



Lern- und Leistungsdokumentation Kaufmann / Kauffrau Reisebüro

Version 2012



Schweizer Reise-Verband
Fédération Suisse du Voyage
Federazione Svizzera di Viaggi

Herausgeberin und Copyright:
Schweizer Reise-Verband

Bezugsquelle:
Schweizer Reise-Verband
Etzelstrasse 42, 8038 Zürich
T 044 487 30 50
mail@srv.ch
www.srv.ch

Alle Rechte, ausser der zweckgebundenen Verwendung
zur Ausbildung in Lehrbetrieben, sind vorbehalten.

Inhaltsverzeichnis

Einführung **2**

Sinn und Zweck	2
Zielgruppe	2
Handhabung	2

Bildungsziele **3**

1 Bildungsplan Branche Reisebüro	4
1.1 Leitziel: Branche & Betrieb	4
1.1.1 Richtziele · Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften	4
1.1.2 Kunden beraten	6
1.1.3 Aufträge abwickeln	11
1.1.4 Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen	15
1.1.5 Aufgaben der Personaladministration ausführen	15
1.1.6 Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen	16
1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben	19
1.1.8 Kenntnisse über die eigene Branche und die eigene Unternehmung anwenden	24
2 Methodenkompetenzen	45
3 Sozial- und Selbstkompetenzen	46
Beschreibung der Taxonomiestufen	47

Planung und Kontrolle **48**

Arbeits- und Lernsituationen **49**

ALS-Formular	53
--------------	----

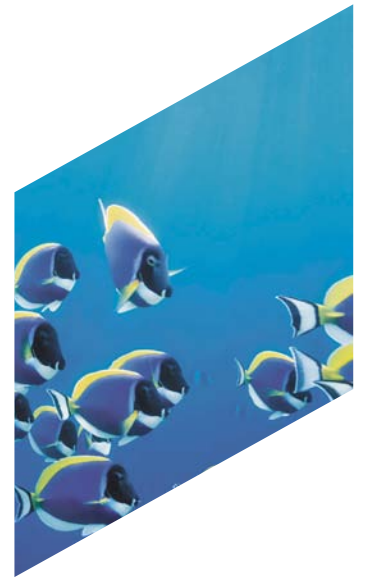
Prozesseinheiten **58**

Lernjournal-Formular	61
PE-Formular	65

Überbetriebliche Kurse **68**

Qualifikationsverfahren **70**

Grundlagen	70
Berufspraxis schriftlich	71
Berufspraxis mündlich	72



Einführung

Sinn und Zweck

Kaufleute sind dienstleistungsorientierte Mitarbeitende in betriebswirtschaftlichen Prozessen. Ihr Berufsfeld reicht von der Kundenberatung über die Ausübung von administrativen Tätigkeiten, bis zur branchenspezifischen Sachbearbeitung.



Auf der Grundlage gemeinsamer Kompetenzen üben sie ihre Tätigkeit je nach Branche, Unternehmensstrategie und persönlicher Eignung mit unterschiedlichen Schwerpunkten aus. Ihre Haltung ist durch Kundenorientierung, Eigeninitiative und die Bereitschaft zu lebenslangem Lernen gekennzeichnet.

Um diesen Anforderungen zu genügen, müssen Kaufleute über berufliche Handlungskompetenzen verfügen. Diese ergeben sich aus den drei Komponenten Fachkompetenz, Methodenkompetenzen sowie Sozial- und Selbstkompetenzen. Die nebenstehende Abbildung veranschaulicht dieses Zusammenwirken der fachlichen, methodischen, zwischenmenschlichen und persönlichen Elemente.

Zielgruppe

Die Lern- und Leistungsdokumentation (LLD) richtet sich an Lernende, Berufsbildner und, Kursleiter der überbetrieblichen Kurse. Sie ersetzt den bisherigen Modell-Lehrgang.

Handhabung

Die LLD enthält die gültigen Wegleitungen der Branche Reisebüro und die Bildungsziele mit den Teilfähigkeiten für den Betrieb und die überbetrieblichen Kurse. Sie bietet zudem unterstützende Formulare für die betriebliche Ausbildung. Die LLD ist in elektronischer Form auf www.time2learn.ch verfügbar.

Abkürzungen

ALS Arbeits- und Lernsituation
 BBT Bundesamt für Berufsbildung und Technologie
 EFZ Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
 LLD Lern- und Leistungsdokumentation
 MSS Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
 PE Prozesseinheit
 üK überbetriebliche Kurse

Bildungsziele

Hinweise

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Dokument für Personen nur die männliche Schreibweise eingesetzt.

Unter dem Begriff «Kunde» sind alle Personen und Organisationen gemeint, für die Kaufleute ausserhalb und innerhalb des Unternehmens Leistungen erbringen.

- Die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) sind im Kapitel Bildungsziele, Seiten 45–47, detailliert beschrieben.
- Die Erläuterungen zu den Taxonomiestufen K1 – K6 zur Bestimmung des Anspruchsniveaus der Leistungsziele sind im Kapitel Bildungsziele, Seite 47, beschrieben.

Regelung zu den betrieblichen Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungszielen

Der Lernbereich «Branche und Betrieb» besteht für Lernende in der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Reisebüro aus 18 betrieblichen Pflicht-Leistungszielen, die von allen Lernenden vollständig bearbeitet und erreicht werden müssen. Zusätzlich bestehen 15 betriebliche Wahlpflicht-Leistungsziele. Von diesen Wahlpflicht-Leistungszielen müssen die Lernenden 7 vollständig bearbeiten und erreichen.

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

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

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



1 Bildungsplan Branche Reisebüro

1.1 Leitziel: Branche & Betrieb

Betriebswirtschaftliche Prozesse und/oder Dienstleistungsprozesse gestalten

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

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

1.1.1 Richtziel: Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften

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

Hinweis zur Nummerierung

Die Hierarchie der nachfolgenden Nummerierung basiert auf dem Bildungsplan des BBT.

Betrieblicher Teil

- 1.1 Leitziel Branche und Betrieb
- 1.1.1 Richtziele
- 1.1.1.1 Leistungsziele
- 1.1.1.1.1 Teilfähigkeiten

MSS-Kompetenzen

(siehe Seiten 45–47)

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 2.2 Vernetztes Denken und Handeln
- 3.5 Lernfähigkeit
- 3.6 Ökologisches Bewusstsein

1.1.1 Richtziel: Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften		
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>WAHLPFLICHT</p> <p>1.1.1.1 Material und Kataloge beschaffen (K5)</p> <p>Ich beschaffe Material und Kataloge gemäss betrieblichen Vorgaben. Ich erledige typischerweise die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Offerten einholen und vergleichen – Konditionen und Liefertermine abklären – Kontrolle der Lieferungen überwachen – Fehlerhafte Lieferungen beanstanden, korrigieren – Rechnungen kontrollieren/kontieren 	<p>1.1.1.1.1 Offerten einholen</p> <p>Ich hole gemäss den betrieblichen Vorgaben mindestens zwei Offerten bei unterschiedlichen Lieferanten ein. Ich vergleiche die Angebote und fasse diese als Entscheidungshilfe für meinen Vorgesetzten in einem Kurzbericht zusammen.</p> <p>1.1.1.1.2 Ware bestellen</p> <p>Ich bestelle die Ware gemäss Offerte. Ich kontrolliere bei termingerechter Lieferung den Wareneingang auf Vollständigkeit. Ich überprüfe Lieferschein und Rechnung und kontiere gemäss Kontenplan. Ich lagere die Ware am vorgesehenen Platz ein.</p> <p>1.1.1.1.3 Lieferung beanstanden</p> <p>Ich beanstande fehlerhafte Lieferungen schriftlich und stelle dabei genaue Forderungen.</p>	
<p>WAHLPFLICHT</p> <p>1.1.1.2 Material und Kataloge lagern/ bewirtschaften (K5)</p> <p>Ich betreue die Lagerung von Material und Katalogen fachgerecht. Ich begleite und überwache die Ausführung der folgenden Prozessschritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Bestellungen bearbeiten – Lagerbestände nachführen – Lager bewirtschaften – Inventar erstellen 	<p>1.1.1.2.1 Lager bewirtschaften (Reiseveranstalter-Prospekte, Büromaterial und allenfalls Reisedokumente)</p> <p>Ich kontrolliere selbstständig die Lagerbestände von Büromaterial, Reisedokumenten und Reiseveranstalter-Prospekten.</p> <p>1.1.1.2.2 Inventar erstellen</p> <p>Ich erstelle ein vollständiges Inventar und halte dieses auf aktuellem Stand.</p> <p>1.1.1.2.3 Lagerbestände nachführen</p> <p>Ich überprüfe regelmässig den Lagerbestand anhand des Inventars und bestelle rechtzeitig Material nach.</p>	

1.1.2 Richtziel: Kunden beraten

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

MSS-Kompetenzen

(siehe Seiten 45–47)

- 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln
- 3.2 Kommunikationsfähigkeit
- 3.4 Umgangsformen

1.1.2 Richtziel: Kunden beraten		
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
PFLICHT		
<p>1.1.2.1 Kundengespräche einleiten (K5)</p> <p>Ich leite ein Kundengespräch erfolgreich ein. Dabei halte ich mich an folgende Schritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gesprächsphasen nennen – Kunden begrüßen – Kundenanfragen entgegennehmen – Bedürfnisse abklären 	<p>1.1.2.1.1 Die Ziele in den einzelnen Gesprächsphasen sowie das entsprechende Vorgehen kennen</p> <p>Ich führe selbstständig ein Kundengespräch und beachte dabei die einzelnen Phasen des Verkaufsablaufs.</p> <hr/> <p>1.1.2.1.2 Reisemotive</p> <p>Ich zähle verschiedene Reisemotive auf. Ich nenne Gründe, weshalb Kunden reisen.</p> <hr/> <p>1.1.2.1.3 Notwendige Eigenschaften in einem Kundengespräch</p> <p>Ich kenne persönliche Eigenschaften, welche mir ermöglichen, ein Kundengespräch erfolgreich und motiviert durchzuführen.</p> <hr/> <p>1.1.2.1.4 Störungen der Kommunikation erkennen und beachten</p> <p>Ich zähle mögliche Störungen auf und schlage gleichzeitig für jede Störung eine Lösung vor, wie ich damit umgehen würde.</p> <hr/> <p>1.1.2.1.5 Kunden begrüßen</p> <p>Ich stelle mich dem Kunden mit Namen höflich vor und notiere mir seinen Namen.</p> <hr/> <p>1.1.2.1.6 Kundenbedürfnisse erfragen</p> <p>Im Kundengespräch wende ich verschiedene Fragetechniken an. Ich höre ruhig zu, frage nach und fasse die vorgebrachten Bedürfnisse anhand meiner Notizen richtig zusammen.</p>	<p>1.1.2.1 Kundengespräche einleiten (K5)</p> <p>Ich leite ein Kundengespräch erfolgreich ein. Dabei halte ich mich an folgende Schritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gesprächsphasen nennen – Kunden begrüßen – Kundenanfragen entgegennehmen – Bedürfnisse abklären <p>Ich nenne die drei Arten der Kommunikation und wende diese an.</p> <p>Ich bin mir bewusst, dass ich mich nicht nur sprachlich, sondern auch mit meiner Körpersprache, meinem Tonfall und der Art meiner Sprechweise ausdrücke (3 Arten der Kommunikation).</p> <p>Ich beschreibe, wie sich die verschiedenen Kommunikationsarten auf den Gesprächspartner auswirken.</p> <p>Ich nenne die Ebenen der Kommunikation. Ich weiss, wie Nachrichten übermittelt und aufgenommen werden.</p>

1.1.2 Richtziel: Kunden beraten

Leistungsziele Betrieb

Teilfähigkeiten

Leistungsziele üK

PFLICHT

1.1.2.2 Kundengespräch führen (K5)

Ich führe ein Kundengespräch erfolgreich. Dabei halte ich mich an folgende Schritte:

- Auf Bedürfnisse eingehen
- Reisevorschlag präsentieren / Beratung
- Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften
- Einwand- und Preisbehandlung vornehmen

1.1.2.2.1 Vertrauen bewusst aufbauen

Anhand von vorgegebenen Beratungsgesprächen zeige ich vertrauensbildende Verhaltensweisen auf.

1.1.2.2.2 Ein Gespräch «steuern»

Ich übernehme bei einem Gespräch mit einem Kunden die Führung, indem ich bewusst und zielgerichtet kommuniziere und während dem Gespräch die Wirkung auf den Gesprächspartner und seine Reaktionen beobachte.

1.1.2.2.3 Auf Bedürfnisse eingehen

Ich berate und greife Ideen sowie Probleme des Gegenübers auf. Diese Gespräche führe ich zielorientiert und partnergerecht.

1.1.2.2.4 Argumente, Vorschläge und Alternativen

Vernunft und Gefühle bestimmen die Kaufmotive von Kunden. Auf diese kann ich mit passenden Argumenten, Vorschlägen oder Alternativen spontan eingehen. Die Bedürfnisse des Kunden sind berücksichtigt.

1.1.2.2.5 Ein optimales Angebot unterbreiten

Aufgrund der Bedarfsanalyse unterbreite ich dem Kunden ein optimales Angebot.

1.1.2.2.6 Kunden überzeugen

In einem Kundengespräch präsentiere ich unsere Dienstleistungen oder unsere Produkte mit zutreffenden und auf die Wünsche des Kunden ausgerichteten Argumenten.

1.1.2.2.7 Preis aufzeigen

Ich bin in der Lage, die Reise des Kunden aufgrund unterschiedlicher Preislisten korrekt zu berechnen und ihm den Mehrwert gegenüber anderen Produkten oder Dienstleistungen aufzuzeigen.

