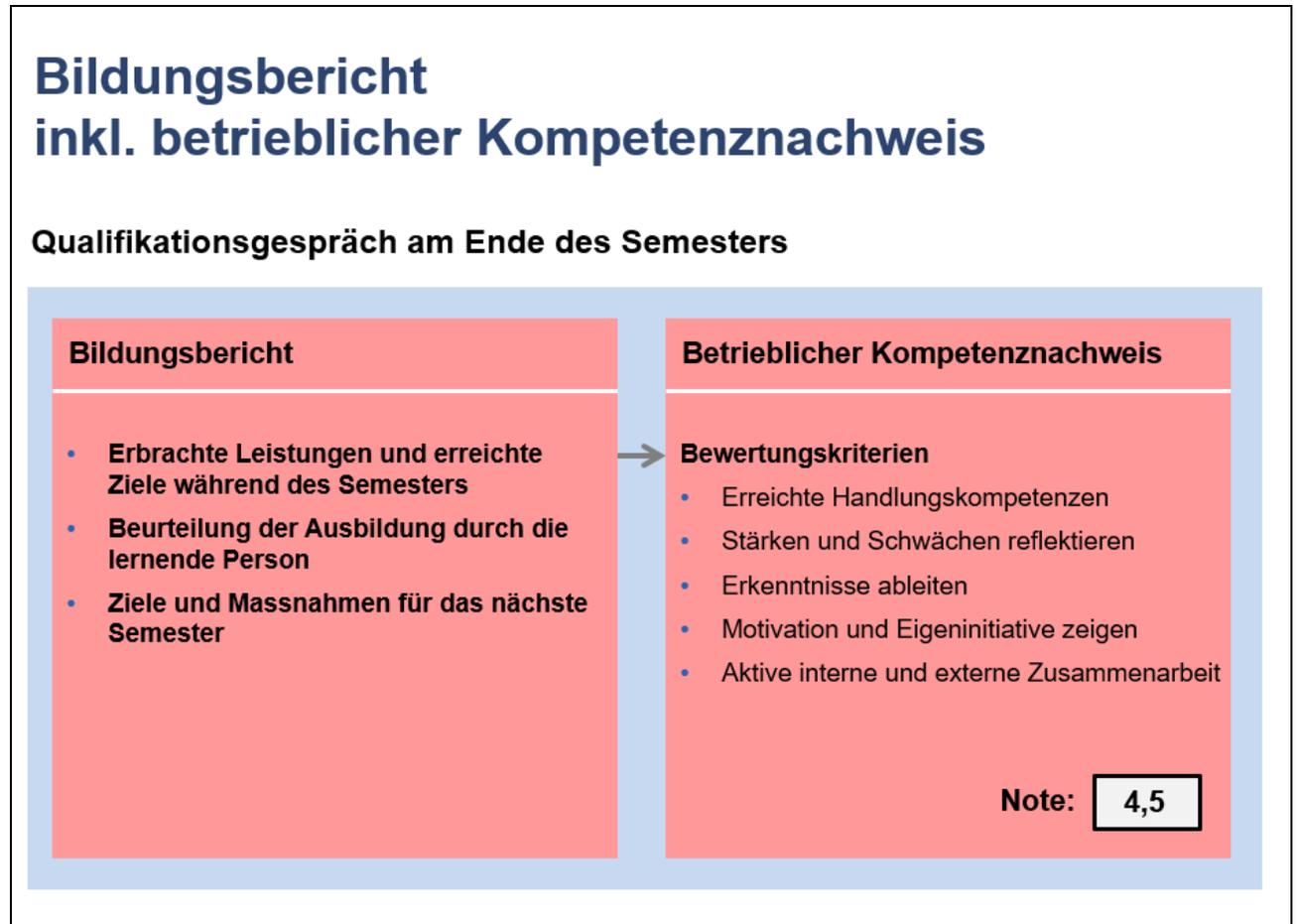
Als persönliches Arbeitsinstrument führt die lernende Person während der ganzen Ausbildung im Time2learn eine Lerndokumentation. Darin dokumentiert die lernende Person die durchgeführten Praxisaufträge, spezielle Aufträge und Projekte, das erlernte Knowhow, nützliche Tools, Hilfsmittel, Ausbildungsnachweise usw.

In der Lerndokumentation hält die lernende Person alle wesentlichen Arbeiten im Zusammenhang mit den zu erwerbenden Handlungskompetenzen fest. Der/die Ausbilder/in erkennt aus der Lerndokumentation den Bildungsverlauf und das persönliche Engagement der lernenden Person. Die Lerndokumentation wird in Form eines persönlichen Portfolios geführt (Sammlung von Dokumenten).

#### Die lernende Person

- dokumentiert ihre Erfahrungen beim Aufbau der beruflichen Handlungskompetenzen.
- beschreibt Projekte oder Aktivitäten, die handlungskompetenzübergreifend sind oder über die Handlungskompetenzen einer Kauffrau/eines Kaufmanns hinausgehen.
- belegt ihre Kompetenzen in unterschiedlichen Bereichen anhand von formalen Nachweisen, z.B. Sprachzertifikate.
- zeigt auf, was sie - abgesehen von ihrer Berufsrolle - sonst noch auszeichnet oder über welche Kompetenzen sie verfügt.

### 3.4 Qualifikationsgespräch mit Bildungsbericht und betrieblichem Kompetenznachweis



#### Qualifikationsgespräch am Ende des Semesters

Ausgehend von den ausgefüllten Kompetenzrastern (Selbsteinschätzung und Fremdeinschätzung) und den dokumentierten Praxisaufträgen führt der/die Ausbilder/in am Ende des Semesters ein Qualifikationsgespräch mit der lernenden Person durch. Darin thematisieren sie die aktuellen Stärken und Schwächen der lernenden Person und definieren Entwicklungsmassnahmen für das kommende Semester.

#### Nutzen des Qualifikationsgesprächs

Das Qualifikationsgespräch ermöglicht der lernenden Person einen guten Einblick in die persönliche Kompetenzentwicklung. Der/die Ausbilder/in hat die Möglichkeit, der lernenden Person eine Rückmeldung zum Kompetenzstand zu geben und die weiteren Erwartungen klar zu kommunizieren.

Das Qualifikationsgespräch schafft für beide Seiten Transparenz und Verbindlichkeit und ist ein wichtiger Meilenstein im Rahmen der betrieblichen Ausbildung.

## Vorgehen beim Qualifikationsgespräch

### Vorbereitung

Schritt 1	Der/die Ausbilder/in vereinbart mit der lernenden Person den Termin für das Qualifikationsgespräch und bereitet alle erforderlichen Unterlagen vor (z.B. den vorbereiteten Bildungsbericht, die ausgefüllten Kompetenzraster usw.).
Schritt 2	Der/die Ausbilder/in verschafft sich einen genauen Überblick über den Lernprozess und die Kompetenzentwicklung der lernenden Person. Der/die Ausbilder/in schaut die dokumentierten Praxisaufträge und die Ergebnisse der Kompetenzraster an und holt sich bei Bedarf Rückmeldungen von Kolleg/innen ein.
Schritt 3	Der/die Ausbilder/in bereitet das Gespräch anhand der Kriterien aus dem Bildungsbericht vor. Dabei kann der Bildungsbericht bereits als Entwurf ausgefüllt werden.

### Durchführung

Schritt 1	Der/die Ausbilder/in sorgt für einen angenehmen Gesprächseinstieg und hält zunächst eine Rückschau auf das vergangene Semester.
Schritt 2	Nun ist die lernende Person dran, ihre Sichtweise darzulegen. Im Dialog wird besprochen, welche Kompetenzen die lernende Person seit dem letzten Qualifikationsgespräch entwickelt hat und bei welchen Kompetenzen noch Lücken bestehen.
Schritt 3	Der/die Ausbilder/in macht konkrete Stärken und Verbesserungspotenziale sichtbar. Dazu werden der lernenden Person Fragen gestellt, die sie dazu anregen, ihre eigenen Aussagen zu konkretisieren.
Schritt 4	Bei den einzelnen Bewertungskriterien werden Punkte vergeben. Die Bewertungen werden detailliert begründet. Anschliessend wird die Gesamtpunktzahl ermittelt und in eine ganze oder halbe Note des betrieblichen Kompetenznachweises umgewandelt. Die Note wird der lernenden Person mitgeteilt.
Schritt 5	Der/die Ausbilder/in definiert nun gemeinsam mit der lernenden Person Ziele und Massnahmen für das nächste Semester. Alle Überlegungen werden im Bildungsbericht festgehalten.
Schritt 6	Der/die Ausbilder/in stellt sicher, dass der Bildungsbericht vollständig ausgefüllt ist. Der Bildungsbericht wird von der Ausbilder/vom Ausbilder, der lernenden Person sowie ihrer gesetzlichen Vertretung unterzeichnet. Auf Verlangen ist der Bildungsbericht der kantonalen Lehraufsicht vorzulegen.

### Nachbearbeitung

	Der/die Ausbilder/in plant die vereinbarten Massnahmen für das nächste Semester und stellt die Umsetzung gemeinsam mit der lernenden Person sicher.
--	---

### **Hinweise**

- Das Qualifikationsgespräch ist **kein Monolog**, in dem nur die eigene Sicht präsentiert wird, sondern **ein Dialog**, der beide Perspektiven zulässt.
- Es soll auf die Stärken der lernenden Person und das bereits Erreichte eingegangen aber auch die noch vorhandenen Schwächen und Verbesserungsmöglichkeiten besprochen werden.
- Der/die Ausbilder/in achtet auf die Verbindlichkeit der Vereinbarungen und hält diese schriftlich fest.
- Es soll die gesamthafte Kompetenzentwicklung der lernenden Person über das ganze Semester auf Basis der vorgegebenen Kriterien bewertet werden.
- Die Noten der betrieblichen Kompetenznachweise werden bei einem Betriebs- oder Branchenwechsel übernommen.
- Für die Erstellung des Bildungsberichts stellt der SRV geeignete Instrumente bereit.

## 4. Überbetriebliche Kurse

Semester 1	Semester 2	Semester 3	Semester 4	Semester 5
üK 1	üK 2	üK 3	üK 4	üK 5
4 Tage	2 Tage	3 Tage	3 Tage	4 Tage
<b>Total 16 üK-Tage</b>				

In den Semestern 1 - 5 wird je ein überbetrieblicher Kurs durchgeführt (total 16 üK-Tage). Im 6. Semester findet kein üK statt.

Das Ziel der überbetrieblichen Kurse besteht darin, die Lernenden optimal auf die Betriebspraxis vorzubereiten. Dabei werden umfassende Branchenkenntnisse erarbeitet und auch weitere Themen behandelt.

Ein üK-Block umfasst mehrere Phasen: Vorbereitungsphase, Präsenzunterricht und Nachbereitungsphase. **Die Vor- und Nachbereitungsphasen gelten als Arbeitszeit.**

Integriert in die überbetrieblichen Kurse sind zwei Kompetenznachweise in Form von mehreren schriftlichen Prüfungen und Projektarbeiten. Die Inhalte der überbetrieblichen Kurse sind auch Teil des betrieblichen Qualifikationsverfahrens.