1.1.2.2 Kundengespräch führen (K5)

Ich führe ein Kundengespräch erfolgreich. Dabei halte ich mich an folgende Schritte:

- Auf Bedürfnisse eingehen
- Reisevorschlag präsentieren / Beratung
- Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften
- Einwand- und Preisbehandlung vornehmen

1.1.2 Richtziel: Kunden beraten		
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>1.1.2.2 Kundengespräch führen (K5) (Fortsetzung)</p>	<p>1.1.2.2.8 Im Kundengespräch Einwände entkräften</p> <p>In einem Kundengespräch begegne ich den Einwänden professionell, indem ich ruhig bleibe, Verständnis für die Anliegen der Kunden zeige und sachlich auf die Eigenschaften unserer Produkte / Dienstleistungen hinweise.</p>	
PFLICHT		
<p>1.1.2.3 Kundengespräch abschliessen (K5)</p> <p>Ich schliesse ein Kundengespräch erfolgreich ab. Dabei halte ich mich an folgende Schritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Buchungsabschluss / Option / verbindlicher Termin – Kunden verabschieden – Weiteres Vorgehen festlegen 	<p>1.1.2.3.1 Notwendigkeit und Nutzen der Gebühren kennen</p> <p>Ich erkläre einem Kunden überzeugend, weshalb er eine Auftragspauschale oder R+B-Gebühren bezahlen muss und was der Unterschied zwischen den zwei Gebühren ist. Ich schildere anhand eines eigenen Beispiels verständlich, welche internen Kosten bei uns mit den Gebühren gedeckt werden und welchen Einfluss das Verrechnen der Gebühren auf den Jahresabschluss meines Lehrbetriebs hat.</p> <p>1.1.2.3.2 Abschluss</p> <p>Das Ziel jedes Kundengesprächs sollte eine Buchung, eine Option oder ein verbindlicher Termin sein. Mindestens aber erfrage ich zwingend Name, Adresse, Telefonnummer und E-Mail.</p> <p>Ich erkenne den richtigen Zeitpunkt für den Buchungsabschluss und arbeite aktiv darauf hin.</p> <p>1.1.2.3.3 Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen AVR</p> <p>Ich mache bei einem Beratungsgespräch den Kunden vor Buchungsabschluss auf die Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen aufmerksam. Ich kläre ihn über seine Rechte und Pflichten auf.</p> <p>1.1.2.3.4 Dossier / buchungsrelevante Informationen strukturiert erfassen</p> <p>Ich erfasse die Informationen in Stichworten, verständlich und in der richtigen Reihenfolge. Sie sind nachvollziehbar für Mitarbeiter ohne Dossierkenntnisse.</p>	<p>1.1.2.3 Kundengespräch abschliessen (K5)</p> <p>Ich schliesse ein Kundengespräch erfolgreich ab. Dabei halte ich mich an folgende Schritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Buchungsabschluss / Option / verbindlicher Termin – Kunden verabschieden – Weiteres Vorgehen festlegen

1.1.2 Richtziel: Kunden beraten		
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
1.1.2.3 Kundengespräch abschliessen (K5) (Fortsetzung)	1.1.2.3.5 Informationen für den Kunden nach der Buchung Ist die Buchung gemacht, wird der Kunde über den weiteren Verlauf informiert.	
	1.1.2.3.6 Verabschieden Damit ich das Gespräch bis zum Ende absolut professionell führe, muss ich auch auf mein Verhalten in dieser letzten Phase achten.	

1.1.3 Richtziel: Aufträge abwickeln

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

MSS-Kompetenzen

(siehe Seiten 45–47)

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 2.2 Vernetztes Denken und Handeln
- 3.2 Kommunikationsfähigkeit
- 3.3 Teamfähigkeit

1.1.3 Richtziel: Aufträge abwickeln		
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
PFLICHT		
<p>1.1.3.1 Kundenauftrag ausführen (K3) Ich erledige Kundenaufträge fachgerecht und selbstständig. Zu einem Kundenauftrag gehören typischerweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kundendaten erfassen – Buchung vornehmen – Auftrag erfassen und bearbeiten – Auftragsbestätigung / Fakturierung erstellen – Zahlungskontrolle überwachen – Reisedokumente erstellen, kontrollieren und ausliefern – Nachbearbeitung «Follow-up» durchführen 	<p>1.1.3.1.1 Kundendossier bearbeiten Ich bearbeite ein Kundendossier mit diversen Buchungen selbstständig. Ich tätige Reservationen, stelle entsprechende Dokumente aus, überprüfe die Rechnungen und nehme die Verrechnung an den Kunden vor. Dabei berücksichtige ich die betrieblichen Richtlinien.</p> <p>1.1.3.1.2 Eine Buchung im System vornehmen In der Reisebranche werden diverse Reservations-Systeme für die Buchungen bei Reiseveranstaltern, lokaler Agenten, Fluggesellschaften etc. benutzt. Ich beherrsche auf den Systemen, die in meinem Lehrbetrieb verwendet werden, das Einbuchen und Verändern sowie das Annullieren von</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pauschalreisen – Arrangements im Baukastensystem – Flugbuchungen – Einzelleistungen <p>1.1.3.1.3 Betriebsspezifische Dokumente selbstständig erstellen Ich erstelle selbstständig für ein Kundendossier die nachfolgenden Dokumente und beschaffe mir die dazu notwendigen Informationen und Angaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Offerte – Bestätigungs-Rechnung – Reisedokumente – Reiseprogramm <p>1.1.3.1.4 Zahlungskontrolle überwachen Ich kenne den Ablauf der Zahlungskontrolle und erläutere mögliche Folgen / Auswirkungen, wenn dieser Arbeitsschritt ausgelassen wird.</p> <p>1.1.3.1.5 Nachbearbeitung nach Rückkehr des Kunden «Follow-up» Ich entscheide, welche Art von «Follow-up» nach der Reise des Kunden angebracht ist und führe dieses selbstständig durch.</p>	

1.1.3 Richtziel: Aufträge abwickeln

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>PFLICHT</p>		
<p>1.1.3.2 Offerten erstellen (K3) Ich erledige Kundenofferten fachgerecht und selbstständig mit den folgenden Arbeitsschritten: – Offerten ausstellen – «Follow-up» einer Offerte gewährleisten</p>	<p>1.1.3.2.1 Offerten erstellen Ich bin in der Lage, dem Kunden eine Offerte unter Berücksichtigung betrieblicher Richtlinien zu erstellen.</p> <p>1.1.3.2.2 Darstellung und Inhalt Ich achte auf eine leserfreundliche Darstellung und überprüfe den Inhalt auf Schreibfehler und Richtigkeit der Preisberechnung. Ich übergebe die Offerte meinem Vorgesetzten zur Kontrolle bevor diese an den Kunden verschickt wird.</p> <p>1.1.3.2.3 «Follow-up» einer Offerte Ich frage beim Kunden nach (unter Berücksichtigung betrieblicher Richtlinien), ob ich die Reise für ihn buchen darf.</p>	
<p>WAHLPFLICHT</p>		
<p>1.1.3.3 Kundenreklamationen bearbeiten (K4) Ich nehme Reklamationen von Kunden freundlich und angemessen auf. Diese bearbeite ich lösungsorientiert nach betriebsinternen Vorgaben entsprechend meinen Kompetenzen. Ich löse sinnvolle weitere Prozessschritte aus (Erfolgskontrolle, Information, Vorgesetzter / Leistungsträger / Partner).</p>	<p>1.1.3.3.1 Beschwerden entgegennehmen Beschwerden, Reklamationen, Einwände oder Kritiken nehme ich ruhig und sachlich entgegen und gehe sie lösungsorientiert an. Ich tue dies gegenüber externen Personen oder Kunden wie auch gegenüber internen Personen, mit denen ich zu tun habe.</p> <p>1.1.3.3.2 Beschwerden bearbeiten Nachdem die Reklamation entgegen genommen wurde, übernehme ich umgehend ihre Bearbeitung. Ich beachte die Vorgaben meines Betriebes und gehe zügig und kompetent vor.</p> <p>1.1.3.3.3 Ursache einer Reklamation Ich erkenne das ausschlaggebende Detail, das zu einer umfassenden Kundenreklamation geführt hat und erläutere dieses mündlich.</p>	<p>1.1.3.3 Kundenreklamationen bearbeiten (K4) Ich nehme Reklamationen von Kunden freundlich und angemessen auf. Diese bearbeite ich lösungsorientiert entsprechend meiner Kompetenzen. Ich nenne die weiteren Prozessschritte, welche auszulösen sind (Erfolgskontrolle, Information, Vorgesetzter / Leistungsträger / Partner).</p>

1.1.3 Richtziel: Aufträge abwickeln		
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
1.1.3.3 Kundenreklamationen bearbeiten (K4) (Fortsetzung)	1.1.3.3.4 Chancen einer Beschwerde Ich bringe stichwortartig und ohne Hilfsmittel drei Argumente vor, weshalb eine Reklamation auch eine Chance bedeuten kann. Dabei berücksichtige ich mögliche Auswirkungen einer Reklamation.	
	1.1.3.3.5 Schuldzuweisungen sind fehl am Platz Bei Kundenklagen vermeide ich Schuldzuweisungen an Dritte oder voreilige Reaktionen ohne zuerst die Sachlage abgeklärt zu haben. Ich zeige korrekte Reaktionen auf.	

**1.1.4 Richtziel: Massnahmen des Marketings
und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen**

Keine Leistungsziele für die Branche Reisebüro

**1.1.5 Richtziel: Aufgaben der
Personaladministration ausführen**

Keine Leistungsziele für die Branche Reisebüro

1.1.6 Richtziel: Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen

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

MSS-Kompetenzen

(siehe Seiten 45–47)

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 3.1 Leistungsbereitschaft
- 3.5 Lernfähigkeit

1.1.6 Richtziel: Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>WAHLPFLICHT</p> <p>1.1.6.1 Kasse führen (K4) Ich führe das Kassenwesen pflichtbewusst und korrekt aus. Folgende Arbeiten können typischerweise anfallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kasse eröffnen – Kasse führen – Kasse kontrollieren inkl. Vorgehen bei Differenzen – Kasse abschliessen 	<p>1.1.6.1.1 Kasse eröffnen Ich eröffne die Kasse nach betrieblichen Vorgaben.</p> <p>1.1.6.1.2 Kasse führen und kontrollieren Ich führe die Kasse pflichtbewusst und kenne das korrekte Vorgehen bei allfälligen Differenzen. Ich informiere rechtzeitig meine Vorgesetzten.</p> <p>1.1.6.1.3 Kasse abschliessen Ich schliesse die Kasse nach betrieblichen Vorgaben ab.</p>	
<p>WAHLPFLICHT</p> <p>1.1.6.2 Verarbeiten von Rechnungen (K3) Ich bin fähig, Rechnungen vom Erhalt über die Verbuchung bis zur Ablage selbstständig verarbeiten zu können.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kostenstellen nennen – Fremdwährung umrechnen – Kontenplan erklären – Rückerstattungen bearbeiten – Chancen und Probleme von Fremdwährungseinkäufen nennen 	<p>1.1.6.2.1 Fremdwährungen umrechnen Ich rechne ausländische Preisangaben einzelner Leistungen mittels der offiziellen Währungsliste einer Bank oder den internen Vorgaben korrekt in CHF um.</p> <p>1.1.6.2.2 Kreditoren / Debitoren erklären Ich erläutere den Unterschied zwischen Kreditoren und Debitoren</p> <p>1.1.6.2.3 Arbeiten an Buchungsbelegen kennen Ich zeige selbstständig in einem Flussdiagramm, welche Arbeiten vom Erhalt der Rechnung über die Verbuchung bis zur Ablage anfallen. Mein Diagramm ist vollständig und enthält mind. 5 Schritte.</p> <p>1.1.6.2.4 Kontenplan des Lehrbetriebes erklären Ich erkläre einer betriebsfremden Person den Aufbau und die Inhalte des Kontenplanes meines Lehrbetriebes. Ich zeige anhand verschiedener Kostenstellen massgebliche Kosten auf.</p> <p>1.1.6.2.5 Fremdwährungseinkäufe Ich kenne die Chancen und Probleme von grossen Fremdwährungseinkäufen.</p>	<p>1.1.6.2.1 Fremdwährungen umrechnen Ich rechne ausländische Preisangaben einzelner Leistungen mittels der offiziellen Währungsliste einer Bank oder den internen Vorgaben korrekt in CHF um.</p>

1.1.6 Richtziel: Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>WAHLPFLICHT</p> <p>1.1.6.3 Die Zahlungsvarianten des Lehrbetriebes erklären (K2)</p> <p>Ich erkläre die Vor- und Nachteile von folgenden Zahlungsvarianten in Verbindung mit Leistungsträgern und / oder Kunden und kann sie abwickeln.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Barzahlung – Kredit- und Debitkarten – Gutscheine – REKA Check / REKA Card – Bank – LSV 	<p>1.1.6.3.1 Zahlungsvarianten kennen</p> <p>Ich kenne die verschiedenen Zahlungsvarianten in meinem Lehrbetrieb und kann Vor- und Nachteile aufzählen.</p> <p>1.1.6.3.2 Zahlungen abwickeln</p> <p>Ich kann Zahlungen mit den geläufigen Zahlungsmitteln abwickeln und berücksichtige dabei die betrieblichen Richtlinien und Bedingungen von elektronischen Hilfsmitteln.</p> <p>1.1.6.3.3 Zahlungen verbuchen</p> <p>Ich kann eingehende Zahlungen gemäss vorliegendem Kontenplan korrekt verbuchen.</p> <p>1.1.6.3.4 Mahnwesen kennen</p> <p>Ich kenne das Prinzip des Mahnwesens und kann unter Anleitung des Vorgesetzten eine Mahnung einleiten und weiter bearbeiten.</p>	

1.1.7 Richtziel: Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben

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

MSS-Kompetenzen

(siehe Seiten 45–47)

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 2.4 Wirksames Präsentieren
- 3.1 Leistungsbereitschaft
- 3.3 Teamfähigkeit
- 3.6 Ökologisches Bewusstsein

1.1.7 Richtziel: Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>PFLICHT</p> <p>1.1.7.1 Korrespondenz erstellen und bearbeiten (K5)</p> <p>Ich verfasse selbstständig die folgenden Dokumente korrekt und gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben und leite sie an die Adressaten weiter:</p> <ul style="list-style-type: none"> – E-Mails – Briefe – Fax – Bestätigungen etc. 	<p>1.1.7.1.1 Dokumente erstellen</p> <p>Ich erstelle selbstständig und gemäss betrieblichen Vorgaben alle Arten von Dokumenten und Korrespondenz.</p> <p>1.1.7.1.2 Dokumente überprüfen</p> <p>Ich überprüfe die Dokumente und Korrespondenz vor dem Ausdruck auf Form, Stil, Inhalt, Rechtschreib- und Trennungsfehler. Ich wende die zur Verfügung stehenden Hilfsprogramme an.</p> <p>1.1.7.1.3 Kommunikationsmittel auswählen</p> <p>Ich nenne Situationen im Lehrbetrieb, bei denen ich vorteilhafter Briefe, E-Mails, bzw. Faxmitteilungen verschicke und begründe meine Entscheidung.</p>	
<p>WAHLPFLICHT</p> <p>1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten (K3)</p> <p>Ich verwalte Daten und Dokumente sicher und nachvollziehbar. Dabei setze ich das betriebliche Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben ein.</p>	<p>1.1.7.2.1 Elektronische Datensicherheit</p> <p>Aus Sicherheitsgründen ist es erforderlich, dass die Daten nicht nur auf dem Computer vorhanden sind, an dem man gerade arbeitet.</p> <p>Mir sind Wege oder Techniken bekannt, mit denen man in meinem Lehrbetrieb typischerweise die Daten eines allein stehenden Computers oder im Netz sichert. Ich beschreibe diese mit eigenen Worten.</p> <p>1.1.7.2.2 Datensicherheit im Lehrbetrieb</p> <p>Datensicherheit ist der Schutz vor unberechtigtem Zugriff auf Daten und vor Verlust davon.</p> <p>Ich erkläre einem Nichtfachmann an meinem Computer im Lehrbetrieb, wie ich elektronische Unterlagen, d.h. Daten aus meinem Arbeitsbereich vor unberechtigtem Zugriff schütze.</p> <p>Im Gespräch lege ich dar, warum das Ablegen der schriftlichen Unterlagen und / oder das Speichern der Daten auf dem Computer erforderlich sind.</p>	

1.1.7 Richtziel: Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben		
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten (K3) (Fortsetzung)</p>	<p>1.1.7.3 Ablagesystem Ich zeige Möglichkeiten auf, um schriftliche sowie elektronische Daten und Informationen abzulegen. Dazu erläutere ich die Vor- und Nachteile.</p>	
<p>WAHLPFLICHT</p>		
<p>1.1.7.3 Arbeitsplanung und -Organisation (K5) Ich zeige auf, wo ich mir Informationen beschaffen muss und wie ich damit umgehe. Ich plane Termine, erstelle Tagespläne und kann Arbeitsabläufe analysieren und beschreiben.</p>	<p>1.1.7.3.1 Mit Informationen umgehen Ich unterscheide bei Informationen, ob sie für meinen Lehrbetrieb oder meine Arbeit wichtig oder unwichtig sind und ordne sie nach Prioritäten ein. Ich sortiere diese Informationen entsprechend und wo nötig lege ich sie ab.</p> <p>1.1.7.3.2 Informationen beschaffen Ich wähle geeignete Mittel, um mir Informationen zu beschaffen (Internet, Intranet, Fachliteratur etc.), die im Lehrbetrieb zur Verfügung stehen.</p> <p>1.1.7.3.3 Termine planen und einhalten Ich beherrsche das Instrument für die Terminplanung, welches im Lehrbetrieb vorgegeben ist. Ich verwalte die Termine korrekt. Ich setze mir die Termine so, dass sie auch eingehalten werden können.</p> <p>1.1.7.3.4 Arbeitsplan erstellen Ich erstelle selbstständig einen persönlichen Tages- / Wochen- und / oder Monatsplan. Ich begründe, weshalb eine solche Planung sinnvoll ist.</p> <p>1.1.7.3.5 Ordnungskriterien einer Ablage Ich bin in der Lage, anhand selbst gewählter Beispiele mögliche Kriterien zu nennen, wie ich eine Ablage gestalte. Ich zeige auf, welche Ordnungskriterien sich für bestimmte Ablagen eignen. Ich beachte dabei, dass immer ein schneller Zugriff auf Informationen sichergestellt ist.</p>	

1.1.7 Richtziel: Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben		
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
WAHLPFLICHT		
<p>1.1.7.4 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3) Ich bearbeite den Posteingang und Postausgang gemäss betrieblichen Vorgaben.</p>	<p>1.1.7.4.1 Posteingang Ich bearbeite gemäss betrieblichen Vorgaben die eingehende Post (öffnen, stem-peln etc.) und sortiere diese für die interne Verteilung.</p>	
	<p>1.1.7.4.2 Postpakete versenden Ich verpacke und adressiere Postpakete regelkonform.</p>	
	<p>1.1.7.4.3 Postausgang Ich bearbeite gemäss betrieblichen Vor-gaben die ausgehende Post und frankiere diese korrekt nach den aktuellen Tarifen.</p>	
WAHLPFLICHT		
<p>1.1.7.5 Umgang mit technischen Geräten (K3) Ich beherrsche die Anwendung und den einfachen Unterhalt der technischen Ge-räte in unserem Büro.</p>	<p>1.1.7.5.1 Telefon bedienen Ich bediene das Telefon meines Lehrbetriebs professionell und gebe über des-sen Funktionen Auskunft.</p>	
	<p>1.1.7.5.2 Mit den technischen Geräten vertraut sein Ich habe im Lehrbetrieb die verschiedenen Funktionen der vorhandenen Geräte stu-diert. Ich behebe die Fehlermeldungen bei dem entsprechenden Gerät.</p>	
	<p>1.1.7.5.3 Mit Drucker / Fotokopierer ökologisch sinnvoll umgehen Ich schätze selbstständig und situations-bezogen ab, wann das Anfertigen von Fotokopien / Ausdrucken ökologisch an-gebracht ist.</p>	

1.1.7 Richtziel: Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>PFLICHT</p> <p>1.1.7.6 Kundendaten bearbeiten (K5) Ich verwalte Kundendaten übersichtlich und nachvollziehbar. Dabei nutze ich die betrieblichen Systeme oder Instrumente zielorientiert für die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kundendaten erfassen, führen, strukturieren, ablegen und pflegen – Daten vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben behandeln 	<p>1.1.7.6.1 Kundendatei Ich kenne den Wert einer vollständigen, seriös geführten Kundendatei und weiss diese entsprechend zu pflegen. Ich erläutere zudem deren Nutzen für den Betrieb und mache Vorschläge, wie diese im Marketing umgesetzt werden können.</p> <p>1.1.7.6.2 Kundendatei führen Ich führe eine Kundendatei nach Vorlage selbstständig. Um einen Kunden optimal zu betreuen, muss diese vollständig sein.</p> <p>1.1.7.6.3 Umgang mit Daten des Lehrbetriebes Ich habe mich im Lehrbetrieb erkundigt, welche Daten ich weitergeben kann und welche nicht. Ich lege anhand von sinnvollen Beispielen dar, welche negativen Folgen für den Lehrbetrieb und die Mitarbeiter entstehen, wenn vertrauliche Daten unbefugt weitergegeben werden.</p>	

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

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

MSS-Kompetenzen

(siehe Seiten 45–47)

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 2.2 Vernetztes Denken und Handeln
- 2.4 Wirksames Präsentieren
- 3.2 Kommunikationsfähigkeit
- 3.3 Teamfähigkeit
- 3.5 Lernfähigkeit

1.1.8 Richtziel: Kenntnisse über die eigene Branche und die eigene Unternehmung anwenden		
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
PFLICHT		
<p>1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes (K3)</p> <p>Ich setze die Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes ein.</p>	<p>1.1.8.1.1 Produkte und Dienstleistungen und deren Nutzen kennen</p> <p>Ich kenne die Produkte und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes und erkläre deren Nutzen.</p> <p>1.1.8.1.2 Produkte und Dienstleistungen aufzeigen</p> <p>Ich zeige anhand von gängigen Produkten und Dienstleistungen meines Betriebes auf, wie sie erarbeitet, vertrieben oder verkauft werden und welche besonderen Eigenschaften diese besitzen.</p> <p>1.1.8.1.3 Verkaufsformen kennen</p> <p>Ich zeige bei verschiedenen Verkaufswegen (Direkt-, Schalterverkauf, Internet etc.) Vor- und Nachteile auf.</p>	<p>1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes (K3)</p> <p>Ich nenne verschiedene Verkaufswege und zeige deren Vor- und Nachteile auf.</p>
PFLICHT		
<p>1.1.8.2 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen der Branche (K3)</p> <p>Ich setze die Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen meiner Mitbewerber ein.</p>	<p>1.1.8.2.1 Fachausdrücke kennen</p> <p>Ich wende die gebräuchlichen Fachausdrücke meiner Branche korrekt an und erkläre diese.</p> <p>1.1.8.2.2 Konkurrenzprodukte kennen</p> <p>Ich nenne die wichtigsten Dienstleistungen oder Produkte bei mindestens einem Mitbewerber. Ich zeige mit vorhandenen Prospekten/Unterlagen, sowohl bei den Leistungen als auch in der Sortimentspolitik für einen Kunden überzeugend auf, wo Übereinstimmung oder Unterschiede zu meinem Lehrbetrieb bestehen.</p> <p>1.1.8.2.3 Zusatznutzen gegenüber Konkurrenzprodukten aufzeigen</p> <p>Ich weiss, dass viele Produkte oder Dienstleistungen im Grundnutzen austauschbar sind. Daher lege ich bei gängigen Leistungen meines Lehrbetriebes plausibel dar, durch welchen Zusatznutzen sie sich von den Produkten der Mitbewerber unterscheiden.</p>	<p>1.1.8.2 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen der Branche (K3)</p> <p>Ich setze die Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen der Branche ein.</p>

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

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>PFLICHT</p>		
<p>1.1.8.3 Kenntnisse über meinen Lehrbetrieb einsetzen (K2)</p> <p>Ich erkläre einer aussenstehenden Person wichtige Merkmale meines Lehrbetriebs. Meine vorgesetzte Person gibt mir vor, welche der folgenden Merkmale ich einzusetzen habe:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Unternehmensziele – Rechtsform/Eigentumsverhältnisse – Marktstellung – Wesentliche Stärken 	<p>1.1.8.3.1 Leistungswirtschaftliche Ziele kennen</p> <p>Ich zeige auf, was unser Betrieb in folgenden Gebieten erreichen will:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Produkte oder Dienstleistungen – Marktstellung – der Kundenbeziehung oder andere Aspekte des Betriebes <p>1.1.8.3.2 Qualitätssicherheitssystem kennen</p> <p>Ich informiere mich, wie in meinem Lehrbetrieb die Qualität unserer Dienstleistungen / Produkte sichergestellt wird. Anhand von Beispielen überlege ich mir, welche Auswirkungen dies auf unsere Firma hat und erkläre sie verständlich.</p> <p>1.1.8.3.3 Image des Lehrbetriebes kennen</p> <p>Ich mache mir Gedanken, welches Image mein Lehrbetrieb anstrebt. Ich zeige, wie ich durch meine Arbeit und mein Verhalten zu einem positiven Image meines Lehrbetriebes beitragen kann.</p> <p>1.1.8.3.4 Organigramm interpretieren</p> <p>Ich interpretiere selbstständig ein Organigramm meines Lehrbetriebes.</p>	
<p>PFLICHT</p>		
<p>1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen (K4)</p> <p>Ich führe folgende Tätigkeiten im Flugwesen aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Reservationen tätigen, verändern, überwachen – Flugpläne anwenden – Flugtarife interpretieren 	<p>1.1.8.4.1 Auskünfte über Check-in-Arten, nationale und internationale Organisationen im Flugwesen, Gepäck-Limiten</p> <p>Ich informiere einen Kunden detailliert über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Verschiedene Check-in Möglichkeiten – Folgende Organisationen im Flugwesen: IATA, ICAO, BAZL (Organisationsform, Aufgabenbereiche) – Die Gepäcks- und Freigepäcksbestimmungen 	<p>1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen (K4)</p> <p>Ich führe folgende Tätigkeiten im Flugwesen aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Reservationen tätigen, verändern, überwachen – Flugpläne anwenden – Flugtarife interpretieren

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

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen (K4) (Fortsetzung)</p>	<p>1.1.8.4.2 Flugzeugtypen sowie Codes von Städten, Fluggesellschaften und Flughäfen</p> <p>Ich kenne die wichtigsten</p> <ul style="list-style-type: none"> – Flugzeugtypen – Städte – Fluggesellschaften – Flughäfen <p>auf Grund von mir vorgelegten Codes und umgekehrt.</p>	
	<p>1.1.8.4.3 Flugpläne und Flugtarife mit Global Directions richtig ablesen, interpretieren und kommunizieren</p> <p>Ich interpretiere und kommuniziere richtig und mit allen angegebenen Details die mir vorgelegten</p> <ul style="list-style-type: none"> – Flugtarife inkl. Global Directions und rules, sowie Reiseklassen – Flugpläne mit Stopps, Umsteigeorten, Zeitdifferenzen, manuelle Flugzeitberechnung – Englische Fachausdrücke aus dem Bereich Flug 	
	<p>1.1.8.4.4 Allianzen zwischen den Fluggesellschaften inkl. HUB-Systeme und Vielflieger-Programmen</p> <p>Ich informiere detailliert und gut verständlich über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Allianzen zwischen Fluggesellschaften, welche die Schweiz bedienen – HUB-Systeme – Vielflieger-Programme 	
	<p>1.1.8.4.5 Linien- und Chartergesellschaften sowie Low Cost Carrier (LCC)</p> <p>Ich erkläre die Unterschiede zwischen den oben erwähnten, verschiedenen Konzepten. Dabei erwähne ich Vor- und Nachteile.</p>	

1.1.8 Richtziel: Kenntnisse über die eigene Branche und die eigene Unternehmung anwenden		
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>1.1.8.4 Kenntnisse im Flugwesen einsetzen (K4) (Fortsetzung)</p>	<p>1.1.8.4.6 Flugtarifberechnung Ich erkläre die Berechnung eines Flugtarifes und beachte dabei:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Das Meilensystem, Routing – Die Tarifierichtung – Die Tarifarten – Das Währungssystem – Zahlungskonditionen <p>und alle damit verbundenen Detail-Angaben.</p> <p>1.1.8.4.7 E-Tickets richtig interpretieren Bei einem mir vorgelegten E-Ticket-receipt erkläre ich die Angaben.</p> <p>1.1.8.4.8 Reservationssysteme (CRS / GDS) benutzen Ich beherrsche die wichtigsten Anwendungen zur Abfrage, Buchung und Umbuchung auf dem in meinem Lehrbetrieb verwendeten System, z.B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Decodieren von Airlines, Flugzeugtypen, Städten und Ländern – Abfragen von Flugplänen und deren korrekte Interpretation – Abfragen von Flugverfügbarkeiten und deren korrekte Interpretation – Abfragen von Flugtarifen und korrekte Interpretation der Regeln – Ein Flugdossier mit den Mindesteingaben selbstständig erstellen – Ein Flugdossier umbuchen oder annullieren 	