## 5. Berufsfachschule

### Unterricht an der Berufsfachschule

Der Unterricht an der Berufsfachschule findet an zwei Tagen pro Woche in den ersten beiden Ausbildungsjahren und an einem Tag im dritten Jahr statt. Ergänzend zu den gemeinsamen Lerninhalten stehen folgende Möglichkeiten zur Individualisierung offen:

Wahlpflichtbereich im 1. und 2. Lehrjahr	Option im 3. Lehrjahr
<ul style="list-style-type: none"><li>• Zweite Landessprache oder Englisch</li><li>• Individuelle Projektarbeit</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Landessprache</li><li>• Fremdsprache</li><li>• Finanzen</li><li>• Technologie</li></ul>

### Wahlpflichtbereiche für die Fremdsprachen

Zur Vertiefung der Fremdsprachenkenntnisse stehen zwei Wahlpflichtbereiche zur Auswahl.

- **Zweite Landessprache oder Englisch:** Die Lernenden entwickeln ihre Kompetenzen in einer zweiten Landessprache oder Englisch weiter, um sich im wirtschaftlichen wie gesellschaftlichen Umfeld schriftlich und mündlich gewandt ausdrücken zu können. Angestrebtes Sprachniveau: B1
- **Individuelle Projektarbeit:** Dieser Wahlpflichtbereich wird in einer Fremdsprache (Landessprache oder Englisch) in Ergänzung zur obligatorischen Fremdsprache umgesetzt. Lernende bearbeiten ein individuelles, interdisziplinär angelegtes Projekt, idealerweise auch in einer Arbeitsgruppe über die Sprach- oder Landesgrenzen hinweg. Sie arbeiten sich in neuen Themen ein, analysieren Sachverhalte, vernetzen die Erkenntnisse und erweitern ihre Projektmanagementfähigkeiten.

→ Zu Beginn der Ausbildung einigen sich die Lehrvertragsparteien, je nach Angebot der Berufsfachschule, auf einen Wahlpflichtbereich.

### Vertiefungsmöglichkeiten mit Optionen

Im dritten Lehrjahr haben die Lernenden die Möglichkeit, ausgewählte Handlungskompetenzbereiche zu vertiefen. Dazu stehen vier Optionen zur Auswahl:

- **Landessprache:** anspruchsvolle Beratungs- und Verkaufsgespräche und/oder Verhandlungsgespräche in der regionalen Landessprache führen.
- **Fremdsprache:** anspruchsvolle Beratungs- und Verkaufsgespräche und/oder Verhandlungsgespräche in Englisch oder in einer zweiten Landessprache führen.
- **Finanzen:** buchhalterische Aufgaben ausführen sowie bei der Lohnbuchhaltung und der Erstellung des Jahresabschlusses mitarbeiten.
- **Technologie:** Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme einrichten und betreuen sowie Mitarbeitende bei der Einführung von Datenbanken und Software unterstützen und entsprechende Probleme lösen. Grosse Datensätze mit geeigneten Programmen auswerten und die Ergebnisse aufbereiten.

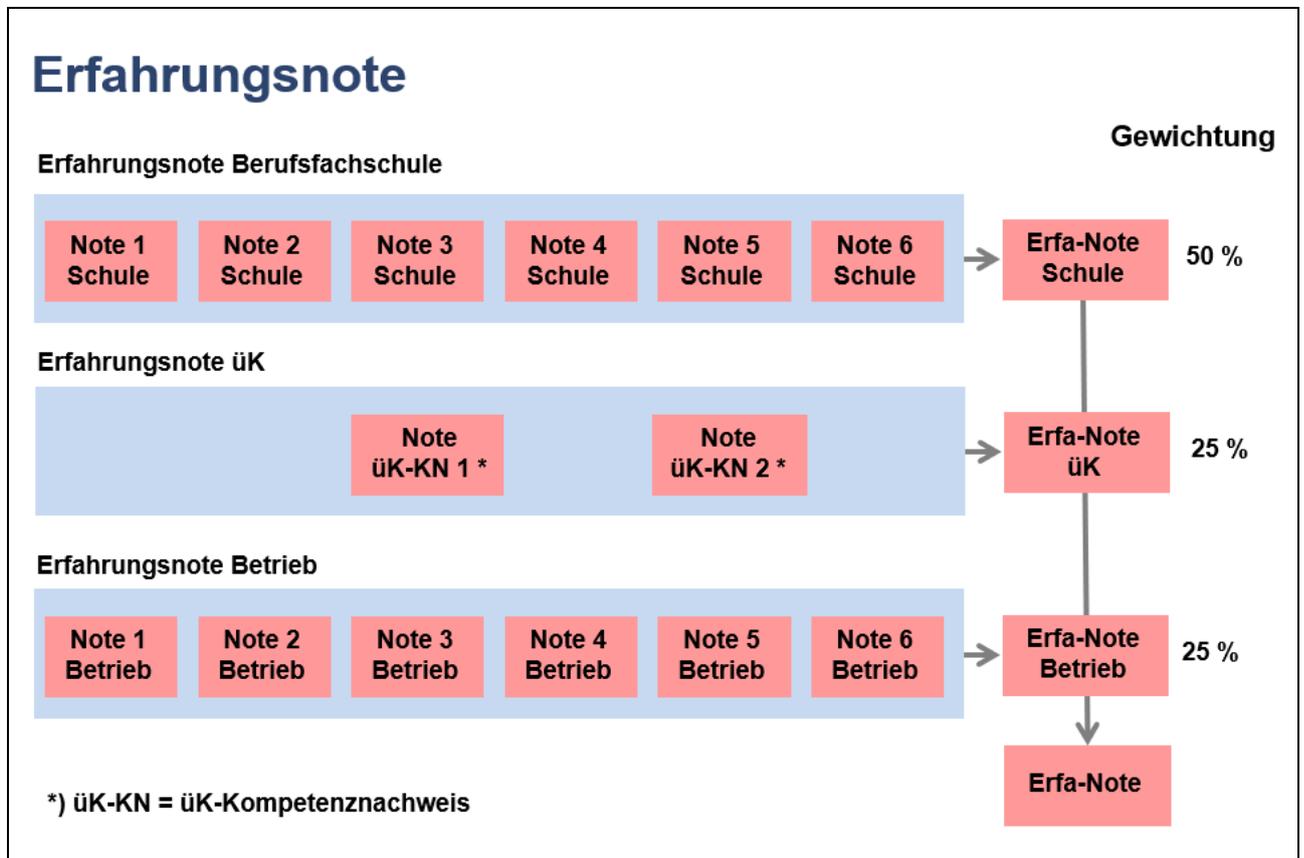
→ Spätestens am Ende des 2. Ausbildungsjahres einigen sich die Lehrvertragsparteien auf eine Option.

### Berufsmaturität

Für Lernende, welche den Unterricht in der Berufsmaturität absolvieren, gilt der Rahmenlehrplan der Berufsmaturität.

## 6. Qualifikationsverfahren

### 6.1 Erfahrungsnote

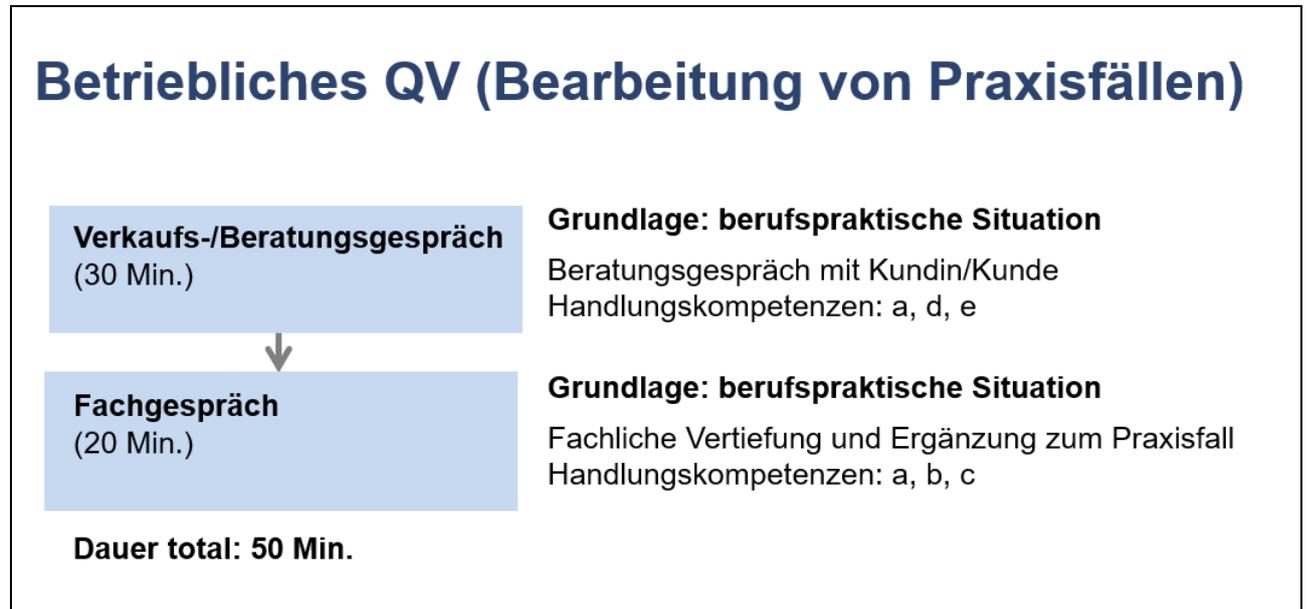


#### Ermittlung der Erfahrungsnote

An allen drei Lernorten erhalten die Lernenden Erfahrungsnoten. Die **Erfahrungsnote** ist das Mittel (der Durchschnitt) aus den gewichteten Erfahrungsnoten der Berufsfachschule, der überbetrieblichen Kurse und des Betriebs.

Lernort	Bestimmung der Erfahrungsnote	Gewichtung
<b>Berufsfachschule</b>	Die Erfahrungsnote der Berufsfachschule ist das Mittel der 6 Semesternoten.	50 %
<b>Überbetriebliche Kurse</b>	Die Erfahrungsnote der überbetrieblichen Kurse ist das Mittel der zwei üK-Kompetenznachweise.	25 %
<b>Betrieb</b>	Die betriebliche Erfahrungsnote ist das Mittel der 6 betrieblichen Kompetenznachweise (Semesternoten).	25 %

## 6.2 Betriebliches Qualifikationsverfahren



Das betriebliche Qualifikationsverfahren umfasst die Bearbeitung von Praxisfällen und gliedert sich in ein Beratungs-/Verkaufsgespräch und ein Fachgespräch (totale Dauer 50 Minuten).

### Teil 1: Beratungs-/Verkaufsgespräch (30 Min.)

Das Beratungs-/Verkaufsgespräch kann je nach Situation die notwendigen Bedürfnis- und Bedarfsabklärungen, das Reiseangebot, den Verkauf einer Reise und Zusatzleistungen, die Beschaffung von Dokumenten, die Reklamationsbehandlung sowie das weitere Vorgehen umfassen. Je nach Situation werden Varianten von Reisevorschlägen besprochen und auf Einwände reagiert. Zum Abschluss des Beratungs-/Verkaufsgesprächs werden die weiteren Schritte festgelegt.

### Teil 2: Fachgespräch (20 Min.)

In diesem Prüfungsteil bearbeitet die Kandidatin/der Kandidat einen konkreten Praxisfall. Die Bearbeitung des Praxisfalls gliedert sich in die schriftliche Erarbeitung eines Lösungsvorschlags und das anschliessende Fachgespräch. Beim Praxisfall handelt es sich um unvorhergesehene Situationen im Zusammenhang mit einer Reise. Dabei wird das Vorgehen bei besonderen, unvorhergesehenen Situationen sowie die Behandlung von Reklamationen, Beschwerden, Rückmeldungen geprüft.