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

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>PFLICHT</p>		
<p>1.1.8.5 Kenntnisse über Leistungsträger zu Land einsetzen (K3) Ich vermittele und erläutere meinen Kunden Angebote zu: – Hotel und Parahotellerie – Strasse</p>	<p>1.1.8.5.1 Begriffe definieren und beschreiben Ich definiere und beschreibe für einen Laien verständlich und ohne Unterlagen zu benutzen: – Begriff Hotellerie – Begriff Parahotellerie – Diverse Hotelarten mit entsprechender Infrastruktur – Diverse Hotelkategorien mit ihren Merkmalen und Unterschieden</p>	<p>1.1.8.5 Kenntnisse über Leistungsträger zu Land einsetzen (K3) Ich setze meine Produktkenntnisse über – Hotel und Parahotellerie – Strasse in der Kundenberatung gezielt ein.</p>
	<p>1.1.8.5.2 Hotelketten, Hotelgruppen Ich erkläre den Unterschied zwischen einer Hotelkette und einer Hotelgruppe.</p>	
	<p>1.1.8.5.3 Hotelreservationszentralen und Hotelbroker Ich erkläre den Unterschied zwischen einer Hotelreservationszentrale und einem Hotelbroker.</p>	
	<p>1.1.8.5.4 Fachbegriffe in der Hotellerie Ich definiere z.B. folgenden Begriffe: – Diverse Pensionsarten (inkl. englischen und amerikanischen Bezeichnungen und Abkürzungen) – Doppel, Zweibettzimmer, Einzel, Dreier, Suite, Junior-Suite, Zustellbett (mit den englischen Übersetzungen)</p>	
	<p>1.1.8.5.5 Ferienwohnungen vermitteln Ich berate einen Kunden anhand eines Ferienhauskataloges umfassend über die Reservations- und Mietbedingungen für das von ihm gewünschte Objekt.</p>	

1.1.8 Richtziel: Kenntnisse über die eigene Branche und die eigene Unternehmung anwenden		
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
1.1.8.5 Kenntnisse über Leistungsträger zu Land einsetzen (K3) (Fortsetzung)	1.1.8.5.6 Den Kunden über die verschiedenen Arten von Mietwagen und Wohnmobilen und deren Mietbedingungen informieren Während einem Beratungsgespräch informiere ich den Kunden anhand des Prospektes oder der Homepage des Mietwagen Brokers umfassend über : <ul style="list-style-type: none"> – Die unterschiedlichen Mietwagen-Anbieter resp. Anbieter von Motorhomes und Campers in dem von ihm gewünschten Land – Über die möglichen Wagen- und Preiskategorien für die gewählte Reise beim gewählten Vermieter – Über die Mietbedingungen beim gewählten Vermieter für den gewählten Wagen und die gewünschte Tarifart 	
	1.1.8.5.7 Mögliche Zusatzleistungen und Wagenübernahme Ich berate einen Kunden, der sich für einen Mietwagen oder Camper / Motorhome interessiert anhand des Prospektes oder der Website eines Brokers umfassend über: <ul style="list-style-type: none"> – Mögliche Zusatzleistungen – Details, betreffend die Wagen-Übernahme und Abgabe bei der gewählten Vermieterfirma 	
	1.1.8.5.8 Versicherungen bei Mietwagen und Camper / Motorhome Ich berate einen Kunden anhand eines Prospekts oder der Website eines Brokers über mögliche Versicherungen und deren Deckung.	
	1.1.8.5.9 Vor und Nachteile eines Motorhomes oder Campers und empfohlene Wagengrösse Während eines Verkaufsgesprächs berate ich einen Kunden mittels eines Prospektes umfassend über: <ul style="list-style-type: none"> – Vor- und Nachteile einer Reise mit einem Motorhome / Camper – Den Unterschied zwischen einem Camper und einem Motorhome – Die für diesen Kunden und die gewählte Reise empfohlene Wagengrösse inkl. Ausstattung 	

1.1.8 Richtziel: Kenntnisse über die eigene Branche und die eigene Unternehmung anwenden		
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>1.1.8.5 Kenntnisse über Leistungsträger zu Land einsetzen (K3) (Fortsetzung)</p>	<p>1.1.8.5.10 Ausrüstung des Campers / Motorhomes und Ausrüstung der «Campgrounds»</p> <p>Ich beschreibe</p> <ul style="list-style-type: none"> – Übliche Einrichtungen eines Campers / Motorhomes – Mögliche Einrichtungen / Anlagen, die auf einem «Campground» in einem spezifischen Land erwartet werden können <p>1.1.8.5.11 Schweizer Busbetriebe – Ausstattung der Busse, Arten von Busreisen</p> <p>Ich beschreibe:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Bekannte Schweizer Busbetriebe und ihre Marktstellung – Mögliche Typen von Reisebussen und deren Ausstattung – Arten von Busreisen und das entsprechende Kundensegment <p>1.1.8.5.12 Verkauf eines Busreise Arrangement</p> <p>Ich berate einen Kunden mittels eines Busreise-Prospektes umfassend über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Vor- und Nachteile einer Reise mit einem Reisebus- sowie die Angebotspalette und die Spezialisierungen des gewählten Anbieters – Den Reiseablauf der gewählten Reise sowie den Reisepreis und evtl. Zuschläge oder Reduktionen 	
<p style="color: #c6e0b4;">WAHLPFLICHT</p> <p>1.1.8.6 Kenntnisse über Bahnreisen einsetzen (K3)</p> <p>Ich vermittele und erläutere meinen Kunden Bahnangebote.</p>	<p>1.1.8.6.1 Europäische Bahn Fahrplanverbindungen</p> <p>Ich gebe mit Hilfe eines Fahrplans korrekt Auskunft über internationale Fahrplanverbindungen ab der Schweiz in die umliegenden Länder.</p>	<p>1.1.8.6 Kenntnisse über Bahnreisen einsetzen (K3)</p> <p>Ich setze meine Produktkenntnisse über verschiedene Bahnangebote in der Kundenberatung gezielt ein.</p>

1.1.8 Richtziel: Kenntnisse über die eigene Branche und die eigene Unternehmung anwenden		
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
1.1.8.6 Kenntnisse über Bahnreisen einsetzen (K3) (Fortsetzung)	1.1.8.6.2 Die europäische Angebotspalette Ich berate Kunden ausführlich und verständlich über aktuelle europäische Bahnangebote und kenne die Bestimmungen der Einfach- und Retourtarife.	
	1.1.8.6.3 Spezielle Züge und Zugarten Ich beschreibe ausführlich die Eigenschaften, Merkmale, Tarifarten sowie Verbindungen nationaler und internationaler Züge und Zugarten	
	1.1.8.6.4 Bahn Serviceleistungen Ich beschreibe nachfolgende Serviceleistungen wie: <ul style="list-style-type: none"> – Check in am Bahnhof mit oder ohne Bordkarte inkl. Verkaufsargumenten – Lounges etc. 	
	1.1.8.6.5 Bahngeographie Ich nenne die Grenzpunkte internationaler Zugverbindungen ab der Schweiz in die Nachbarländer.	
WAHLPFLICHT 1.1.8.7 Kenntnisse über Fahren einsetzen (K3) Ich vermittele und erläutere meinen Kunden Fahrenangebote.	1.1.8.7.1 Fährstrecken, Fährgesellschaften Ich nenne bedeutende Fährstrecken in Europa sowie je eine Fährgesellschaft, die diese Strecke bedient.	
	1.1.8.7.2 Beratung für eine Fährstrecke Ich kann ein Verkaufsgespräch für eine Fährstrecke anhand eines Fährprospektes oder elektronischem Hilfsmittels führen, den Kunden umfassend beraten und den genauen Preis ermitteln.	
	1.1.8.7.3 Buchung einer Fährstrecke Ich kann anhand aller notwendigen Angaben eine Fähre beim Agenten oder der Fährgesellschaft buchen und den Auftrag fertig abwickeln.	

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

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK	
<p>PFLICHT</p>	<p>1.1.8.8.1 Unterschiede zwischen einem Kreuzfahrtschiff und einem Schiff für Flusskreuzfahrten</p>	<p>1.1.8.8 Kenntnisse über Leistungsträger Kreuzfahrten und Hausboote einsetzen (K3)</p>	
	<p>Ich beschreibe den Zweck, den Aufbau und die Ausstattung eines</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kreuzfahrtschiffes (Meer) – Schiffes für Flusskreuzfahrten 		<p>Ich setze mein Produktkenntnisse über</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kreuzfahrten und Flussfahrten – Hausbootferien <p>in der Kundenberatung gezielt ein.</p>
	<p>1.1.8.8.2 Kreuzfahrtgebiete, Kreuzfahrtgesellschaften, Kategorien von Kreuzfahrtschiffen, technische Grundbegriffe</p>		
<p>Ich vermittele und erläutere meinen Kunden Angebote zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kreuzfahrten und -Flussfahrten – Hausbootferien 	<p>Ich kenne</p> <ul style="list-style-type: none"> – Die wichtigsten Kreuzfahrtgebiete – Kreuzfahrtgesellschaften – Kategorien von Kreuzfahrtschiffen und beschreibe die Merkmale – Technische Grundbegriffe, die im Zusammenhang mit Kreuzfahrten wichtig sind und erkläre sie 		
	<p>1.1.8.8.3 Flussfahrtgebiete, Flussfahrtgesellschaften, Kategorien von Flussfahrtschiffen, technische Grundbegriffe</p>		
	<p>Ich kenne</p> <ul style="list-style-type: none"> – Die wichtigsten Flussfahrtgebiete – Flussfahrtgesellschaften – Kategorien von Flussfahrtschiffen und beschreibe die Merkmale – Technische Grundbegriffe, die im Zusammenhang mit Flussfahrten wichtig sind und erkläre sie 		

1.1.8 Richtziel: Kenntnisse über die eigene Branche und die eigene Unternehmung anwenden		
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
1.1.8.8 Kenntnisse über Leistungsträger Kreuzfahrten und Hausboote einsetzen (K3) (Fortsetzung)	1.1.8.8.4 Die Abläufe an Bord eines Kreuzfahrtschiffes und eines Schiffes für Flusskreuzfahrten Bei einem Kundengespräch beschreibe ich ausführlich: <ul style="list-style-type: none"> – Einen Tagesablauf an Bord – Besonderheiten bezüglich der Mahlzeiten an Bord inkl. des gebotenen Services – Buchung, Organisation und Ablauf der Ausflüge bei einer Kreuzfahrt im Vergleich mit Ausflügen bei Badeferien – Die Unterhaltung/Animation, die an Bord erwartet werden darf 	
	1.1.8.8.5 Unterschiedliche Arten von Kreuzfahrten Ich schildere detailliert die Besonderheiten von verschiedenen Arten von Kreuzfahrten und beschreibe sie jeweils anhand eines eigenen Beispiels: <ul style="list-style-type: none"> – Themenkreuzfahrten – Expeditionskreuzfahrten – Mit Landangebot kombinierte Kreuzfahrten etc. 	
	1.1.8.8.6 Beratung für eine Kreuzfahrt Während eines Verkaufsgespräches berate ich einen Kunden anhand eines Kreuzfahrtprospekts über: <ul style="list-style-type: none"> – Die unterschiedlichen Kabinenarten und deren Lage auf den Deckplänen – Die Preiskategorien mit allen Zuschlägen und Reduktionen sowie Trinkgelder und Hafentaxen – Die Anreisemöglichkeiten zum Einschiffungshafen – Die Rückreisemöglichkeiten vom Ausschiffungshafen – Vor- und Nachprogramme 	

1.1.8 Richtziel: Kenntnisse über die eigene Branche und die eigene Unternehmung anwenden		
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>1.1.8.8 Kenntnisse über Leistungsträger Kreuzfahrten und Hausboote einsetzen (K3) (Fortsetzung)</p>	<p>1.1.8.8.7 Regionen und Flüsse mit Angeboten für Hausbootferien Ich beschreibe in einem Kundengespräch anhand des Prospektes:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Regionen / Flüsse, auf denen Hausbootferien angeboten werden, mit ihren Vor- und Nachteilen sowie die übliche Ausstattung der Boote <hr/> <p>1.1.8.8.8 Anbieter von Hausbootferien Ich kenne wichtige Anbieter von Hausbootferien.</p>	
PFLICHT		
<p>1.1.8.9 Kenntnisse über Destinationen einsetzen (K3) Ich informiere meine Kunden weltweit auf Grund meiner länderspezifischen Kenntnisse und anhand von Prospekten umfassend und verständlich.</p>	<p>1.1.8.9.1 Informationen über touristisch relevante Länder weltweit Ich informiere einen Kunden aufgrund meiner länderspezifischen Kenntnisse und anhand von Prospekten umfassend und verständlich über folgende Aspekte in seinem Reiseland:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Anreise, Reisemöglichkeiten im Land, Übernachtungsmöglichkeiten – Städte, Badeorte und Strände, Sehenswürdigkeiten – Klimaverhältnisse / Vegetation / Reisezeiten <hr/> <p>1.1.8.9.2 Informationen über Reisevorschriften, Klima, Völker und Kulturen Ich informiere einen Kunden anhand von aktuellen Hilfsmitteln über die folgenden touristischen Aspekte in seinem Reiseland:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Einreisebestimmungen, Währungen/ISO-Code – Gesundheitsvorschriften / Impfungen – Völker und kultureller Hintergrund, Sprachen, Religionen 	<p>1.1.8.9 Kenntnisse über Destinationen einsetzen (K3) Ich verfüge über weltweite länderspezifische Kenntnisse und setze diese kundengerecht ein.</p>

1.1.8 Richtziel: Kenntnisse über die eigene Branche und die eigene Unternehmung anwenden		
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>1.1.8.9 Kenntnisse über Destinationen einsetzen (K3) (Fortsetzung)</p>	<p>1.1.8.9.3 Lage von Städten, Flüssen, Bergen und Seen usw. kennen Ich zeichne in einer mir vorgelegten Blindkarte (ohne Text) eines spezifischen Landes / Kontinentes folgende Details ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Länder – Wichtigste Städte – Wichtigste Flüsse – Wichtigste Seen – Umgebende Meere – Internationale Flughäfen <p>und wo touristisch relevant:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Wichtigste Inseln – Badeferien-Küsten – Wichtigste Nationalparks – Hauptregionen 	
<p>PFLICHT</p>		
<p>1.1.8.10 Allgemeine Kenntnisse über die Reisebranche (K2) Ich erkläre die unterschiedlichen Ausrichtungen und Aufgabenbereiche von:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Reisevermittler – Reiseveranstalter – Geschäftsreisebüros – Verbände – Interessensgemeinschaften 	<p>1.1.8.10.1 Die unterschiedlichen Betriebe in der Reisebranche Ich erstelle selbstständig ein Schema, worauf ich unterschiedliche Betriebe der Reisebranche und Leistungsträger so einzeichne, dass ihre gegenseitigen Beziehungen und Abhängigkeiten ersichtlich sind.</p> <p>1.1.8.10.2 Aufgaben der unterschiedlichen Betriebe in der Reisebranche Ich erkläre die Aufgaben eines:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Reisevermittlers / Direktverkaufs – Reiseveranstalters – Geschäftsreisebüros <p>1.1.8.10.3 Tätigkeiten bei den unterschiedlichen Betrieben der Reisebranche Ich kenne die unterschiedlichen Funktionen, welche bei einem</p> <ul style="list-style-type: none"> – Reisevermittler / Direktverkauf – Reiseveranstalter – Geschäftsreisebüro <p>vorkommen.</p>	<p>1.1.8.10 Allgemeine Kenntnisse über die Reisebranche (K2) Ich erkläre die unterschiedlichen Ausrichtungen und Aufgabenbereiche von:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Reisevermittler – Reiseveranstalter – Geschäftsreisebüros – Verbände – Interessensgemeinschaften

1.1.8 Richtziel: Kenntnisse über die eigene Branche und die eigene Unternehmung anwenden		
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>1.1.8.10 Allgemeine Kenntnisse über die Reisebranche (K2) (Fortsetzung)</p>	<p>1.1.8.10.4 Die unterschiedlichen Reisearten und deren Spezialisten Ein Reiseveranstalter verkauft viele Angebote von diversen Reiseveranstaltern: Ich nenne pro Reiseart einen organisierenden Spezialisten. (Kultur- und Studienreisen / Sportferien / Wanderferien / Baukastenreisen / Busreisen / Clubferien / Sprachreisen etc.)</p> <hr/> <p>1.1.8.10.5 Die unterschiedlichen Arten von Gruppenreisen Ich erkläre verschiedene Arten von Gruppenreisen z.B. – Ad-hoc Gruppenreisen – Incentive Reisen – Special Interest Reisen – Pauschalreisen nach Pauschalreisengesetz</p> <hr/> <p>1.1.8.10.6 Verbände und Interessensgemeinschaften Ich nenne die wichtigsten Verbände und Interessensgemeinschaften, kenne deren Zweck und Aufgaben und kann diese detailliert und verständlich darlegen.</p> <hr/> <p>1.1.8.10.7 Tourismus-Messen Ich nenne je eine mir bekannte Tourismus-Messe mit ihrem Durchführungsort. Ich erkläre den Unterschied zwischen einer Publikums-Ferienmesse und einer Branchenmesse.</p>	

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

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>PFLICHT</p> <p>1.1.8.11 Kalkulation einer Reise (K3) Ich nenne die Grundlagen der Kalkulation von folgenden Reisearten:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Individualreise – Gruppenreise – Pauschalreise aus Sicht eines Reisevermittlers – Pauschalreise aus Sicht eines Reiseveranstalters <p>und berechne diese korrekt und vollständig.</p>	<p>1.1.8.11.1 Reisen berechnen Ich ermittle auf Grund entsprechender Vorgaben die einzelnen Netto-Kosten der Leistungsträger pro Person und errechne damit zuerst den Einstandspreis und dann den Verkaufspreis pro Person im Doppelzimmer und/oder Einzelzimmer. Die Berechnung muss für Reisekaufleute nachvollziehbar sein und Hinweise zu den gemachten Überlegungen enthalten.</p> <p>1.1.8.11.2 Die möglichen Reduktionen und Zuschläge kennen Ich nenne die gängigsten Reduktionen, Gebühren und Zuschläge, die bei Arrangements vorkommen und zeige eigene Beispiele auf.</p> <p>1.1.8.11.3 Preisberechnung Ich bin in der Lage, die Reise eines Kunden aufgrund der Preisliste korrekt und vollständig zu berechnen.</p> <p>1.1.8.11.4 Begriffe aus dem Bereich Reiseveranstaltung erklären Ich erkläre verständlich die Begriffe:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pax-Budget – Auslastung – Optionen – Charterkette / Leerflug – Einstandspreis / Verkaufspreis – OZ / Marge etc. <p>1.1.8.11.5 Vor- und Nachteile von Aktionspreisen erkennen und erklären Ich kenne den Sinn von Aktionspreisen und erkläre aus Sicht des Reisevermittlers und des Reiseveranstalters, welche Vor- und Nachteile dabei für ihn entstehen.</p> <p>1.1.8.11.6 Kontrolle einer Gruppenreise-Kalkulation Ich überprüfe eine mir vorgelegte Kalkulation auf deren Richtigkeit und halte allfällige Korrekturvorschläge schriftlich fest.</p>	<p>1.1.8.11 Kalkulation einer Reise (K3) Ich nenne die Grundlagen der Kalkulation von folgenden Reisearten:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Individualreise – Gruppenreise – Pauschalreise aus Sicht eines Reisevermittlers – Pauschalreise aus Sicht eines Reiseveranstalters <p>und berechne diese korrekt und vollständig.</p>

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

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>WAHLPFLICHT</p>		
<p>1.1.8.12 Kenntnisse der Tätigkeiten in einem Geschäftsreisebüro (K2) Ich nenne die speziellen Tätigkeiten beim Geschäftsreisebüro, wie zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Organisationsformen – Anforderungen an Betrieb und Mitarbeiter – Datenbank und Kundenstamm – Spezielle Zahlungsmittel – Gebühren – Allgemeine Vertragsarten 	<p>1.1.8.12.1 Organisationsformen von Geschäftsreisebüros definieren Ich beschreibe die unterschiedlichen Organisationsformen und erkläre verständlich die daraus resultierenden Vor- und Nachteile.</p> <p>1.1.8.12.2 Die Anforderungen an Geschäftsreisebüros und Geschäftsreisen-Mitarbeitende kennen – Ich beschreibe, wodurch sich die Kundenschaft aus dem Geschäftsreisen-Bereich von jener aus dem Ferienreisen-Bereich unterscheidet. – Dabei schildere ich die Ansprüche, die von den Firmenkunden an die Geschäftsreisen-Mitarbeitenden und den Betrieb gestellt werden.</p> <p>1.1.8.12.3 Datenbank und Kundenstamm bei einem Geschäftsreisebüro Ich schildere verständlich, weshalb eine Datenbank und ein gut selektierter Kundenstamm für ein Geschäftsreisebüro wichtig sind. Ich nenne Kriterien, wonach der Kundenstamm eines Geschäftsreisebüros selektiert werden könnte und begründe meine Wahl der Kriterien nachvollziehbar.</p> <p>1.1.8.12.4 Zahlungsarten und Gebühren Ich kenne die bei Geschäftsreisen gängigen Zahlungsmittel sowie die Wichtigkeit der Erhebung von Gebühren.</p> <p>1.1.8.12.5 Vertragsarten Ich beschreibe die Vorteile und Wichtigkeit von Vertragsarten mit den verschiedenen Leistungsträgern und Vertragspartnern.</p>	

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

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>WAHLPFLICHT</p>	<p>1.1.8.13.1 Begriffe aus dem Bereich Reiseveranstaltung erklären</p>	
	<p>Ich erkläre verständlich verschiedene Begriffe und wende sie in einer Kalkulation an:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pax-Budget – Auslastung – Optionen – Charterkette / Leerflug – Einstandspreis / Verkaufspreis – OZ / Marge etc. 	
	<p>1.1.8.13.2 Die Aufgaben der Administrations- und Serviceabteilungen eines Reiseveranstalters erläutern</p>	
	<p>Ich nenne Abteilungen bei einem Reiseveranstalter, die nicht direkt mit der Produktion und dem Verkauf von Reisen zu tun haben. Ich erläutere die Aufgabengebiete dieser Abteilungen.</p>	
<p>1.1.8.13 Kenntnisse über die Tätigkeiten und Organisation beim Reiseveranstalter (K2)</p>	<p>1.1.8.13.3 Aufgabenbereiche der Sachbearbeiter/-innen, Einkäufer/-innen, und Produktmanager/-innen kennen</p>	
<p>Ich nenne die speziellen Tätigkeiten beim Reiseveranstalter, wie zum Beispiel:</p>	<p>Ich erkläre umfassend die Aufgabenbereiche und leite deren Hauptaufgaben ab.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> – Preisberechnungen / -Gestaltungen beim Reiseveranstalter 	<p>1.1.8.13.4 Zusammenarbeit mit einem lokalen Agenten / Leistungsträger</p>	
<ul style="list-style-type: none"> – Zusammenarbeit mit Partnern vor Ort 	<p>Bei der Zusammenarbeit mit einem lokalen Agenten / Leistungsträger prüfe ich sein Angebot einerseits genau in Bezug auf Abdeckung des Kundenwunsches, Preise und weitere Bedingungen und schätze andererseits ein, welche Vor- und Nachteile diese Zusammenarbeit für meinen Lehrbetrieb und für unsere Kunden hat.</p>	
<p>Ich erkläre, wie ein Reiseveranstalter organisiert ist.</p>		

1.1.8 Richtziel: Kenntnisse über die eigene Branche und die eigene Unternehmung anwenden		
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>1.1.8.13 Kenntnisse über die Tätigkeiten und Organisation beim Reiseveranstalter (K2) (Fortsetzung)</p>	<p>1.1.8.13.5 Verkaufspreise anhand von Kalkulationssätzen berechnen Ich interpretiere die notwendigen Unterlagen (Verträge, schriftliche Angebote von Leistungsträgern / lokalen Agenten) und berechne anhand des vorgegebenen Kalkulationssatzes den Verkaufspreis.</p> <p>1.1.8.13.6 Zuständigkeiten bei einem Reiseveranstalter Ich beschreibe anhand einer Pauschalreise, welche Abteilungen meines Lehrbetriebes involviert sind und erkläre deren Zuständigkeiten.</p>	
WAHLPFLICHT		
<p>1.1.8.14 Kenntnisse über die Tätigkeiten beim Reisevermittler (K2) Ich nenne die speziellen Tätigkeiten beim Reisevermittler, wie zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Preisberechnungen / -Gestaltungen – Mikro-Touroperating – Zusammenarbeit mit Partnern 	<p>1.1.8.14.1 Zusammenarbeit mit Reiseveranstaltern, lokalen Agenten und Leistungsträgern Bei der Zusammenarbeit mit unseren Partnern prüfe ich dessen Angebote in Bezug auf</p> <ul style="list-style-type: none"> – Abdeckung des Kundenwunsches – Preise und weitere Bedingungen <p>1.1.8.14.2 Vor- und Nachteile einer Zusammenarbeit mit Reiseveranstaltern, lokalen Agenten und Leistungsträgern Ich schätze ein, welche Vor- und Nachteile diese Zusammenarbeit für meinen Lehrbetrieb und für unsere Kunden hat.</p> <p>1.1.8.14.3 Verkaufspreise anhand von Kalkulationssätzen berechnen Ich interpretiere die notwendigen Unterlagen (Verträge, schriftliche Angebote von Leistungsträgern / lokalen Agenten) und berechne anhand des vorgegebenen Kalkulationssatzes den Verkaufspreis inklusive anfallender Gebühren.</p>	

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

Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>PFLICHT</p> <p>1.1.8.15 Kenntnisse über die rechtlichen Pflichten in der Reisebranche (K3)</p> <p>Ich setze meine Kenntnisse über die Themen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pauschalreisegesetz – Reisebedingungen (AVRB) – Reiseversicherungen – Garantiefonds – Ombudsman – Einreisebestimmungen – Gesundheitsvorschriften <p>ein und gebe vollständig und kundengerecht Auskunft darüber.</p>	<p>1.1.8.15.1 Definition Pauschalreise gemäss BGP</p> <p>Gemäss dem Bundesgesetz über Pauschalreisen BGP wird eine Reise nur dann als Pauschalreise definiert, wenn sie gewisse Merkmale aufweist.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ich zähle die Merkmale auf – Ich analysiere Beispiele, die mir gestellt werden und bestimme ob diese Beispiele dem BGP unterstehen – Bei diesen Beispielen gebe ich an, wer als Reiseveranstalter auftritt und somit die Haftung trägt <p>1.1.8.15.2 Ich kenne den Inhalt der AVRBs und deren Wichtigkeit</p> <p>Ich erkläre, weshalb es diese benötigt und was genau darin geregelt ist. Ich weiss, zu welchem Zeitpunkt im Verkauf diese einem Kunden abgegeben werden müssen.</p> <p>1.1.8.15.3 Gesetzesvorschriften anwenden</p> <p>Gewisse Vorschriften aus dem Bundesgesetz über Pauschalreisen BGP regeln einzelne Aufgaben bei der Beratung und beim Verkauf von Pauschalreisen.</p> <p>Ich wende diese Vorschriften bei der Bearbeitung eines Kundendossiers an. Diese Aufgabe kann folgende Bereiche betreffen:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Information des Kunden vor Vertragsabschluss – Inhalt des Reisevertrages – Inhalt des Reiseprogrammes – Inhalt der AVRBs – Einreisebestimmungen – Gesundheitsvorschriften <p>1.1.8.15.4 Reiseversicherungsgesellschaften und ihre Angebote</p> <p>Ich berate einen Kunden mittels Prospekten von Reiseversicherungen über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Den Sinn und Nutzen von Reiseversicherungen – Die unterschiedlichen Versicherungsgesellschaften mit ihren Angeboten 	<p>1.1.8.15 Kenntnisse über die rechtlichen Pflichten in der Reisebranche (K3)</p> <p>Ich setze meine Kenntnisse über die Themen:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pauschalreisegesetz – Reisebedingungen (AVRB) – Reiseversicherungen – Garantiefonds – Ombudsman – Einreisebestimmungen – Gesundheitsvorschriften <p>ein und gebe vollständig und kundengerecht Auskunft darüber.</p>