#### *Schriftliche Erarbeitung des Lösungsvorschlags (Dauer 10 Min.)*

Das Fachgespräch umfasst die Bearbeitung eines konkreten Praxisfalls. Der Praxisfall wird der Kandidatin / dem Kandidaten schriftlich präsentiert. Die Kandidatin/der Kandidat erarbeitet schriftlich einen Lösungsvorschlag.

#### *Durchführung des Fachgesprächs (Dauer 10 Min.)*

Im Rahmen des anschliessenden Fachgesprächs erläutert die Kandidatin/der Kandidat den erarbeiteten Lösungsvorschlag inkl. dem Vorgehen im konkreten Praxisfall. Die Expertin/der Experte führt das Fachgespräch und stellt fachliche Fragen zum Praxisfall. Dazu gehören z.B. Vorgehen zur Bearbeitung des Geschäftsfalls, notwendige Informationen, Kommunikation mit dem Kunden, dem Reisevermittler, Haftung, Versicherungsleistungen usw.

### 6.3 Notenberechnung

<b>Qualifikationsbereiche:</b>	<b>Gewichtung</b>
<b>Praktische Arbeit (betriebliches QV): 50 Min.</b>	<b>30 %</b>
<b>Berufsfachschule: Berufskennntnisse und Allgemeinbildung: 4 Std. 45 Min.</b>	<b>30 %</b>
<b>Erfahrungsnote</b>	<b>40 %</b>

#### Bestehensregeln

Das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung ist bestanden, wenn:

- der Qualifikationsbereich «praktische Arbeit» mindestens mit der Note 4 bewertet wird;
- der Qualifikationsbereich «Berufskennntnisse und Allgemeinbildung» mindestens mit der Note 4 bewertet wird; und
- die Gesamtnote mindestens 4 beträgt.

Die einzelnen Qualifikationsbereiche werden folgendermassen gewichtet:

- Praktische Arbeit (betriebliches QV) 30 %
- Berufsfachschule 30 %
- Erfahrungsnote 40 %

## 7. Anhang

### 7.1 Begriffe und Erläuterungen

Begriff	Erläuterung
<b>Praxisaufträge</b>	<p>Im betrieblichen Ausbildungsprogramm wird festgelegt, in welchem Semester welche Praxisaufträge bearbeitet werden.</p> <p>In jedem Semester bearbeitet und dokumentiert die lernende Person mindestens drei Praxisaufträge. Während der ganzen Lehrdauer werden mit den Praxisaufträge alle Handlungskompetenzen bearbeitet.</p> <p>→ <i>In jedem Semester mind. 3 Praxisaufträge, total 24 Praxisaufträge</i></p>
<b>Kompetenzraster</b>	<p>Jeder Praxisauftrag wird anhand eines Kompetenzrasters bewertet. Das Kompetenzraster umfasst anhand von Leitfragen eine Selbsteinschätzung durch die lernende Person und eine Fremdeinschätzung durch den/die Ausbilder/in. Das Kompetenzraster kann während des ganzen Semesters angepasst werden.</p>
<b>Lerndokumentation</b> (persönliches Portfolio)	<p>Sammlung der wesentlichen Arbeiten während der Ausbildung (z.B. dokumentierte Praxisaufträge, spezielle Arbeiten und Projekte, erworbene Zeugnisse und Zertifikate)</p>
<b>Bildungsberichte</b> inkl. betriebliche Kompetenznachweise	<p>Am Ende jedes Semesters führt der/die Ausbilder/in mit der lernenden Person ein Qualifikationsgespräch. Dabei werden die Leistungen des vergangenen Semesters besprochen, bewertet und im Bildungsbericht zusammengefasst. Zudem wird die betriebliche Erfahrungsnote festgehalten (= betrieblicher Kompetenznachweis). Dabei werden auch die bearbeiteten Praxisaufträge berücksichtigt.</p> <p>→ <i>In jedem Semester ein Qualifikationsgespräch mit Bildungsbericht und betrieblichem Kompetenznachweis</i></p>
<b>ÜK-Kompetenznachweise</b>	<p>Im Rahmen der überbetrieblichen Kurse werden 2 üK-Kompetenznachweise erstellt. Die üK-Kompetenznachweise bestehen aus mehreren schriftlichen Prüfungen und weiteren Arbeiten.</p> <p>→ <i>2 üK-Kompetenznachweise während der ganzen Ausbildung</i></p>
<b>Semesterzeugnisse der Berufsfachschule</b>	<p>In jedem Semester erstellt die Berufsfachschule ein Semesterzeugnis.</p> <p>→ <i>In jedem Semester ein Semesterzeugnis</i></p>

## 7.2 Überblick der Handlungskompetenzen

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →					
a	Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen	a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln	a2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen	a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten	a4: Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln	a5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen	
b	Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld	b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren	b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten	b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten	
c	Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen	c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren	c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen	c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen	c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen	c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren	c6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)
d	Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen	d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen	d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen	d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)	d6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)
e	Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt	e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden	e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten	e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten	e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten	e5: Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologie»)	e6: Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)

### 7.3 Handlungskompetenzen und Leistungsziele Betrieb

HK	Handlungskompetenzen und Leistungsziele Betrieb
<b>a1</b>	<b>Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln</b>
	Die Kaufleute informieren sich über Entwicklungsmöglichkeiten in ihrem Berufsfeld. Sie nehmen regelmässig eine persönliche Standortbestimmung vor und legen in Absprache mit der vorgesetzten Person Massnahmen zur Weiterentwicklung ihrer beruflichen Kompetenzen fest
a1.bt1	Sie informieren sich im Arbeitsmarkt über Trends und Entwicklungsmöglichkeiten in ihrem Berufsfeld. (K3)
a1.bt2	Sie analysieren und dokumentieren ihre Fähigkeiten, Stärken und Schwächen im berufs- und tätigkeitsrelevanten Bereich. (K4)
a1.bt3	Sie leiten Vorschläge für Massnahmen zur Weiterentwicklung ihrer berufsbezogenen Kompetenzen ab und legen diese mit ihren Vorgesetzten und/oder Berufsbildner/innen fest. (K4)
<b>a2</b>	<b>Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen</b>
	Die Kaufleute bauen ein berufsspezifisches Netzwerk auf und pflegen ihre Kontakte mit anderen Berufspersonen über verschiedene Kanäle. Sie nutzen ihre Kontakte, um sich für Aufträge zu präsentieren, an relevante Informationen zu gelangen und Erfahrungen auszutauschen.
a2.bt1	Sie präsentieren sich in ihren betrieblichen Netzwerk-Kontakten situationsbezogen. (K3)
a2.bt2	Sie nutzen für ihre Netzwerkpflge verschiedene Kanäle. (K3)
a2.bt3	Sie nutzen ihr berufsspezifisches Netzwerk situations- beziehungsweise auftragsbezogen. (K3)
a2.bt4	Sie setzen ihr berufsspezifisches Netzwerk für den Informations- und Erfahrungsaustausch ein. (K3)
<b>a3</b>	<b>Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten</b>
	Die Kaufleute vermarkten ihr Kompetenzprofil in inner- und ausserbetrieblichen Wettbewerbssituationen für kaufmännische Aufträge. Sie erbringen Dienstleistungen im Sinne der erteilten Aufträge und überprüfen die Ausführung sowie die Zufriedenheit der Auftraggebenden. Die Kaufleute reflektieren den Erfolg, analysieren ihr Handeln und leiten Verbesserungsmassnahmen ab.
a3.bt1	Sie engagieren sich für kaufmännische Aufträge und Aufgaben, die zu ihrem Kompetenzprofil passen. (K3)
a3.bt2	Sie bearbeiten kaufmännische Aufträge und Aufgaben dienstleistungsorientiert. (K3)
a3.bt3	Sie holen Rückmeldungen zur Auftragsausführung ein. (K3)
a3.bt4	Sie analysieren die eigene Qualität und Vorgehensweise der Ausführung des Auftrags oder der Aufgabe und die Rückmeldungen und schlagen Verbesserungsmassnahmen vor. (K4)

<b>HK</b>	<b>Handlungskompetenzen und Leistungsziele Betrieb</b>
<b>a4</b>	<b>Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln</b>
<b>Branche</b>	<b>Arbeitssituation 11: Rechts- und vorgabenkonform agieren</b>
	Kaufleute setzen ihre Kenntnisse über Pauschalreisegesetz, Reisebedingungen (AVRB), Kundengeldabsicherungen und Ombudsman ein und geben Auskunft darüber. Sie führen ihre Tätigkeiten auf der Grundlage der geltenden rechtlichen und betrieblichen Vorgaben (Compliance Richtlinien) aus. Gleichzeitig verstehen und beachten Kaufleute übergreifende und betriebsinterne Datenschutzrichtlinien und gehen mit Daten sicher um. Sie halten im Umgang mit sensiblen Daten die betriebliche Schweigepflicht ein.
a4.re.bt1	Sie informieren den Kunden über das relevante Reisegesetz der gebuchten Reise. (K3)
a4.re.bt2	Sie informieren den Kunden über die geltenden AVRBS sowie über weitere Bestimmungen. (K3)
a4.re.bt3	Sie erklären dem Kunden die Aufgaben des Ombudsman der Schweizer Reisebranche und der Kundengeldabsicherungen bei Bedarf. (K2)
a4.re.bt4	Sie führen ihre Tätigkeiten auf der Grundlage der geltenden rechtlichen und betrieblichen Vorgaben (Compliance Richtlinien) aus. (K3)
a4.re.bt5	Sie informieren Kunden zu Reisebestimmungen. (K3)
<b>b1</b>	<b>In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren</b>
	Die Kaufleute üben ihre Tätigkeiten in wechselnden Teamkonstellationen aus. Sie kommunizieren mit ihnen in der regionalen Landessprache, in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. Die Kaufleute informieren sich über die Gepflogenheiten in anderen Kulturkreisen und berücksichtigen diese in Zusammenarbeit und Kommunikation. In jedem Fall halten sie Vorgaben, Vereinbarungen sowie Termine ein und leiten bei Abweichungen zeitgerecht Massnahmen ein.
b1.bt1	Sie arbeiten mit allen Teammitgliedern situationsgerecht zusammen. (K3)
b1.bt2	Sie kommunizieren mit allen Teammitgliedern in der regionalen Landessprache, in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. (K3)
b1.bt3	Sie kommunizieren mit allen Teammitgliedern adressatengerecht. (K3)
b1.bt4	Sie sprechen Konfliktsituationen an und setzen sich für sachbezogene Lösungen ein. (K3)
b1.bt5	Sie reflektieren ihre Kommunikation und ihren Umgang mit den Teammitgliedern und leiten Optimierungsmassnahmen für die Zukunft ab. (K4)
b1.bt6	Sie setzen in ihren Aufträgen Vorgaben, Vereinbarungen und Termine um und leiten bei Abweichungen zeitgerecht Massnahmen ein. (K4)

<b>HK</b>	<b>Handlungskompetenzen und Leistungsziele Betrieb</b>
<b>b2</b>	<b>Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren</b>
	Die Kaufleute arbeiten als Bindeglied an Schnittstellen mit verschiedenen Funktionsbereichen und Anspruchsgruppen zusammen und beziehen in ihre Arbeit die unterschiedlichen Interessen der Beteiligten mit ein. Sie koordinieren die Schnittstellen mit kaufmännischen Hilfsmitteln, übersetzen technisch und fachlich anspruchsvolle Inhalte in adressatengerechte Informationen und dokumentieren entsprechende Aktivitäten. Sie bringen bei den zuständigen Stellen Verbesserungsvorschläge an.
b2.bt1	Sie arbeiten als Bindeglied mit unterschiedlichen Schnittstellenpartnern und Anspruchsgruppen effizient zusammen über unterschiedliche Kanäle. (K3)
b2.bt2	Sie schätzen die Bedürfnisse und Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen an den Schnittstellen ein und leiten zweckmässige Arbeitsschritte systematisch ab. (K4)
b2.bt3	Sie koordinieren an den Schnittstellen zwischen allen Beteiligten mit kaufmännischen Hilfsmitteln. (K3)
b2.bt4	Sie kommunizieren und dokumentieren als Bindeglied anspruchsvolle technische und fachliche Inhalte gegenüber internen und externen Schnittstellenbeteiligten adressatengerecht. (K3)
b2.bt5	Sie wenden im Geschäftsverkehr die betrieblichen und gesellschaftlichen Regeln, Usancen und Vorgaben an. (K3)
b2.bt6	Sie reflektieren ihre Schnittstellenkoordination und schlagen den zuständigen Stellen Optimierungsmassnahmen vor. (K4)
b2.bt7	Sie arbeiten mit den Fachverantwortlichen konstruktiv zusammen. (K3)
<b>b3</b>	<b>In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren</b>
	Die Kaufleute diskutieren wirtschaftliche Themen mit Arbeitskolleg/innen, wobei sie auch Themen der Ethik, Moral, Technologie, Ökologie, Nachhaltigkeit sowie des Rechts berücksichtigen. Bei Unklarheiten recherchieren sie im Internet und hinterfragen die Seriosität sowie die Qualität ihrer Ergebnisse. Die Kaufleute reflektieren aktuelle wirtschaftspolitische Entwicklungen und deren Auswirkung auf den Wirtschaftszweig sowie den Betrieb, in denen sie arbeiten. Und sie erläutern die spezifische Interessenlage des Betriebs gegenüber verschiedenen Anspruchsgruppen.
b3.bt1	Sie bringen sich in wirtschaftlichen Fachdiskussionen mit Arbeitskolleg/innen zu Themen der Ethik, Moral, Technologie, Ökologie, Nachhaltigkeit sowie des Rechts differenziert ein. (K3)
b3.bt2	Sie recherchieren Wissenslücken aus Fachdiskussionen in unterschiedlichen Informationsquellen. (K3)
b3.bt3	Sie überprüfen die Qualität und die Seriosität ihrer Rechercheergebnisse kritisch. (K4)
b3.bt4	Sie leiten aus aktuellen globalen wirtschaftlichen Entwicklungen für ihren Betrieb und dessen Wirtschaftszweig Schlussfolgerungen ab. (K5)
b3.bt5	Sie argumentieren in Fachdiskussionen die spezifische Interessenlage des Betriebs gegenüber verschiedenen Anspruchsgruppen sachlich und überzeugend. (K4)

<b>HK</b>	<b>Handlungskompetenzen und Leistungsziele Betrieb</b>
<b>Branche</b>	<b>Arbeitssituation 1: Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen</b>
	Kaufleute vertreten das Leitbild sowie die Unternehmensstrategie ihres Betriebs. Sie beurteilen die Funktionsweise, die Hauptzielsetzung und die Marktposition. Sie zeigen die Unterschiede in der Positionierung zu den Mitbewerber/innen auf. Sie erklären, wo vorhanden, das Informations- und Kommunikationskonzept. Sie zeigen auf, welchen Service ihr Betrieb bietet und wie Wertschöpfung generiert wird. Ihren eigenen Alltag gestalten die Kaufleute möglichst umweltgerecht und nachhaltig.
b3.re.bt1	Sie setzen die vorgegebenen Grundlagen (Unternehmenswerte, Strategien) ihres Betriebs in ihrem Arbeitsalltag um. (K3)
b3.re.bt2	Sie nutzen Schnittstellen und koordinieren Tätigkeiten zwischen betrieblichen Anspruchsgruppen zielorientiert. (K3)
b3.re.bt3	Sie legen die Alleinstellungsmerkmale (Unique Selling Proposition, USP) des Betriebs in Diskussionen und Gesprächen mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen adressatengerecht dar. (K2)
b3.re.bt4	Sie beraten Kunden zu Prioritätspartnern des eigenen Betriebs und anderen wichtigen Schnittstellen für Reisebuchungen. (K3)
b3.re.bt5	Kaufleute gestalten ihren Alltag nachhaltig und geben ihrem Team Tipps. (K3)
b3.re.bt6	Sie erklären das Informations- und Kommunikationskonzept ihres Betriebs. (K2)
<b>Branche</b>	<b>Arbeitssituation 2: Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen</b>
	Kaufleute wenden ihr Wissen über volkswirtschaftliche Zusammenhänge auf ihre Branche an. Sie erklären branchen- und betriebsspezifische Geschäftsmodelle. In Gesprächen mit Kollegen und Kunden erklären die Kaufleute die Wertschöpfungskette ihrer Branche und sind sich deren Sozial- sowie Umweltverträglichkeit bewusst. Sie sind informiert über die Marktentwicklung und verfügen über grundlegende Marktkenntnisse.
b3.re.bt7	Sie setzen ihr Branchenwissen im Rahmen ihrer Tätigkeit und in Fachdiskussionen situationsgerecht ein. (K3)
b3.re.bt8	Sie halten sich über Innovationen, Entwicklungstrends und Nachhaltigkeit in ihrer Branche regelmässig auf dem Laufenden. (K3)
b3.re.bt9	Sie verfolgen politische Vorstösse, aktuelles Weltgeschehen, volkswirtschaftliche Zusammenhänge und Diskussionen in Bezug auf ihre Branche. (K3)
b3.re.bt10	Sie informieren ihre Kunden über Möglichkeiten der Kompensation ihrer CO2-Emissionen. (K3)
<b>b4</b>	<b>Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten</b>
	Die Kaufleute bearbeiten kleinere Arbeitspakete und Teilprojekte. Sie erstellen und betreuen Arbeitsumgebungen, erarbeiten Terminpläne und koordinieren die Zusammenarbeit der Beteiligten. Die Kaufleute überwachen den Projektverlauf und informieren bei Abweichungen die Projektleitung sowie weitere betroffene Personen.
b4.bt1	Sie bearbeiten kleinere Arbeitspakete und Teilprojekte. (K3)
b4.bt2	Sie erstellen und bewirtschaften Arbeitsumgebungen für Teilprojekte. (K3)
b4.bt3	Sie erstellen für kleinere Projekte oder Teilprojekte einen Entwurf für Terminpläne. (K3)
b4.bt4	Sie kontrollieren den Projektverlauf anhand der projektspezifischen Vorgaben und informieren bei Abweichungen die Projektleitung und die im Projekt involvierten Personen. (K3)

<b>HK</b>	<b>Handlungskompetenzen und Leistungsziele Betrieb</b>
<b>b5</b>	<b>Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten</b>
	Die Kaufleute informieren sich über betriebliche Veränderungsprozesse und deren Bedeutung für ihren Tätigkeitsbereich. Sie analysieren die Auswirkungen auf ihren Arbeitsbereich, unterbreiten Ideen zur Umsetzung und setzen Veränderungen nach Vorgaben der vorgesetzten Person um
b5.bt1	Sie informieren sich über betriebliche Neuerungen und Veränderungen und deren Bedeutung für ihren Tätigkeitsbereich. (K3)
b5.bt2	Sie analysieren die Auswirkungen der betrieblichen Veränderungen auf ihren Arbeitsbereich und schlagen Umsetzungsmassnahmen vor. (K4)
b5.bt3	Sie setzen neue betriebliche Massnahmen, Aufgaben, Verfahren oder Arbeitsweisen entsprechend den Vorgaben der vorgesetzten Stellen um. (K3)
b5.bt4	Sie fragen bei Unsicherheiten bezüglich betrieblichen Veränderungen bei der vorgesetzten Person nach. (K3)
<b>c1</b>	<b>Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren</b>
	Die Kaufleute planen und koordinieren Aufgaben sowie Ressourcen. Sie recherchieren Informationen und achten auf einen effizienten Einsatz der Ressourcen. Sie arbeiten bei der Organisation von internen und externen Anlässen mit und setzen dabei umweltschonende Massnahmen um. Die Kaufleute prüfen ihre Organisationsfähigkeit, ihr Zeitmanagement, ihre Arbeitstechniken sowie den Einsatz der persönlichen und betrieblichen Ressourcen und leiten Optimierungsmassnahmen ab.
c1.bt1	Sie planen und koordinieren Aufgaben und Ressourcen in ihrem Arbeitsbereich. (K3)
c1.bt2	Sie setzen für Planungsarbeiten geeignete Hilfsmittel ein. (K3)
c1.bt3	Sie setzen ihre persönlichen und betrieblichen Ressourcen effizient ein. (K3)
c1.bt4	Sie recherchieren im Rahmen der Planungs- und Koordinationsarbeiten Informationen. (K3)
c1.bt5	Sie arbeiten bei der Organisation von internen und externen Anlässen entsprechend ihrer Rolle und ihrem Aufgabenbereich mit. (K3)
c1.bt6	Sie setzen geeignete Massnahmen um, um bei der Organisation von Veranstaltungen die Umweltbelastung gering zu halten. (K3)
c1.bt7	Sie analysieren ihre Organisationsfähigkeiten, ihr Zeitmanagement und ihre Arbeitstechniken und leiten in Absprache mit den zuständigen Stellen geeignete Massnahmen ab. (K4)
c1.bt8	Sie reflektieren den Einsatz der persönlichen und betrieblichen Ressourcen. (K4)
<b>c2</b>	<b>Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen</b>
	Die Kaufleute erstellen unterschiedliche Dokumente zur Unterstützung administrativer Prozesse, führen Terminkalender und organisieren die Ablage. Sie interpretieren administrative und personalbezogene Dokumente und beantworten Anfragen dazu. Die Kaufleute reflektieren ihre Unterstützungstätigkeiten und schlagen erforderliche Massnahmen vor.
c2.bt1	Sie erstellen Dokumente wie Überblicksdarstellungen, Listen, Tabellen, Protokolle und Notizen in Absprache mit der vorgesetzten Stelle. (K3)
c2.bt2	Sie führen Terminkalender. (K3)
c2.bt3	Sie organisieren die physische und digitale Ablage. (K3)
c2.bt4	Sie setzen in kaufmännischen Unterstützungsprozessen betriebliche Dokumentationssysteme und -programme ein. (K3)
c2.bt5	Sie beantworten Anfragen zu den administrativen oder personalbezogenen Dokumenten zeitnah und nach den rechtlichen Vorgaben. (K3)
c2.bt6	Sie reflektieren ihre Unterstützungstätigkeiten und schlagen geeignete Massnahmen vor. (K4)