1.1.8 Richtziel: Kenntnisse über die eigene Branche und die eigene Unternehmung anwenden		
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
<p>1.1.8.15 Kenntnisse über die rechtlichen Pflichten in der Reisebranche (K3) (Fortsetzung)</p>	<p>1.1.8.15.5 Beratung über Versicherungsarten, versicherte Personen und Schadenereignisse</p> <p>Ich beschreibe einem Kunden:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mögliche Versicherungsarten für die geplante Reise – Versicherte Personen – Gedeckte Schadenereignisse 	
	<p>1.1.8.15.6 Beratung über die Leistungen der Versicherung</p> <p>Ich berate einen Kunden anhand eines Versicherungsprospektes ausführlich über die Leistungen, die er bei der gebuchten Reise in einem Schadenfall erwarten kann.</p>	
	<p>1.1.8.15.7 Haftungsfrage klären</p> <p>Die Arbeiten bei einem Reisebüro werden von verschiedenen Vertragsverhältnissen tangiert. Ich erkläre, welche Haftung und welche Verpflichtungen aus den nachfolgenden Vertragsverhältnissen für die beteiligten Parteien resultieren können</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pauschalreisevertrag – Auftrag zwischen Kunde und Reisevermittler – Agenturvertrag 	
	<p>1.1.8.15.8 Ombudsman</p> <p>Ich nenne die Aufgaben des Ombudsman der Reisebranche.</p>	
	<p>1.1.8.15.9 Haftung des Reiseveranstalters und des Reisevermittlers / Gefahren des Mikro-Touoperators definieren</p> <p>Ich definiere die Haftung eines Reiseveranstalters und / oder jene eines Reisevermittlers.</p>	
<p>1.1.8.15 Kenntnisse über die rechtlichen Pflichten in der Reisebranche (K3)</p>	<p>1.1.8.15.10 Sicherung der Kundengelder</p> <p>Das Bundesgesetz über Pauschalreisen macht den Reisebüros nebst den Vorschriften für die Organisation von Reisen auch weitere Auflagen. Dies betrifft die unter anderem die Sicherung der Kundengelder. Ich erkläre,</p> <ul style="list-style-type: none"> – wie die Reisebranche diese Vorschriften umsetzt und – wie mein Lehrbetrieb diese Forderungen erfüllt – welche Sicherheit dies für den Kunden bietet 	

1.1.8 Richtziel: Kenntnisse über die eigene Branche und die eigene Unternehmung anwenden		
Leistungsziele Betrieb	Teilfähigkeiten	Leistungsziele üK
PFLICHT		
<p>1.1.8.16 Aspekte des nachhaltigen Tourismus (K2)</p> <p>Ich nenne mögliche Auswirkungen des Tourismus auf die lokale Wirtschaft und die Umwelt der Destinationen.</p> <p>Ich zeige anhand von Beispielen auf, was die verschiedenen Leistungsträger (z.B. Hotellerie) zum Schutz der Umwelt beitragen können.</p>	<p>1.1.8.16.1 Tourismus und lokale Wirtschaft</p> <p>Ich nenne mögliche Auswirkungen des Tourismus auf die lokale Wirtschaft, die einheimische Bevölkerung und die Umwelt in den Destinationen.</p> <p>1.1.8.16.2 Soziale Auswirkungen des Tourismus</p> <p>Ich beschreibe positive und negative soziale Auswirkungen des Tourismus. Zusätzlich zeige ich auf, wie negative Folgen minimiert werden können.</p> <p>1.1.8.16.3 Umweltbeiträge von Hotels</p> <p>Ich nenne Beispiele, was die verschiedenen Leistungsträger (z.B. Hotellerie) zu einem nachhaltigen Tourismus an der Destination beitragen können.</p> <p>1.1.8.16.4 Mein nachhaltiger Alltag</p> <p>Ich beschreibe, wie ich mich selber im Alltag umweltgerecht und nachhaltig verhalten kann.</p>	<p>1.1.8.16 Aspekte des nachhaltigen Tourismus (K2)</p> <p>Ich nenne mögliche Auswirkungen des Tourismus auf die lokale Wirtschaft und die Umwelt der Destinationen.</p> <p>Ich zeige anhand von Beispielen auf, was die verschiedenen Leistungsträger (z.B. Hotellerie) zum Schutz der Umwelt beitragen können.</p>

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen

Mit Hilfe der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) wird während der Beobachtungsphase einer Arbeits- und Lernsituation (ALS) das Verhalten der Lernenden beurteilt. Pro ausgewählte MSS sind drei Teilkriterien auszuwählen.

2 Methodenkompetenzen

2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

Ich führe meine Arbeiten effizient und systematisch aus. Ich

- wähle Informationsquellen aufgabenbezogen aus und beschaffe mir zielgerichtet die erforderlichen Informationen
- plane meine Arbeiten und Projekte, setze Prioritäten und entscheide situationsgerecht
- führe meine Arbeiten kostenbewusst und zielorientiert aus
- kontrolliere und dokumentiere meine ausgeführten Arbeiten
- reflektiere meine Arbeiten und mein Handeln, um meine Leistungen und mein Verhalten zu optimieren

Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.

2.2 Vernetztes Denken und Handeln

Ich stelle meine Tätigkeit in den Zusammenhang mit anderen Aktivitäten meiner Unternehmung oder Organisation für die ich arbeite. Ich

- stelle betriebswirtschaftliche Prozesse, Organisationsformen und gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge verständlich dar
- erkenne Abhängigkeiten und Schnittstellen
- trage in meinem eigenen Arbeitsbereich dazu bei, Arbeitsabläufe zu optimieren

Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.

2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

Ich setze wirksame Methoden für Beratungen und Verhandlungen mit externen und internen Partnern ein. Ich

- kläre Bedürfnisse und Standpunkte
- erkenne und verstehe verbale und nonverbale Botschaften der Gesprächspartner
- erarbeite angemessene Lösungsvorschläge
- erziele für die Beteiligten gute und erfolgreiche Ergebnisse.

2.4 Wirksames Präsentieren

Ich zeichne mich aus durch wirksames Präsentieren meiner Arbeiten, in dem ich

- Präsentationen plane und vorbereite
- Präsentationen überzeugend durchführe
- Rhetorik und Körpersprache angemessen einsetze
- Präsentationshilfsmittel adressaten- und situationsgerecht einsetze.

3 Sozial- und Selbstkompetenzen

3.1 Leistungsbereitschaft

Ich verfüge über eine hohe Leistungsbereitschaft. Ich

- gehe meine Arbeiten motiviert und überlegt an
- erfülle die Anforderungen und Anliegen meiner Auftraggeber sowie Geschäftspartner
- halte mich an Termine und Qualitätsvorgaben
- bin belastbar, erkenne schwierige Situationen und hole mir nach Bedarf Unterstützung
- übernehme Verantwortung für meine Arbeiten und mein Verhalten.

3.2 Kommunikationsfähigkeit

Ich bin Kommunikationsfähig und zeige ein ausgeprägtes kundenorientiertes Verhalten. Ich

- nehme mündliche und schriftliche Aussagen differenziert wahr und bin offen gegenüber Ideen und Meinungen meiner Gesprächspartner
- drücke mich mündlich und schriftlich sach- und adressatengerecht aus und teile meine Standpunkte und Vorschläge klar und begründet mit
- bewältige herausfordernde Situationen, indem ich Missverständnisse und Standpunkte kläre und Lösungen anstrebe
- übe Diskretion, damit die Interessen meiner Gesprächspartner und gegenüber der eigenen Unternehmung oder Organisation gewahrt bleiben.

3.3 Teamfähigkeit

Ich arbeite selbstständig und auch im Team. Im Team

- bringe ich eigene Beiträge ein, akzeptiere getroffene Entscheide und setze sie um
- übe ich konstruktive Kritik und bin auch fähig, Kritik entgegenzunehmen und zu akzeptieren
- übernehme ich Verantwortung für das Resultat einer Teamarbeit und vertrete die Lösung nach aussen.

3.4 Umgangsformen

Ich lege im persönlichen Verhalten Wert auf gute Umgangsformen. Ich

- bin pünktlich und zuverlässig, halte Ordnung und handle gewissenhaft
- passe meine Erscheinung den Gepflogenheiten der Unternehmung oder Organisation an und trete situationsgerecht auf
- halte in der mündlichen und schriftlichen Kommunikation sowie im Verhalten die Höflichkeitsregeln ein
- begegne Menschen mit Anstand und Respekt.

3.5 Lernfähigkeit

Ich bin mir des steten Wandels in der Arbeitswelt und in der Gesellschaft bewusst und bin bereit, mir immer wieder neue Kompetenzen anzueignen. Ich

- bin offen für Neues und reagiere flexibel auf Veränderungen
- wende geeignete Lern- und Kreativitätstechniken an und übertrage Gelerntes in die Praxis
- reflektiere meinen Lernprozess und dokumentiere meine Fortschritte in geeigneter Form
- zeige auf, wie durch ein lebenslanges Lernen meine Arbeitsmarktfähigkeit und meine Persönlichkeit gestärkt werden.

Dazu setze ich passende Methoden und Hilfsmittel ein.

3.6 Ökologisches Bewusstsein

Ich verhalte mich umweltbewusst und befolge entsprechende Vorschriften. Insbesondere

- verwende ich Energie, Güter, Arbeits- und Verbrauchsmaterial sparsam
- gehe ich mit Einrichtungen sorgfältig um
- entsorge ich Abfälle umweltgerecht.

Beschreibung der Taxonomiestufen

Die Angabe der Taxonomiestufen bei den Leistungszielen dient dazu, deren Anspruchsniveau zu bestimmen. Es werden sechs Kompetenzstufen unterschieden: K1 bis K6.

Im Einzelnen bedeuten sie:

- **K1: Wissen**
Informationen wiedergeben und in gleichartigen Situationen abrufen.
- **K2: Verstehen**
Informationen nicht nur wiedergeben, sondern auch verstehen.
- **K3: Anwenden**
Informationen über Sachverhalte in verschiedenen Situationen anwenden.
- **K4: Analyse**
Sachverhalte in Einzelelemente gliedern, die Beziehung zwischen Elementen aufdecken und Zusammenhänge erkennen.
- **K5: Synthese**
Einzelne Elemente eines Sachverhalts kombinieren und zu einem Ganzen zusammenfügen oder eine Lösung für ein Problem entwerfen.
- **K6: Beurteilung**
Bestimmte Informationen und Sachverhalte nach vorgegebenen oder selbstgewählten Kriterien beurteilen.



Planung und Kontrolle

Regelung zu den betrieblichen Pflicht- und Wahlpflichtzielen

Im Bildungsplan «Lernbereich Branche und Betrieb» müssen alle Lernenden der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Reisebüro 18 Pflicht-Leistungsziele bearbeiten und erreichen.

Von den 15 betrieblichen Wahlpflicht-Leistungszielen können alle gewählt werden, die im Betrieb ausgebildet werden können. Es müssen mindestens 7 Wahlpflichtziele bearbeitet und erreicht werden.

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

Ausbildungsplanung

Das Ausbildungsprogramm (Wahl der Leistungsziele) wird für jeden Lernenden zu Beginn der Ausbildung erstellt. Es kann jeweils zu Beginn eines neuen Semesters betrieblichen Veränderungen oder Erfahrungen in der Umsetzung des Programms angepasst werden.

Die für jedes Semester definierten Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungsziele bilden auch die Grundlage für die Arbeits- und Lernsituationen (ALS) sowie für den Qualifikationsbereich «Berufspraxis mündlich». Die betrieblichen Pflicht-Leistungsziele und die Leistungsziele für die überbetrieblichen Kurse sind Gegenstand des Qualifikationsverfahrens «Berufspraxis schriftlich».

Leistungsziele können über mehrere Semester und mehrmals im Ausbildungsprogramm zugeordnet werden. Es wird empfohlen, eher zu viele als zu wenige Leistungsziele zuzuordnen, damit die Ausbildung der Realität in der Praxis entspricht.



Arbeits- und Lernsituationen

Beurteilung der Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen am Arbeitsplatz

Einführung

Junge Kaufleute sollen während ihrer Ausbildung an das Mitarbeitergespräch herangeführt werden. Dazu dienen die Arbeits- und Lernsituationen (ALS).

Der Berufsbildner beurteilt die Leistung und das Verhalten des Lernenden und vermerkt Besonderheiten während der Lehre. Die ALS bestehen somit aus zwei Elementen. Einerseits der Beurteilung der Leistung, andererseits der Einschätzung des Verhaltens. Die Beurteilung der Leistung orientiert sich an den Leistungszielen der Lern- und Leistungsdocumentation, welche mit Teilfähigkeiten versehen sind. Das Verhalten wird anhand von vorgegebenen Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) beurteilt.

Allgemeiner Ablauf

Der Berufsbildner bewertet ein Mal pro Semester die im Betrieb umgesetzten Fachkompetenzen (Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungsziele) und ausgewählte MSS gemäss Bildungsplan. Die Beobachtungsphase dauert mindestens 2 Monate.

Eine ALS beinhaltet 3 Fachkompetenzen (betriebliche Leistungsziele), 1 Methoden- sowie 2 Sozial- und Selbstkompetenzen (mit je 3 Teilfähigkeiten bzw. Teilkriterien). Die Bewertung erfolgt anhand der Punkteskala. Das Total der erreichten Punkte der ALS ergeben gemäss der Punkteskala die Note. Diese Gesamtnote fliesst in das betriebliche Qualifikationsverfahren ein.