<b>HK</b>	<b>Handlungskompetenzen und Leistungsziele Betrieb</b>
<b>Branche</b>	<b>Arbeitssituation 10: Einreise- und Reisedokumente einholen, erstellen, kontrollieren</b>
	Bei einer Visumpflicht bieten Kaufleute dem Kunden Hilfe an und beantragen gegebenenfalls auch das Visum. Dazu beachten sie die verbleibende Zeit bis zur Abreise und kontrollieren die Unterlagen auf Vollständigkeit, bevor diese eingereicht werden. Kaufleute überprüfen den Eingang und kontrollieren das Visum im Reisepass des Kunden. Bei Unstimmigkeiten kontaktieren sie die zuständige Botschaft. Kaufleute erstellen und/oder kontrollieren die Reisedokumente auf Vollständigkeit und Richtigkeit. Sie kennen die zum Reisen benötigten Inhalte und Angaben und bereiten diese für den Versand an den Kunden oder das Reisebüro termingerecht vor.
c2.re.bt1	Sie stellen für den Kunden die notwendigen Reisedokumente vollständig und termingerecht zusammen. (K3)
c2.re.bt2	Sie informieren den Kunden über eine allfällige Visapflicht. (K3)
c2.re.bt3	Sie unterstützen Kunden, indem sie die notwendigen Formalitäten für ein Visa einholen. (K3)
c2.re.bt4	Sie überprüfen Visa und andere Reiseunterlagen rechtzeitig auf Vollständigkeit und Richtigkeit, um etwaige Änderungen durchführen zu können. (K3)
c2.re.bt5	Sie kontaktieren bei Fehlern den verantwortlichen Reiseveranstalter/die verantwortliche Buchungsstelle. (K3)
c2.re.bt6	Sie übermitteln dem Kunden oder der Verkaufsstelle die Reisedokumente über den gewünschten Kanal. (K3)
<b>c3</b>	<b>Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen</b>
	Die Kaufleute erstellen Dokumentationen und Terminpläne für betriebliche Prozesse. Sie führen die Prozessaufgaben mit den vorgegebenen Hilfsmitteln unter Einbezug der Vorgaben der Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Nachhaltigkeit aus und instruieren Mitarbeitende. Die Kaufleute analysieren Probleme in den Prozessabläufen und erarbeiten Verbesserungsvorschläge
c3.bt1	Sie dokumentieren Arbeitsprozesse mit geeigneten Hilfsmitteln. (K3)
c3.bt2	Sie setzen die in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden Prozessaufgaben mit den vorgegebenen Hilfsmitteln um. (K3)
c3.bt3	Sie erstellen und überwachen Terminpläne für betriebliche Prozesse mit den vorgegebenen Hilfsmitteln. (K3)
c3.bt4	Sie führen Arbeitskolleg/innen in die betrieblichen Prozesse ein. (K3)
c3.bt5	Sie setzen die Vorgaben hinsichtlich Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Nachhaltigkeit um. (K3)
c3.bt6	Sie identifizieren Probleme in den Prozessabläufen und schlagen geeignete Optimierungsmassnahmen vor. (K4)

<b>HK</b>	<b>Handlungskompetenzen und Leistungsziele Betrieb</b>
<b>c4</b>	<b>Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen</b>
	Die Kaufleute kommunizieren mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen gemäss des betrieblichen Informations- und Kommunikationskonzepts in ihrer regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache, reflektieren ihr Kommunikationsverhalten und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. Zudem informieren sich sie über die Entwicklungen im Kommunikationsbereich, leiten Ideen für Neuerungen im Betrieb ab und testen neue Kommunikationsmittel und -formen. Sie unterstützen ebenfalls Marketing- und Kommunikationsaktivitäten.
c4.bt1	Sie kommunizieren mit allen betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen über alle Kanäle gemäss den betrieblichen Informations- und Kommunikationsvorgaben. (K3)
c4.bt2	Sie kommunizieren mit allen betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)
c4.bt3	Sie hinterfragen ihr persönliches Kommunikationsverhalten gegenüber betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen und leiten geeignete Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)
c4.bt4	Sie informieren sich über Entwicklungen im Kommunikationsbereich und erarbeiten passende Vorschläge für ihren Betrieb. (K4)
c4.bt5	Sie testen den Einsatz neuer Kommunikationsmittel und -formen. (K3)
c4.bt6	Sie unterstützen die Planung und die Koordination von Marketing- und Kommunikationsaktivitäten über verschiedene Kanäle in ihrem Arbeitsbereich zielgruppenorientiert. (K3)
<b>c5</b>	<b>Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren</b>
	Die Kaufleute erstellen für Anlässe, Teilprojekte und weitere Aufträge Budgets sowie Abrechnungen über effektive Kosten und Erträge. Sie überprüfen Abweichungen und schlagen der zuständigen Stelle rechtzeitig Massnahmen vor. Sie erstellen Rechnungen und handeln kostenbewusst. Sie prüfen die finanziellen Vorgänge in ihrem Arbeitsbereich und korrigieren sie bei Bedarf in Absprache mit der vorgesetzten Stelle.
c5.bt1	Sie erstellen für Anlässe, Teilprojekte und weitere Aufträge Budgets sowie Abrechnungen über effektive Kosten und Erträge. (K3)
c5.bt2	Sie erkennen Abweichungen von Budget- und effektiven Kosten sowie Erträgen und schlagen den zuständigen Stellen rechtzeitig Massnahmen vor. (K4)
c5.bt3	Sie bearbeiten Rechnungen und leiten sie an die zuständigen Stellen weiter. (K3)
c5.bt4	Sie handeln gemäss den finanziellen Rahmenbedingungen kostenbewusst. (K3)
c5.bt5	Sie prüfen die finanziellen Vorgänge in ihrem Arbeitsbereich auf Unklarheiten, Fehler, kritische Situationen sowie Plausibilität und korrigieren sie nach Absprache mit der vorgesetzten Stelle. (K4)

<b>HK</b>	<b>Handlungskompetenzen und Leistungsziele Betrieb</b>
<b>Branche</b>	<b>Arbeitssituation 9: Reisen berechnen</b>
	Kaufleute ermitteln aufgrund entsprechender Vorgaben und Verträgen die einzelnen Netto-Kosten der Leistungsträger und errechnen den Einstands- sowie den Verkaufspreis unter Berücksichtigung sämtlicher Zuschläge, Taxen oder Reduktionen. Kaufleute verrechnen die Leistungen, wissen über allfällige Kosten die vor Ort anfallen Bescheid und rechnen bei Fremdwährungen entsprechend dem aktuell gültigen Umrechnungskurs um. Sie sind in der Lage eine Preisberechnung aus einer Preisliste, dem Internet oder anderen Buchungsplattformen vorzunehmen und nachvollziehen zu können.
c5.re.bt1	Sie errechnen den Einstands- sowie Verkaufspreis anhand der Nettokosten. (K3)
c5.re.bt2	Sie ermitteln für Kunden den Endpreis für Reisen. (K3)
c5.re.bt3	Sie erläutern dem Kunden Zuschläge, Taxen oder Reduktionen bei der Reiseberechnung. (K3)
c5.re.bt4	Sie informieren den Kunden über mögliche Kosten, die an der Reisedestination anfallen. (K3)
c5.re.bt5	Sie berechnen Preise anhand von Preislisten, dem Internet oder anderen Buchungsplattformen. (K3)
c5.re.bt6	Sie prüfen ihre Preisberechnung und korrigieren diese bei Unstimmigkeiten. (K3)
<b>d1</b>	<b>Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen</b>
	Die Kaufleute kommunizieren mit Kund/innen und Lieferant/innen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie beantworten deren Anfragen, holen ihre Bedürfnisse ab, leiten sie bei Bedarf an die richtige Stelle weiter und stellen den Informationsfluss sicher.
d1.bt1	Sie beantworten Kunden- oder Lieferantenanfragen über alle Kommunikationskanäle zu Produkten und Dienstleistungen des Betriebs zeitnah. (K3)
d1.bt2	Sie gehen auf die Anliegen der Kund/innen oder Lieferant/innen ein. (K3)
d1.bt3	Sie erfassen die Kunden- oder Lieferantenanliegen. (K3)
d1.bt4	Sie leiten bei Bedarf die Anliegen der Kund/innen oder Lieferant/innen an die zuständige Stelle weiter. (K3)
d1.bt5	Sie deuten verbale und nonverbale Signale der Kund/innen oder Lieferant/innen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)
d1.bt6	Sie führen erste Abklärungen der Kundenbedürfnisse durch. (K3)
d1.bt7	Sie stellen den Informationsfluss zu Kund/innen oder Lieferant/innen zeitnah sicher. (K3)
d1.bt8	Sie kommunizieren mit Kund/innen oder Lieferant/innen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)
<b>Branche</b>	<b>Arbeitssituation 7: Kundenbeschwerden entgegennehmen und bearbeiten</b>
	Bei einer Reklamation des Kunden analysieren Kaufleute den Sachverhalt, erarbeiten Lösungen und präsentieren sie dem Kunden. Wo notwendig nehmen Kaufleute Kontakt mit dem internen Kundendienst, dem Leistungsträger oder dem Reiseveranstalter auf, um die Sachlage zu verifizieren oder um Rückerstattungsforderungen geltend zu machen. Bei Bedarf nutzen Kaufleute auch die neutrale Ombudsstelle der Reisebranche.
d1.re.bt1	Sie nehmen Kundenreklamationen entgegen. (K3)
d1.re.bt2	Sie erarbeiten Lösungen eigenständig oder mit Unterstützung der vorgesetzten Person oder mit externen Partnern. (K3)
d1.re.bt3	Bei Bedarf kontaktieren sie in Absprache mit der vorgesetzten Person die neutrale Ombudsstelle der Reisebranche. (K3)
d1.re.bt4	Sie präsentieren dem Kunden die Lösungsvorschläge. (K3)