Beurteilungskompetenz pro ALS

Fachkompetenz mit 50%

- 3 Leistungsziele mit je 3 Teilfähigkeiten

Verhaltenskompetenz je 25%

- 2 Sozial- und Selbstkompetenzen mit je 3 Teilkriterien
- 1 Methodenkompetenz mit 3 Teilkriterien

Aufgabenstellung

Berufsbildner und Lernende definieren gemeinsam 3 Fachkompetenzen (betriebliche Leistungsziele) mit je 3 Teilfähigkeiten aus dem Bildungsplan, 1 Methoden- sowie 2 Sozial- und Selbstkompetenzen mit je 3 Teilkriterien, und halten diese im Formular «Arbeits- und Lernsituation / Bildungsbericht» fest.

Folgender Gesichtspunkt sollte berücksichtigt werden: Die Situationen sind typische Ausschnitte aus der betrieblichen Praxis und verteilen sich über die ganze Lehre.

Ausgangslage

Der Berufsbildner bespricht mit dem Lernenden zu Beginn der Beobachtungsphase das Bewertungsverfahren und setzt einen Termin für das Beurteilungsgespräch. Bei der Bewertung von ALS ist es oft sinnvoll, involvierte Mitarbeitende einzubeziehen. Die ALS sind nicht in Form einer Prüfung oder Befragung zu bewerten, sondern als Mitarbeiterqualifikation anhand einer gemeinsam festgelegten Arbeitssituation und über eine bestimmte Beobachtungsphase.

Bewertungskriterien

Die betrieblichen Leistungsziele und MSS werden einzeln mit Punkten bewertet. Die Begründungen und Bemerkungen unterstützen einerseits die Beurteilung und Förderung der Lernenden. Andererseits dienen sie als Basisinformationen für das Lehrzeugnis.

Die Gesamtpunkte setzen sich aus 50% Fachkompetenzen (maximal 27 Punkte) und 50% aus MSS zusammen (maximal 27 Punkte). Die Noten ergeben sich aus dem Total der erreichten Punkte gemäss der nebenstehenden Notenskala.

Bewertungsgespräch

Die Rückmeldung zur Bewertung erfolgt in einem offenen, konstruktiven Gespräch. Sie zeigen dem Lernenden, was er kann und geleistet hat, wo er Entwicklungsmöglichkeiten hat und wo er vermehrte Arbeits- oder Lernanstrengungen erbringen sollte. Der Lernende seinerseits äussert sich zu seiner Ausbildung und formuliert allenfalls Verbesserungswünsche, diese fliessen nicht in die ALS-Bewertung ein. Das Gespräch schliesst mit einem Ausblick, idealerweise mit Handlungsempfehlungen, ab.

Notengebung

Erzielt der Lernende für jede Teilfähigkeit in seiner ALS 2 Punkte, so wird die Note 4.5 erreicht. Werden null, ein oder drei Punkte erreicht, so ist eine entsprechende Begründung zu notieren.

Neben dem Berufsbildner unterzeichnet auch der Lernende die Bewertung und – falls er noch nicht volljährig ist – seine gesetzliche Vertretung.

Punkteskala mit Note

51 – 54 Punkte	6.0
45 – 50 Punkte	5.5
39 – 44 Punkte	5.0
34 – 38 Punkte	4.5
30 – 33 Punkte	4.0
25 – 29 Punkte	3.5
20 – 24 Punkte	3.0
14 – 19 Punkte	2.5
8 – 13 Punkte	2.0
3 – 7 Punkte	1.5
0 – 2 Punkte	1.0

3 Punkte	Übertroffen Eine Teilfähigkeit wird mit 3 Punkten bewertet, wenn die Erwartungen an die Leistung oder das Verhalten des Lernenden übertroffen wurden. Dabei ist auf Qualität und nicht auf Quantität zu achten. Übertreffen können Lernende die Erwartungen, wenn sie bei einem Leistungsziel aufzeigen, dass sie auch übergreifende Zusammenhänge (zu anderen Abteilungen, anderen Arbeitsabläufen etc.) begriffen und berücksichtigt haben.
2 Punkte	Erfüllt Mit 2 Punkten wird eine Teilfähigkeit bewertet, wenn die Leistung oder das Verhalten des Lernenden die Erwartungen erfüllen und fachliche Kompetenzen korrekt angewendet werden.
1 Punkt	Teilweise erfüllt Sind Lernende mit ihrem fachlichen Wissen oder ihrem Verhalten auf einem guten Weg, erfüllen aber noch nicht die vereinbarten Erwartungen, dann ist eine Teilfähigkeit mit einem Punkt zu bewerten.
0 Punkte	Nicht erfüllt Mit 0 Punkten wird bewertet, wenn Lernende mit ihren Leistungen oder ihrem Verhalten die Erwartungen des Lehrbetriebes überhaupt nicht erfüllen.

Abgabetermine

Die Erfahrungsnoten müssen vom Lehrbetrieb der zuständigen kantonalen Behörde bis zu den folgenden Terminen eingereicht werden:

- ALS 1 bis 4 (1. und 2. Lehrjahr)
spätestens am 15. August
- ALS 5 und 6 (3. Lehrjahr)
spätestens am 15. Mai

Gut zu wissen

Da die ALS ein Mitarbeitergespräch simuliert, ist es nicht notwendig, dass der Lernende ein Dossier zur ALS erstellt. Eine Kopie der ALS wird im Personaldossier des Lernenden aufbewahrt.

Die vollständigen Akten der ALS sind nach Eröffnung des Gesamtergebnisses des Qualifikationsverfahrens mindestens ein Jahr bzw. bis nach Abschluss eines Rechtsmittelverfahrens aufzubewahren.

Online-Bearbeitung

Den Ausbildungsbetrieben wird ein aussagekräftiges Beurteilungssystem zur Verfügung gestellt. Der Berufsbildner kann die ALS / Bildungsbericht am Bildschirm vorbereiten, zwischenspeichern und ausdrucken. Die ausgedruckte und unterzeichnete Version (mit Ausnahme der Unterschriften) ist identisch mit den elektronisch übermittelten Daten und bleibt im Personaldossier des Lernenden. Mit der Online-Erfassung der ALS-Noten wird der administrative Aufwand gering gehalten. Dank der Online-Datenbank hat der Berufsbildner jederzeit den Überblick über den aktuellen Stand der Beurteilung der Leistung aller Lernenden seines Betriebes.

Ausführungsbestimmungen

Inhalt und Form der Aufgabenstellung

Die ALS gliedern sich in zwei Teile:

- Beurteilung der Leistung am Arbeitsplatz: Pro Beurteilung werden 3 Leistungsziele mit je 3 Teilfähigkeiten aus der Lern- und Leistungsdokumentation ausgewählt. Pro Leistungsziel werden drei Teilfähigkeiten mit 3 – 0 Punkten beurteilt. Es können Pflicht- und Wahlpflicht Leistungsziele gewählt werden.
- Beurteilung des Verhaltens am Arbeitsplatz: Pro Beurteilung werden 1 Methoden- und 2 Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS) mit je 3 Teilkriterien aus dem Bildungsplan ausgewählt. Pro MSS werden drei Teilkriterien mit 3 – 0 Punkten beurteilt. In den 6 ALS müssen alle MSS aus dem Bildungsplan einmal beurteilt werden.

Allgemeiner Ablauf im Lehrbetrieb

Vorbereitungsgespräche

- Berufsbildner und Lernende vereinbaren gemeinsam anhand eines Gesprächs die ALS, welche der Umsetzung der gewählten Leistungsziele dienen.
- Der Berufsbildner wählt in Absprache mit dem Lernenden passende Leistungsziele aus, die aufgrund der ausgewählten ALS umgesetzt werden können.
- Der Berufsbildner bestimmt die MSS, die während der Bearbeitung der entsprechenden ALS beurteilt werden.
- Der Berufsbildner erläutert dem Lernenden seine Erwartungen der zu beobachtenden Arbeitssituationen bzw. Teilfähigkeiten.
- Das Ergebnis des Vorbereitungsgesprächs wird im Ausbildungsbericht festgehalten und von beiden Parteien unterschrieben.

Arbeits- und Lernsituation / Bildungsbericht

Lernende/r Name / Vorname		
Geburtsdatum / Bürgerort		
Lehrbetrieb Name / Ort		
Berufsbildner/in Name / Vorname		
Termine	Beobachtungsperiode	Beurteilungsgespräch
Die unten erwähnten Fachkompetenzen mit den Leistungszielen und deren Teilfähigkeiten, Methoden- sowie Sozial- und Selbstkompetenzen wurden vereinbart.		
Datum, Unterschrift Berufsbildner/in	Datum, Unterschrift Lernende/r	

Beurteilung der Fachkompetenzen

Beurteilung je Teilfähigkeit

3 Punkte: übertroffen, 2 Punkte: erfüllt,

1 Punkt: teilweise erfüllt, 0 Punkte: nicht erfüllt

Kompetenzen / Beurteilungskriterien	Punkte pro Kompetenz		Begründungen und Bemerkungen sind für die Förderung der Lernenden wichtig. Sie sind auch Basisinformationen für das Arbeitszeugnis.
	Max. Punkte	Er- reichte Punkte	
Fachkompetenzen 3 Leistungsziele festlegen mit je drei Teilfähigkeiten bewerten			
Leistungsziel 1 Teilfähigkeit 1	3		
Teilfähigkeit 2	3		
Teilfähigkeit 3	3		
Punkte Leistungsziel 1	9		
Leistungsziel 2 Teilfähigkeit 1	3		
Teilfähigkeit 2	3		
Teilfähigkeit 3	3		
Punkte Leistungsziel 2	9		
Leistungsziel 3 Teilfähigkeit 1	3		
Teilfähigkeit 2	3		
Teilfähigkeit 3	3		
Punkte Leistungsziel 3	9		
Total erreichte Punkte Leistungsziele	27		

Beurteilung der Methodenkompetenz

Beurteilung je Teilfähigkeit

3 Punkte: übertroffen, 2 Punkte: erfüllt,

1 Punkt: teilweise erfüllt, 0 Punkte: nicht erfüllt

Kompetenz / Beurteilungskriterien	Punkte pro Kompetenz		Begründungen und Bemerkungen sind für die Förderung der Lernenden wichtig. Sie sind auch Basisinformationen für das Arbeitszeugnis.
	Max. Punkte	Er- reichte Punkte	
Methodenkompetenzen 1 Kompetenz mit 3 Teilkriterien festle- gen und bewerten			
Methodenkompetenz Teilkriterium 1	3		
Teilkriterium 2	3		
Teilkriterium 3	3		
Total erreichte Punkte Methodenkompetenz	9		

Beurteilung der Sozial- und Selbstkompetenzen

Beurteilung je Teilfähigkeit

3 Punkte: übertroffen, 2 Punkte: erfüllt,

1 Punkt: teilweise erfüllt, 0 Punkte: nicht erfüllt

Kompetenzen / Beurteilungskriterien	Punkte pro Kompetenz		Begründungen und Bemerkungen sind für die Förderung der Lernenden wichtig. Sie sind auch Basisinformationen für das Arbeitszeugnis.
	Max. Punkte	Erreichte Punkte	
Sozial- und Selbstkompetenzen 2 Kompetenzen mit je 3 Teilkriterien festlegen und bewerten			
Sozial- und Selbstkompetenz 1			
Teilkriterium 1	3		
Teilkriterium 2	3		
Teilkriterium 3	3		
Punkte Sozial- und Selbstkompetenz 1	9		
Sozial- und Selbstkompetenz 2			
Teilkriterium 1	3		
Teilkriterium 2	3		
Teilkriterium 3	3		
Punkte Sozial- und Selbstkompetenz 2	9		
Total erreichte Punkte Sozial- und Selbstkompetenzen	18		
Gesamtpunkte Arbeits- und Lernsituation	Max. Punkte	Total erreichte Punkte	Note gemäss Punkteskala
Zusammensetzung: 3 Leistungsziele Fachkompetenzen, 1 Methodenkompetenz, 2 Sozial- und Selbstkompetenzen	54		
Diese Beurteilung wurde am	vorgenommen und gemeinsam besprochen.		
Datum, Unterschrift Berufsbildner/in	Datum, Unterschrift Lernende/r		
	Datum, Unterschrift gesetzliche/r Vertreter/in		

Bemerkungen Lernender

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Prozesseinheiten

Einführung

Die kaufmännische Grundbildung zielt darauf, dass die Lernenden betriebliche Abläufe verstehen, erkennen und festhalten können. Die Arbeitswelt verlangt von allen ein verstärktes prozessorientiertes und bereichsübergreifendes Denken und Handeln. Deshalb sollen u.a. Selbstständigkeit, analytisches Vorgehen, Präsentationstechnik und vernetztes Denken während der Lehre gefördert werden. Dafür werden die «Prozesseinheiten» (PE) eingesetzt. Diese sind nach einer einheitlichen, verbindlichen Struktur aufgebaut.

Definition / Beispiel

Prozesse sind Arbeitsabläufe.

Beispiel:

An seinem Arbeitsplatz befasst sich der Lernende beispielsweise mit der Erstellung einer Reiseofferte gemäss Kundenwunsch. Dabei sind alle Abklärungen zu treffen wie Flugplatz-, Bahn- und Hotelverfügbarkeit. Er ermittelt ebenfalls die genauen Preise und die entsprechenden Allgemeinen Vertragsbedingungen. Das Resultat wird in ansprechender Form als Offerte zusammengefasst und dem Kunden übermittelt. Den gesamten Vorgang nennt man Prozess. Der Lernende kann aus diesem Prozess lernen, ihn zu analysieren und eventuell zu verbessern.

Was sind PE?

Reisefachleute sind jederzeit bestrebt, betriebliche Abläufe nachzuvollziehen, zu analysieren und zu verbessern. Sie zeichnen sich durch bereichsübergreifendes Denken aus. Deshalb sollen Lernende im Laufe ihrer Ausbildung mehrmals Gelegenheit erhalten, im Rahmen von PE betriebliche Abläufe zu erfahren.

Diese Lernsequenzen sollen auch ein Gefühl für die Dynamik wirtschaftlicher Prozesse und Einsichten in die notwendige Flexibilität der Arbeitskräfte fördern. Der Lernende bearbeitet die PE als Einzelarbeiten.

Anzahl PE

Während der dreijährigen Ausbildung sind 2 PE zu absolvieren. Beide PE werden nach einem vorbestimmten Raster beurteilt und führen zu einer Note, welche Bestandteil der betrieblichen Beurteilung in der Abschlussprüfung ist, gemäss separater Regelung.