<b>HK</b>	<b>Handlungskompetenzen und Leistungsziele Betrieb</b>
<b>d2</b>	<b>Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen</b>
	Die Kaufleute führen Beratungsgespräche mit Kund/innen und Informationsgespräche mit Lieferant/innen über unterschiedliche Kanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie schaffen eine vertrauensvolle Atmosphäre, klären die Bedürfnisse und präsentieren passende Angebote sowie Lösungen. Die Kaufleute gehen auf Einwände der Kund/innen oder Lieferant/innen ein und argumentieren lösungsorientiert. Sie analysieren positive und negative Reaktionen von Kund/innen beziehungsweise Lieferant/innen und leiten Verbesserungsvorschläge für ihre zukünftigen Gespräche ab
d2.bt1	Sie führen strukturierte Informations- und Beratungsgespräche mit Kund/innen oder Lieferant/innen über unterschiedliche Kanäle. (K3)
d2.bt2	Sie klären Bedürfnisse von Kund/innen oder Lieferant/innen umfassend ab. (K3)
d2.bt3	Sie schaffen eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre. (K3)
d2.bt4	Sie bieten den Kund/innen oder Lieferanten auf der Basis der Bedürfnisabklärung sinnvolle Produkte und Dienstleistungen an. (K3)
d2.bt5	Sie präsentieren Lösungsvorschläge überzeugend. (K3)
d2.bt6	Sie nehmen Einwände von Kund/innen oder Lieferant/innen ernst und argumentieren sach- und lösungsorientiert. (K4)
d2.bt7	Sie führen Informations- und Beratungsgespräche mit Kund/innen oder Lieferant/innen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)
d2.bt8	Sie analysieren ihre Informations- und Beratungsgespräche unter Einbezug der Kunden- oder Lieferantenreaktionen und leiten Optimierungen für ihre zukünftigen Informations- und Beratungsgespräche ab. (K4)
<b>Branche</b>	<b>Arbeitssituation 6: Kunden zu Ländern beraten</b>
	Aufgrund ihrer länderspezifischen Kenntnisse beraten Kaufleute den Kunden umfassend über touristische Aspekte, deren Bestimmungen und den kulturellen Hintergrund weltweit. Zudem können sie den Kunden die optimale Reiseroute zusammenstellen. Kaufleute kennen die verschiedenen Beweggründe für das Reisen und können sie Kundengruppen zuordnen. Sie erkennen mögliche Auswirkungen des Tourismus auf die lokale Wirtschaft, die Bevölkerung und Umwelt. Gegenüber dem Kunden erklären Kaufleute, was man als Reisender unternehmen kann, um einen nachhaltigen Tourismus zu unterstützen, aber auch was die Leistungsträger vor Ort machen.
d2.re.bt1	Sie beraten über Anreise-, Reise-, und Übernachtungsmöglichkeiten weltweit. (K3)
d2.re.bt2	Sie recherchieren kundenorientiert Informationen zu den Reisezielen. (K3)
d2.re.bt3	Sie informieren den Kunden über die aktuellen Einreiseformalitäten, Währungen, Gesundheitsvorschriften und kulturelle Hintergründe. (K3)
d2.re.bt4	Sie kontaktieren bei Spezialanfragen oder Unklarheiten die zuständige Schnittstelle wie Reiseveranstalter, Spezialisten oder Agenturen am Reisedomizil. (K3)
d2.re.bt5	Sie informieren den Kunden über nachhaltiges Reisen an und in der jeweiligen Destination. (K3)
d2.re.bt6	Sie tauschen sich im Team über nachhaltige und umweltgerechte Reisetipps gezielt aus. (K3)
a4.re.bt1	Sie informieren den Kunden über das relevante Reisegesetz der gebuchten Reise. (K3)
a4.re.bt2	Sie informieren den Kunden über die geltenden AVRBS sowie über weitere Bestimmungen. (K3)

<b>HK</b>	<b>Handlungskompetenzen und Leistungsziele Betrieb</b>
<b>d3</b>	<b>Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen</b>
	Die Kaufleute führen Verkaufs- und Verhandlungsgespräche über unterschiedliche Kanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie klären die Bedürfnisse, erstellen für Kund/innen Offerten und argumentieren in Verkaufsgesprächen nutzenorientiert. Bei Bedarf holen die Kaufleute bei möglichen Lieferant/innen Offerten ein, prüfen diese und leiten Argumente für die Verkaufs- oder die Verhandlungsgespräche ab. Diese schliessen sie rechtzeitig ab. Die Kaufleute analysieren die Rückmeldungen von Kund/innen sowie Lieferant/innen und leiten Optimierungsmassnahmen für ihre zukünftigen Gespräche ab.
d3.bt1	Sie führen strukturierte Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche mit Kund/innen oder Lieferant/innen über unterschiedliche Kanäle. (K3)
d3.bt2	Sie klären Bedürfnisse von Kund/innen oder Lieferant/innen auch bezüglich Nachhaltigkeit umfassend ab. (K3)
d3.bt3	Sie setzen in den Verkaufs- oder Verhandlungsgesprächen mit Kund/innen oder Lieferant/innen situativ passende Kommunikationsinstrumente ein. (K3)
d3.bt4	Sie erstellen auf Basis der Bedürfnisabklärung für Kund/innen Offerten. (K3)
d3.bt5	Sie vertreten in den Verkaufs- oder Verhandlungsgesprächen gegenüber Kund/innen die Vorteile sowie die Nachhaltigkeitsaspekte ihrer Produkte und Dienstleistungen. (K3)
d3.bt6	Sie holen bei möglichen Lieferant/innen Offerten ein. (K3)
d3.bt7	Sie prüfen die Offerten und leiten Argumente für das Verhandlungs- oder das Verkaufsgespräch ab. (K4)
d3.bt8	Sie schliessen Verkaufs- und Verhandlungsgespräche zum richtigen Zeitpunkt ab. (K3)
d3.bt9	Sie führen Verkaufsgespräche mit Kund/innen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)
d3.bt10	Sie führen Verhandlungsgespräche in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)
d3.bt11	Sie analysieren ihre Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche unter Einbezug der Kunden- oder Lieferantentrückmeldungen und leiten Optimierungen für ihre zukünftigen Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche ab. (K4)

<b>HK</b>	<b>Handlungskompetenzen und Leistungsziele Betrieb</b>
<b>Branche</b>	<b>Arbeitssituation 3: Flugreisen an Kunden verkaufen</b>
	Kaufleute beraten einen Kunden über sämtliche Details zur Flugreise, überprüfen die Verfügbarkeit und nehmen die Flugbuchung vor. Sie erklären den Kunden die verschiedenen Konzepte der Linien- und Chartergesellschaften. Sie verkaufen die Tickets, machen Zusatzverkäufe und nehmen Änderungen oder Annullationen vor. Sie interpretieren Flugpläne sowie elektronische Tickets und erklären den Flugtarif ihren Kunden.
d3.re.bt1	Sie prüfen Verfügbarkeiten und Konditionen zu Flugreisen. (K3)
d3.re.bt2	Sie informieren den Kunden über verschiedene Check-In Arten und Gepäcksbestimmungen der Fluggesellschaften. (K3)
d3.re.bt3	Sie führen sowohl Buchung, Umbuchung, Zusatzbuchung als auch Annullierung eines Flugs nach vorgegebenen Bestimmungen über die jeweilige Buchungsplattform oder via Flight Center der Veranstalter durch. (K3)
d3.re.bt4	Sie erstellen das Flugticket oder veranlassen die Ausstellung bei der entsprechenden Abteilung oder Buchungsstelle. (K3)
d3.re.bt5	Sie informieren den Kunden über mögliche Zusatzangebote. (K3)
d3.re.bt6	Sie erklären die Berechnung eines Flugtarifs. (K2)
<b>Branche</b>	<b>Arbeitssituation 4: Landleistungen an Kunden verkaufen</b>
	Kaufleute verkaufen dem Kunden eine Landleistung inklusive Zusatzleistungen. Sie beraten über sämtliche Arten von Landleistungen, setzen dabei ihre Produktekenntnisse ein und berücksichtigen die Bedürfnisse des Kunden. Zusätzlich informieren sie ihn hinsichtlich Buchungsplattformen und Tarifen.
d3.re.bt7	Sie beraten den Kunden über verschiedene Arten von Landleistungen bedürfnis- und kundenorientiert. (K3)
d3.re.bt8	Sie informieren den Kunden über Zusatzleistungen und Versicherungen der Landleistungen sowie deren Deckung. (K3)
d3.re.bt9	Sie interagieren mit den jeweiligen Schnittstellen wie Reiseveranstalter oder Leistungsträger vor Ort situationsgerecht. (K3)
d3.re.bt10	Sie buchen über verschiedene Buchungsplattformen Landleistungen und deren Zusatzleistungen. (K3)
d3.re.bt11	Sie beraten den Kunden über eventuelle Mietbedingungen von Landleistungen. (K3)
d3.re.bt12	Sie schätzen Bewertungen über Landleistungen differenziert ein. (K4)
d3.re.bt13	Kaufleute erklären den Kunden Begriffe oder verwendete Abkürzungen der Landleistungen. (K2)
<b>Branche</b>	<b>Arbeitssituation 5: Schiffsreisen an Kunden verkaufen</b>
	Kaufleute erklären dem Kunden die Unterschiede zwischen verschiedenen Schiffsreisearten und nennen weitere Reisemöglichkeiten zu Wasser. Ebenso geben sie gegenüber den Kunden Auskunft über die verschiedenen Reedereien mit den jeweiligen Verkaufsargumenten, der Kreuzfahrteengebiete oder Regionen/Flüsse und deren beste Saisonalitäten. Kaufleute beraten den Kunden über sämtliche Details einer Kreuzfahrt oder wo vorhanden eines Hausbootes und erstellen eine Preisberechnung. Kaufleute nehmen eine Reservation bei der Reederei, beim Broker oder dem Reiseveranstalter vor. Sie nennen die Verkaufsargumente für eine Reise zu Wasser.
d3.re.bt14	Sie beraten den Kunden über verschiedene Schiffsreisearten und andere Reisemöglichkeiten zu Wasser bedürfnisorientiert. (K3)
d3.re.bt15	Sie beraten Kunden bei Reisearten zu Wasser über die Ausstattung an Bord. (K3)
d3.re.bt16	Sie reservieren die Reise zu Wasser beim jeweiligen Anbieter rechtzeitig. (K3)

<b>HK</b>	<b>Handlungskompetenzen und Leistungsziele Betrieb</b>
<b>Branche</b>	<b>Arbeitssituation 8: Reiseversicherungen an Kunden verkaufen</b>
	Kaufleute beraten einen Kunden über den Nutzen einer Reiseversicherung und beschreiben die möglichen Versicherungsarten und die gedeckten Schadensereignisse. Sie buchen die Versicherung via Buchungssystem oder direkt beim Versicherungsbroker. Bei einem Schadensfall leiten sie die notwendigen Schritte ein, um sämtliche Unterlagen beim Vertragspartner einzureichen und eine allfällige Gutschrift geltend zu machen.
d3.re.bt17	Sie erklären dem Kunden die Vorteile einer Reiseversicherung und die möglichen Versicherungsarten. (K2)
d3.re.bt18	Sie buchen die Versicherung über das entsprechende Buchungssystem oder beim Versicherungsbroker. (K3)
d3.re.bt19	Sie bearbeiten im Schadensfall die Korrespondenz mit dem Vertragspartner kundenorientiert und termingerecht. (K3)
<b>d4</b>	<b>Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen</b>
	Die Kaufleute pflegen ihre Kunden- und Lieferantenbeziehungen über geeignete Kommunikationskanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie setzen Massnahmen zur Bindung der Kund/innen und Lieferant/innen sowie zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit um. Sie überprüfen die Wirksamkeit der Massnahmen und schlagen Verbesserungsvorschläge vor.
d4.bt1	Sie pflegen ihre Kunden- und Lieferantenbeziehungen. (K3)
d4.bt2	Sie setzen die Kunden- und Lieferantenbindungsmassnahmen über geeignete Kommunikationskanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache um. (K3)
d4.bt3	Sie setzen Massnahmen, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, um. (K3)
d4.bt4	Sie überprüfen die Umsetzungen der Kundenbindungsmassnahmen auf deren Wirksamkeit und schlagen Optimierungsmassnahmen vor. (K4)
<b>e1</b>	<b>Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden</b>
	Die Kaufleute wenden die Software und die Systeme der Informations- und Kommunikationstechnologien ihres Arbeitsbereichs an und unterstützen unterschiedliche Anspruchsgruppen bei deren Nutzung. Sie aktualisieren Daten und Inhalte in Datenbanken sowie Inhaltsverwaltungssystemen. Die Kaufleute halten die rechtlichen Vorschriften ein, erkennen Risiken bezüglich der Datensicherheit und leiten Massnahmen ein. Technologische Problemstellungen lösen sie selbst oder leiten sie an die zuständige Stelle weiter. Zudem ergreifen sie Massnahmen zur Senkung des Energieverbrauchs im IT-Bereich.
e1.bt1	Sie wenden die Software und die Systeme der betrieblichen Informations- und Kommunikationstechnologien ihres Arbeitsbereichs an. (K3)
e1.bt2	Sie unterstützen unterschiedliche Anspruchsgruppen in der Anwendung der betrieblichen Software und Systeme. (K3)
e1.bt3	Sie aktualisieren Daten und Inhalte in Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen rechtskonform. (K3)
e1.bt4	Sie erkennen gängige Risiken oder Gefahren bezüglich der Datensicherheit und leiten geeignete Massnahmen stufengerecht ein. (K4)
e1.bt5	Sie lösen einfachere technologische Problemstellungen bei der Nutzung der betrieblichen Software und Systeme. (K3)
e1.bt6	Sie erkennen technologische Problemstellungen und leiten diese zeitnah an die zuständige Stelle weiter. (K4)
e1.bt7	Sie ergreifen in ihrem Arbeitsbereich Massnahmen, um den Energieverbrauch im IT-Bereich zu verringern. (K3)

<b>HK</b>	<b>Handlungskompetenzen und Leistungsziele Betrieb</b>
<b>e2</b>	<b>Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten</b>
	Die Kaufleute führen auftragsorientierte Recherchen mithilfe unterschiedlicher Informationsquellen durch. Sie prüfen die Rechercheergebnisse auf deren Qualität sowie betriebliche Relevanz, bereiten die relevanten Informationen auf und dokumentieren sie für eine spätere Verwendung unter Einhaltung der rechtlichen Vorschriften. Die Kaufleute analysieren ihr Vorgehen bei Recherchen und leiten Optimierungsmassnahmen ab.
e2.bt1	Sie recherchieren Informationen im Rahmen eines Auftrags systematisch über verschiedene Quellen. (K3)
e2.bt2	Sie wenden die betrieblichen Datenbanken, Inhaltsverwaltungssysteme und andere technische Infrastruktur im Rahmen ihrer Recherchen an. (K3)
e2.bt3	Sie prüfen die recherchierten Informationen auf deren Qualität und klassifizieren sie nach betrieblicher Relevanz. (K4)
e2.bt4	Sie bereiten die relevanten Informationen für die auftraggebende Stelle auf. (K3)
e2.bt5	Sie dokumentieren und organisieren Informationen aus Recherchen für eine spätere Verwendung rechtskonform. (K3)
e2.bt6	Sie reflektieren ihr Vorgehen bei den Recherchen hinsichtlich Methodik und Relevanz und leiten Optimierungen für zukünftige Recherchetätigkeiten ab. (K4)
<b>e3</b>	<b>Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten</b>
	Die Kaufleute führen inhaltliche Analysen sowie kleinere quantitative Auswertungen aus, bereiten die Ergebnisse auf, ziehen Schlussfolgerungen und übergeben die aufbereiteten Informationen der zuständigen Stelle. Sie überprüfen Datenbanken und Statistiken auf Plausibilität und leiten korrigierende Massnahmen ab.
e3.bt1	Sie führen inhaltliche Analysen und kleinere quantitative Auswertungen aus. (K3)
e3.bt2	Sie stellen die Ergebnisse ihrer Analysen und Auswertungen zielgruppengerecht dar. (K3)
e3.bt3	Sie ziehen aus den Ergebnissen ihrer Analysen und Auswertungen Schlüsse und leiten diese an die zuständige Stelle weiter. (K4)
e3.bt4	Sie überprüfen Datensätze und Statistiken in ihrem Arbeitsbereich auf Plausibilität und leiten korrigierende Massnahmen ab. (K4)
<b>e4</b>	<b>Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten</b>
	Die Kaufleute bereiten Inhalte mit geeigneten Programmen auf. Dabei berücksichtigen sie Zielsetzung, Zielgruppen, Informations- und Medienkanal. Die Kaufleute erstellen Vorlagen für die Informationsmittel und die Medienformate. Zudem prüfen sie die Qualität von internen und externen Medienbeiträgen und leiten bei Bedarf korrigierende Massnahmen ein.
e4.bt1	Sie bereiten betriebsbezogene Inhalte zielgruppenorientiert mit geeigneten Programmen multimedial auf. (K3)
e4.bt2	Sie nutzen für die Aufbereitung der Informationsmittel und Medienformate die betrieblichen Vorlagen. (K3)
e4.bt3	Sie bereiten Vorlagen für Informationsmittel und Medienformate zielgruppenorientiert auf. (K3)
e4.bt4	Sie überprüfen die Qualität von internen und externen Medienbeiträgen/-publikationen und leiten bei Bedarf korrigierende Massnahmen ein. (K4)

## 7.4 Liste der Praxisaufträge

**Durch die lernende Person mindestens zu bearbeiten:**

Je Semester mind. 3 Praxisaufträge

Ganze Ausbildungsdauer: 19 Pflicht-Praxisaufträge + 5 Wahlpflichtaufträge = total 24 Praxisaufträge

Sem = Empfehlung der Semester für die Durchführung der Praxisaufträge

Der entsprechende Praxisauftrag kann jedoch auch in anderen Semestern bearbeitet werden

Legende: P = Pflicht / W = Wahlpflicht / O = Optional

Nr.	Titel des Praxisauftrags	HK	Sem
	<b>1. Branche Reisen</b>		
<b>1.01 P</b>	Flugreise organisieren und verkaufen	d3	2-4
<b>1.02 W d3</b>	Schiffsreisen organisieren und verkaufen	d3	3-5
<b>1.03 P</b>	Badeferien organisieren und verkaufen	d3	1-4
<b>1.04 W d3</b>	Rundreise organisieren und verkaufen	d3	3-6
<b>1.05 W d3</b>	Gruppenreise organisieren und verkaufen	d3	3-6
<b>1.06 W d3</b>	Geschäftsreise organisieren und verkaufen	d3	2-6
<b>1.07 P</b>	Individual- oder Gruppenreise kalkulieren	c5	3-6
<b>1.08 P</b>	Einreisedokumente/Visa einholen und kontrollieren	c2	3-6
<b>1.09 P</b>	Landleistungen organisieren und verkaufen	d3	1-4
<b>1.10 O</b>	Reiseversicherungen verkaufen	c3	3-6
<b>1.11 P</b>	Kunden über Reiserecht / Ombudsstelle beraten	d2	3-6
<b>1.12 P</b>	Produkte und Dienstleistungen des Betriebs beschreiben	b3/e4	3-6
<b>1.13 P</b>	Recherche in der Branche Reisen durchführen und auswerten	e2	5-6
<b>1.14 P</b>	Kunden zu Ländern und Reisedestinationen beraten	d2	3-6

Nr.	Titel des Praxisauftrags	HK	Sem
	<b>Allgemeine Praxisaufträge</b>		
	<b>2. Beratung und Verkauf</b>		
2.01 P	Verkaufsgespräch führen	d3	3-6
2.02 O	Auftrag klären und durchführen	a3	1-4
2.03 O	Anliegen entgegennehmen und bearbeiten	d1	1-4
2.04 P	Rückmeldungen/Kundenbeschwerden entgegennehmen und bearbeiten	d1	3-6
2.05 W c4	Marketingmassnahmen planen und umsetzen	c4	3-6
2.06 P	Kundenbindungsmassnahmen planen und umsetzen	d4	5-6
	<b>3. Zusammenarbeit und Arbeitsabläufe</b>		
3.01 P	Sich dienstleistungsorientiert verhalten	b2	1-4
3.02 P	Prozess dokumentieren	c3	3-6
3.03 W c4	Mit Kunden, Partnern und Mitarbeitenden schriftlich kommunizieren	c4	1-4
3.04 W c4	Mit Kunden, Partnern und Mitarbeitenden telefonieren	c4	1-4
3.05 P	Veränderungen positiv mitgestalten	b5	5-6
3.06 P	Teamspirit leben / Im Team zusammenarbeiten und kommunizieren	b1	3-4
3.07 W e1	Betriebliche Software anwenden	e1	5-6
3.08 O	An Feedback- oder Zwischengesprächen teilnehmen	a1	1-4
	<b>4. Projekte und Termine</b>		
4.01 W b4	Projektmanagementaufgaben planen	b4	5-6
4.02 W b4	Projekte betreuen und unterstützen	b4	5-6
4.03 W b4	Projekte auswerten	b4	5-6
4.04 W c1	Termine und Aufgaben planen, koordinieren und priorisieren	c1	1-4
4.05 W c1	Anlass organisieren und unterstützen	c1	3-6
	<b>5. Informationen und Auswertungen</b>		
5.01 O	Protokoll führen	c2	3-4
5.02 W e1	Vertrauliche Daten schützen	e1	1-6
5.03 P	Daten auswerten und Ergebnisse interpretieren	e3	5-6
5.04 P	Inhalte auf Social Media publizieren und aktualisieren	a2	3-6
5.05 P	Qualität von Medienbeiträgen überprüfen	e4	5-6

## 7.5 Beispiel eines Praxisauftrags

### 1.01 Flugreise organisieren und verkaufen

---

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden und Lieferanten führen

#### Ausgangslage

---

Eine Kundin oder ein Kunde interessiert sich für eine Flugreise. Führe diesen Praxisauftrag anhand eines konkreten Auftrags (Geschäftsfall) oder einer konkreten Situation im Betrieb aus.

#### Aufgabenstellung

---

- 
- Teilaufgabe 1: Wähle zusammen mit deiner vorgesetzten Person eine konkrete Kundenanfrage für eine Flugreise.
- 
- Teilaufgabe 2: Führe bei der Kundin/beim Kunden eine fundierte Bedarfs- und Bedürfnisanalyse durch: Informiere dich bei der Kundin/beim Kunden über ihre/seine spezifischen Bedürfnisse zur Flugreise (Start- und Zielflughafen, Reisedaten und Flugzeiten, Übernachtungen, Information zu den Reisenden, Reiseversicherung, Zusatzleistungen, weitere Informationen).
- 
- Teilaufgabe 3: Informiere dich über verschiedene Fluggesellschaften/Allianzen und deren Tarife (z.B. IATA, FIT, GIT), vergleiche diese und erarbeite für die Kundin/den Kunden ein passendes Angebot. Berücksichtige dabei die Bedingungen für das Ticket/den Tarif sowie allfällige Einreisebestimmungen und Reisebeschränkungen. Erläutere der Kundin / dem Kunden Zuschläge, Taxen, Reduktionen bei der Reiseberechnung. Bespreche mit dem Kunden/der Kundin das nachhaltige Reisen und die Möglichkeiten zur Kompensation der CO<sub>2</sub>-Emissionen. Informiere die Kundin/den Kunden über die Eigenheiten der Destination, mögliche Kosten, die an der Reisedestination anfallen sowie das Check-in, die Gepäcksbestimmungen der Fluggesellschaft/Allianzen und weitere Bestimmungen zur vorgesehenen Flugreise. Erläutere der Kundin/dem Kunden die Vorteile einer Reiseversicherung und die möglichen Vertragsarten.
- 
- Teilaufgabe 4: Führe nach der Auftragserteilung durch die Kundin/den Kunden die Buchung der Flugreise und allenfalls weiterer Leistungen aus (Zusatzverkäufe). Buche die allfällige Versicherung über das entsprechende Buchungssystem oder beim Versicherungsbroker. Kontrolliere alle erhaltenen/erstellten Dokumente. Erstelle die Rechnung für die Leistungen und sende diese der Kundin/dem Kunden. Kontrolliere den Zahlungseingang gemäss Vorgaben des Betriebs und versende anschliessend die Dokumente.
- 
- Teilaufgabe 5: Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Beschreibe, wie du bei diesem Geschäftsfall vorgegangen bist. Erläutere in der Dokumentation die Berechnung eines Flugtarifs. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 - 90 Minuten.

## Hinweise zum Vorgehen

---

Dieser Praxisauftrag kann die Buchung, Umbuchung, Zusatzbuchung und Annullation/Rückerstattung einer Flugreise nach vorgegebenen Bestimmungen über die jeweilige Buchungsplattform oder via Flight Center der Veranstalter umfassen.

Berücksichtige allfällige Flugallianzen, Mitgliedskarten der Kundin/des Kunden.

Recherchiere kundenorientiert die notwendigen Informationen zu den Reisezielen (z.B. Einreiseformalitäten, Währungen, Gesundheitsvorschriften, kulturelle Hintergründe und Besonderheiten).

Kontaktiere bei Spezialanfragen oder Unklarheiten die zuständige Schnittstelle wie Reiseveranstalter, Spezialisten oder Agenturen am Reisedomizil.

Nutze die Möglichkeiten von Zusatzverkäufen: Sitzplatzreservation, Aufgabegepäck, Spezielle Mahlzeiten, Sondergepäck (Tauchsport, Golfsport usw.).

Führe diesen Praxisauftrag auf der Grundlage der geltenden rechtlichen und betrieblichen Vorgaben (Compliance Richtlinien) aus.

Nutze eine Checkliste mit allen Punkten, die du bei der Buchung einer Flugreise beachtest.

## Flugreise organisieren und verkaufen

### Kompetenzraster Selbsteinschätzung

---

#### Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, eine Flugreise selbständig zu organisieren, zu verkaufen und den Auftrag mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen

---

##### Kompetenzkriterien

- Ich plane bei der Organisation und Buchung einer Flugreise meine Arbeiten und reagiere flexibel auf Veränderungen.
- Ich erledige die Organisation und Buchung einer Flugreise zielführend und termingerecht.
- Ich nutze die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Organisation und Buchung einer Flugreise zweckmässig und effizient.

**Das gelingt mir in der Praxis schon gut:** (individueller Eintrag lernende Person)

**Hier sehe ich noch Verbesserungsbedarf:** (individueller Eintrag lernende Person)

#### Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, die Organisation und Buchung einer Flugreise qualitativ gut und korrekt auszuführen?

---

##### Kompetenzkriterien

- Ich setze bei der Organisation und Buchung einer Flugreise meine Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebs und der Branche situationsgerecht ein.
- Ich erstelle im Rahmen der Organisation und Buchung einer Flugreise verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Ich gehe verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Organisation und Buchung einer Flugreise um und beachte die Vorgaben zum Datenschutz.

**Das gelingt mir in der Praxis schon gut:** (individueller Eintrag lernende Person)

**Hier sehe ich noch Verbesserungsbedarf:** (individueller Eintrag lernende Person)

#### Leitfrage 3: Bin ich in der Lage, bei der Organisation und Buchung einer Flugreise, mit Kunden, Fluggesellschaften und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

---

##### Kompetenzkriterien

- Ich gestalte bei der Organisation und Buchung einer Flugreise den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Agenturen und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledige deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Ich arbeite bei der Organisation und Buchung einer Flugreise mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leite die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Ich unterstütze bei der Organisation und Buchung einer Flugreise interne Stellen im Betrieb mit administrativen Tätigkeiten.

**Das gelingt mir in der Praxis schon gut:** (individueller Eintrag lernende Person)

**Hier sehe ich noch Verbesserungsbedarf:** (individueller Eintrag lernende Person)

## Flugreise organisieren und verkaufen

### Kompetenzraster Fremdeinschätzung

---

#### Leitfrage 1: Ist er/sie in der Lage, eine Flugreise selbständig zu organisieren, zu verkaufen und den Auftrag mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

---

##### Kompetenzkriterien

- Er/sie plant bei der Organisation und Buchung einer Flugreise seine/ihre Arbeiten und reagiert flexibel auf Veränderungen.
- Er/sie erledigt die Organisation und Buchung einer Flugreise zielführend und termingerecht.
- Er/sie nutzt die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Organisation und Buchung einer Flugreise zweckmässig und effizient.

**Das gelingt ihm/ihr in der Praxis schon gut:** (individueller Eintrag Ausbilder/in)

**Hier sehe ich noch Verbesserungsbedarf:** (individueller Eintrag Ausbilder/in)

#### Leitfrage 2: Ist er/sie in der Lage, die Organisation und Buchung einer Flugreise qualitativ gut und korrekt auszuführen?

---

##### Kompetenzkriterien

- Er/sie setzt bei der Organisation und Buchung einer Flugreise seine/ihre Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebs und der Branche situationsgerecht ein.
- Er/sie erstellt im Rahmen der Organisation und Buchung einer Flugreise verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Er/sie geht verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Organisation und Buchung einer Flugreise um und beachtet die Vorgaben zum Datenschutz.

**Das gelingt ihm/ihr in der Praxis schon gut:** (individueller Eintrag Ausbilder/in)

**Hier sehe ich noch Verbesserungsbedarf:** (individueller Eintrag Ausbilder/in)

#### Leitfrage 3: Ist er/sie in der Lage, bei der Organisation und Buchung einer Flugreise, mit Kunden, Fluggesellschaften und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

---

##### Kompetenzkriterien

- Er/sie gestaltet bei der Organisation und Buchung einer Flugreise den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Agenturen und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledigt deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Er/sie arbeitet bei der Organisation und Buchung einer Flugreise mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leitet die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Er/sie unterstützt bei der Organisation und Buchung einer Flugreise interne Stellen im Betrieb mit administrativen Tätigkeiten.

**Das gelingt ihm/ihr in der Praxis schon gut:** (individueller Eintrag Ausbilder/in)

**Hier sehe ich noch Verbesserungsbedarf:** (individueller Eintrag Ausbilder/in)

##### Mein Fazit:

- |          |  |
|----------|--|
| 3 Punkte | Er/sie kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.   |
| 2 Punkte | Er/sie kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen. Er/sie kann sich punktuell aber noch verbessern.     |
| 1 Punkt  | Er/sie kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen. Er/Sie sollte sich aber in mehreren Bereichen verbessern. |
| 0 Punkte | Er/sie kann diese Handlungskompetenz kaum umsetzen.  |

## 7.6 Zuteilung der Praxisaufträge zu Semestern (Empfehlung Ausbildungsprogramm)

### Hinweise zu den Praxisaufträgen

Sem = Empfehlung der Semester für die Durchführung der Praxisaufträge

Der entsprechende Praxisauftrag kann auch in anderen Semestern bearbeitet werden.

### Durch die lernende Person mindestens zu bearbeiten:

Je Semester mindestens 3 Praxisaufträge

Ganze Ausbildungsdauer: 19 Pflicht-Praxisaufträge + 5 Wahlpflicht-Praxisaufträge = total 24 Praxisaufträge

ID-Nr.	Typ	Praxisauftrag	HK	Sem	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6
<b>1. Branche Reisen</b>										
1.01 P	Pflicht	Flugreise organisieren und verkaufen	d3	2-4						
1.02 W d3	Wahlpflicht	Schiffsreisen organisieren und verkaufen	d3	3-5						
1.03 P	Pflicht	Badeferien organisieren und verkaufen	d3	1-4						
1.04 W d3	Wahlpflicht	Rundreise organisieren und verkaufen	d3	3-6						
1.05 W d3	Wahlpflicht	Gruppenreise organisieren und verkaufen	d3	3-6						
1.06 W d3	Wahlpflicht	Geschäftsreise organisieren und verkaufen	d3	2-6						
1.07 P	Pflicht	Individual- oder Gruppenreise kalkulieren	c5	3-6						
1.08 P	Pflicht	Einreisedokumente / Visa einholen und kontrollieren	c2	3-6						
1.09 P	Pflicht	Landleistungen organisieren und verkaufen	d3	1-4						
1.10 O	Optional	Reiseversicherungen verkaufen	a4, d2	3-6						
1.11 P	Pflicht	Kunden über Reiserecht / Ombudsstelle beraten	d2	3-6						
1.12 P	Pflicht	Produkte und Dienstleistungen des Betriebs beschreiben	b3, e4	3-6						
1.13 P	Pflicht	Recherche in der Branche Reisen durchführen und auswerten	e2	5-6						
1.14 P	Pflicht	Kunden zu Ländern und Reisedestinationen beraten	d2	3-6						

ID-Nr.	Typ	Praxisauftrag	HK	Sem	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6
		<b>2. Beratung und Verkauf</b>								
2.01 P	Pflicht	Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch führen	d3	3-6						
2.02 O	Optional	Auftrag klären und durchführen	a3, d3	1-4						
2.03 O	Optional	Anliegen entgegennehmen und bearbeiten	d1, d3	1-4						
2.04 P	Pflicht	Rückmeldungen/Kundenbeschwerden entgegennehmen und bearbeiten	d1	3-6						
2.05 W c4	Wahlpflicht	Marketingmassnahmen planen und umsetzen	c4	3-6						
2.06 P	Pflicht	Kundenbindungsmassnahmen planen und umsetzen	d4	5-6						
		<b>3. Zusammenarbeit und Arbeitsabläufe</b>								
3.01 P	Pflicht	Sich dienstleistungsorientiert verhalten	b2	1-4						
3.02 P	Pflicht	Prozess dokumentieren	c3	3-6						
3.03 W c4	Wahlpflicht	Mit Kunden, Partnern und Mitarbeitenden schriftlich kommunizieren	c4	1-4						
3.04 W c4	Wahlpflicht	Mit Kunden, Partnern und Mitarbeitenden telefonieren	c4	1-4						
3.05 P	Pflicht	Veränderungen positiv mitgestalten	b5	5-6						
3.06 P	Pflicht	Teamspirit leben / Im Team zusammenarbeiten und kommunizieren	b1	3-4						
3.07 W e1	Wahlpflicht	Betriebliche Software anwenden	e1	5-6						
3.08 O	Optional	An Feedback- oder Zwischengesprächen teilnehmen	a1, b1	1-4						
		<b>4. Projekte und Termine</b>								
4.01 W b4	Wahlpflicht	Projektmanagementaufgaben planen	b4	5-6						
4.02 W b4	Wahlpflicht	Projekte betreuen und unterstützen	b4	5-6						
4.03 W b4	Wahlpflicht	Projekte auswerten	b4	5-6						
4.04 W c1	Wahlpflicht	Termine und Aufgaben planen und koordinieren	c1	1-4						
4.05 W c1	Wahlpflicht	Anlass organisieren und unterstützen	c1	3-6						
		<b>5. Informationen und Auswertungen</b>								
5.01 O	Optional	Protokoll führen	b1, c2	3-4						
5.02 W e1	Wahlpflicht	Vertrauliche Daten schützen	e1	1-6						
5.03 P	Pflicht	Daten auswerten und Ergebnisse interpretieren	e3	5-6						
5.04 P	Pflicht	Inhalte auf Social Media publizieren und aktualisieren	a2	3-6						
5.05 P	Pflicht	Qualität von Medienbeiträgen überprüfen	e4	5-6						