Ausführungsbestimmungen

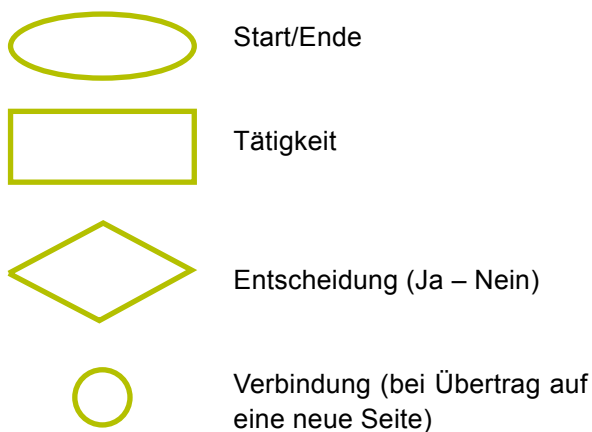
Inhalt und Form der Aufgabenstellung

Während der Bearbeitung der PE muss der Lernende den Prozess / Arbeitsablauf mindestens drei Mal selbst bearbeitet oder daran mitgearbeitet haben. Die Aufträge orientieren sich an der betrieblichen Realität und dürfen nicht aus isolierten Einzeltätigkeiten bestehen, sondern aus Arbeitsvorgängen, die sich aus mehreren, vernetzten Teilschritten zusammensetzen.

Die ausführliche Aufgabenstellung für jede dieser PE ist im Formular zur PE beschrieben. Die PE werden vom Lernenden im Rahmen der überbetrieblichen Kurse präsentiert. Im Anschluss an die Präsentation wird von einem Expertenteam eine Befragung durchgeführt.

Hinweise zur Erstellung eines Flussdiagramms

Ein Flussdiagramm ist eine Darstellung, welche grafisch jene Aktivitäten aufzeigt, die in einem Arbeitsprozess miteinander in Zusammenhang stehen. Für die Umschreibung eines Prozesses werden folgende Symbole verwendet:



Inhalt und Form des Lernjournals

Das Lernjournal macht Aussagen zu folgenden Punkten:

- Persönliche Motivation
- Persönliche Zufriedenheit
- Störfaktoren
- Verbesserungsmöglichkeiten

Allgemeiner Ablauf

● Vorbereitungsgespräch im Lehrbetrieb

Der Berufsbildner und der Lernende vereinbaren den zu bearbeitenden Prozess. Dabei verwenden sie die aufgeführte Aufgabenstellung. Der vereinbarte Prozess wird im Formular «Prozesseinheit im 2. und 3. Lehrjahr/Beurteilung» festgehalten und von beiden Parteien unterzeichnet.

● Beurteilungsgespräch

Das Beurteilungsgespräch findet im Lehrbetrieb und im überbetrieblichen Kurs statt. Im Rahmen eines Gespräches teilen der Berufsbildner bzw. der Leitende des überbetrieblichen Kurses dem Lernenden die Beurteilung der PE mit. Das Ergebnis stützt sich auf die im Formular «Prozesseinheit im 2. und 3. Lehrjahr/Beurteilung» festgehaltenen Bewertungskriterien und wird darin festgehalten. Das Formular ist anschließend von den beteiligten Parteien zu unterzeichnen. Als Vorbereitung zum Beurteilungsgespräch im Lehrbetrieb dient zudem das Lernjournal.

● Beurteilung und Notengebung

Bei jedem Bewertungskriterium werden die vorgegebenen 3 Teilkriterien mit jeweils 0 bis 3 Punkten beurteilt. Dafür gilt folgende Punkteskala:

3 Punkte	übertroffen
2 Punkte	erfüllt
1 Punkt	teilweise erfüllt
0 Punkte	nicht erfüllt

Die Berufsbildner bzw. die Leitenden der überbetrieblichen Kurse beurteilen die PE aufgrund der ihnen zugewiesenen Bewertungskriterien.

Die Note wird auf der Grundlage der Gesamtzahl der erreichten Punkte vom Berufsbildner oder vom Leitenden der überbetrieblichen Kurse berechnet und eingetragen. Sie ist dem Lernenden in geeigneter Form mitzuteilen. Die Note ergibt sich aus dem Total der erreichten Punkte gemäss der angeführten Notenskala:

Punkteskala mit Note

69 – 72 Punkte	6.0
62 – 68 Punkte	5.5
54 – 61 Punkte	5.0
47 – 53 Punkte	4.5
40 – 46 Punkte	4.0
33 – 39 Punkte	3.5
26 – 32 Punkte	3.0
18 – 25 Punkte	2.5
11 – 17 Punkte	2.0
4 – 10 Punkte	1.5
0 – 3 Punkte	1.0

Weiterleitung der Noten

Die Weiterleitung der Noten durch den Lehrbetrieb und allfällige Spezialfälle werden in den Ausführungsbestimmungen zum Vollzug der ALS und PE der Prüfungskommission für die ganze Schweiz geregelt.

Lernjournal zur Prozesseinheit

(mit der Dokumentation abzugeben)

Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt

tief

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 hoch

weil

.....

Die Beeinflussung durch Störfaktoren war

gross

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 klein

weil

.....

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich

unzufrieden

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 sehr zufrieden

weil

.....

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen

nichts

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 alles

Konkret heisst das:

.....

Aufgabenstellung PE im 2. und 3. Lehrjahr

Prozess und Ausgangslage

- **Prozess**
Berufsbildner und Lernende bestimmen, welcher Prozess (Arbeitsablauf) bearbeitet wird:
(Der zu bearbeitende Prozess muss kurz und aussagekräftig festgehalten werden.)
- **Ausgangslage**
Die Ausgangslage für den bestimmten Prozess (Arbeitsablauf) wird stichwortartig festgehalten:
(Die wichtigsten zu bearbeitenden Arbeitsschritte müssen festgehalten werden. Insbesondere wird der erste sowie der letzte Teilschritt im Prozess definiert.)
- **Zeitraumen**
Während dem Einsatz in diesem Arbeitsbereich muss der Lernende den Prozess mind. 3-mal selbst bearbeitet oder daran mitgearbeitet haben. Für die Erledigung der nachfolgenden Aufträge sind im Betrieb 12 bis 15 Stunden einzusetzen.

Auftrag an den Lernenden

Betrieblicher Teil

- Planen Sie den Ablauf der PE und setzen Sie entsprechende Prioritäten und Ziele. Die Ziele müssen ausformuliert und für den Lehrbetrieb überprüfbar sein.
- Halten Sie beides schriftlich in Ihrem Vorgehensplan fest. Eine Kopie des Vorgehensplans ist eine Woche nach Auftragserteilung dem Berufsbildner abzugeben.
- Untersuchen Sie, auf welche Art und Weise dieser Arbeitsablauf (Prozess) in Ihrer Lehrfirma erfolgt.
- Informieren Sie sich im Detail über die einzelnen Schritte dieses Prozesses unter Verwendung verschiedener Informationsquellen.
- Stellen Sie den Prozess in 15 bis 20 Teilschritten in einem Flussdiagramm dar und beschriften Sie die einzelnen Teilschritte so, dass Aussenstehende verstehen, welche Tätigkeit der einzelne Schritt beinhaltet. Die Kriterien zum Erstellen von Flussdiagrammen erhalten Sie von der üK-Leitung.
- Beschreiben Sie anschliessend den Prozess in eigenen Worten. Ihr Bericht soll 2 bis 3 A4-Seiten umfassen und besteht aus einer Einleitung, einem Hauptteil und einem Schlusswort. Ihre Erklärungen müssen so verständlich sein, dass Aussenstehende ohne spezielle Vorkenntnisse Ihre Beschreibungen nachvollziehen können.
- Zusätzlich berichten Sie über Ihre Erfahrungen aus dem betrieblichen Alltag in Zusammenhang mit diesem Prozess. Erläutern Sie drei Beispiele und geben Sie in wenigen Sätzen einen Nutzen an, den der Betrieb aus Ihren Schlussfolgerungen ziehen kann. Stellen Sie fest, wo die kritischen Teilschritte innerhalb Ihres Prozess liegen. Nähere Information zur Darstellung und Struktur dieses Auftrages erhalten Sie von der üK-Leitung. Diese Unterlagen sind der Dokumentation beizufügen.
- Reflektieren Sie Ihre Arbeit und verfassen Sie ein Lernjournal. Ihre Erkenntnisse aus der Reflexion dienen als Vorbereitung auf das Beurteilungsgespräch im Lehrbetrieb.
- Vervollständigen Sie die Dokumentation mit einem Titelblatt und einem Inhaltsverzeichnis. Die gesamte Dokumentation besteht aus 10 bis 12 A4-Seiten. Konkrete Muster der ausgeführten Arbeiten und eine Erklärung der Fachausdrücke müssen im Anhang dokumentiert werden, zählen jedoch nicht zur gesamten Dokumentation.
- Das komplette Dossier mit Aufgabenstellung, erarbeiteten Dokumentation sowie der vom Lehrbetrieb begründeten Beurteilung ist bis spätestens 6 Wochen vor dem überbetrieblichen Kurs dem Leitenden der überbetrieblichen Kurse einzureichen. Den genauen Abgabetermin bestimmt die üK-Organisation.

Die PE umfasst gemäss Ausführungsbestimmungen 10 bis 12 A4-Seiten. Die Inhalte sind mit einer minimalen bzw. maximalen Seitenzahl definiert. **Sie entscheiden, wo Sie die Prioritäten innerhalb der vorgegebenen Seitenzahlen setzen.** Wählen Sie eine Schriftgrösse von 10 – 11 Punkt in einer gut lesbaren Druckschrift.

Inhalte	Seitenvorgaben
Titelblatt Bezeichnung des bearbeiteten Prozesses, Vorname / Name Lernende Person, Lehrbetrieb	1 Seite
Inhaltsverzeichnis mit Seitenangaben	1 Seite
Vorgehensplan inkl. gesetzter Prioritäten und 2 – 3 ausformulierter Ziele	1 Seite
Flussdiagramm 15 – 20 Teilschritte	2 – 3 Seiten
Bericht – Einführung in die Prozesseinheit – Hauptteil: Prozessbeschreibung (Erklärung zu den Teilschritten) – Schlusswort	2 – 3 Seiten
Erfahrungsbericht und kritische Teilschritte – 3 Beispiele mit gemachten Schlussfolgerungen – Nutzen für den Lehrbetrieb – Kritische Teilschritte mit Begründung zum Vorgehen im Lehrbetrieb	2 – 3 Seiten
Lernjournal	1 Seite
Gesamte Dokumentation	10 – 12 Seiten
Anhang* – Aufgabenstellung, Beurteilung – Musterdokumente – Erklärung der Fachausdrücke	
* Werden nicht zu den verlangten Anzahl Seiten gezählt, sind aber zwingend nötig	

Im überbetrieblichen Kurs (üK)

Im üK präsentieren Sie Ihre PE. Der zeitliche Umfang beträgt 8 bis 10 Minuten. Anschliessend werden Ihnen Fragen zur PE gestellt, die Ihre betriebsspezifischen Kenntnisse und Fähigkeiten zum ausführlichen Prozess beleuchten. Als Grundlage für die Befragung dient die Dokumentation (siehe Auftrag betrieblicher Teil).

Die Präsentation der PE und die Befragung dauern insgesamt 20 Minuten.

Bewertungskriterien

Lehrbetrieb

Im Lehrbetrieb wird Ihre Arbeit vom Berufsbildner beurteilt. Dabei sind folgende Beurteilungskriterien massgebend:

- Prozessdokumentation
- Ziele und Prioritäten (Vorgehensplan) setzen und einhalten
- Fachliche Richtigkeit des Kurzberichts
- Erfahrungsbericht / kritische Teilschritte

überbetrieblicher Kurs (üK)

Die Leitenden des überbetrieblichen Kurses bewerten nach folgenden Kriterien:

- Einhalten von Terminen und Vorgaben
- Erarbeitete Dokumentation
- Präsentation
- Auf Fragen eingehen können

Prozesseinheit im 2. und 3. Lehrjahr

Zu bearbeitender Prozess des Lehrbetriebes:					
Lernende/r Name / Vorname					
Geburtsdatum / Bürgerort					
Lehrbetrieb Name / Ort					
Berufsbildner/in Name / Vorname					
Termine	Abgabetermin	Beurteilungsgespräch			
Die Prozesseinheit wurde zwischen Berufsbildner/in und Lernender/m vereinbart.					
Datum, Unterschrift Berufsbildner/in		Datum, Unterschrift Lernende/r			
Beurteilung Prozesseinheit Die Unterschriften bestätigen, dass das Bewertungsgespräch zwi- schen dem Berufsbildner und dem Lernendem stattgefunden hat.					
Datum, Unterschrift Berufsbildner/in		Datum, Unterschrift Lernende/r			
Die Unterschriften bestätigen, dass die Prozesseinheit zwischen dem Leitenden üK und dem Lernenden besprochen wurde.					
Datum, Unterschrift üK-Leiter/in		Datum, Unterschrift Lernende/r			
Bewertung	max. Punkte	Erreichte Punkte	Notenskala		Note
Total Punkte im Lehrbetrieb	36		69 – 72 Punkte	6	
			62 – 68 Punkte	5.5	
			54 – 61 Punkte	5	
Total Punkte im überbetrieblichen Kurs (üK)	36		47 – 53 Punkte	4.5	
			40 – 46 Punkte	4	
			33 – 39 Punkte	3.5	
Gesamttotal der Punkte Prozesseinheiten	72		26 – 32 Punkte	3	
			18 – 25 Punkte	2.5	
			11 – 17 Punkte	2	
			4 – 10 Punkte	1.5	
			0 – 3 Punkte	1	

Bewertung Lehrbetrieb

Beurteilung

3 Punkte: übertroffen, 2 Punkte: erfüllt,

1 Punkt: teilweise erfüllt, 0 Punkte: nicht erfüllt

Prozessdokumentation	3	2	1	0	Begründung
Fachlich korrekter Ablauf des Flussdiagramms					
Fachlicher Sprachschatz vorhanden					
Verwendet und erklärt Fachausdrücke korrekt					
Ziele und Prioritäten setzen und einhalten (Vorgehensplan)					
Prioritäten machen Sinn					
Geplantes Vorgehen erkennbar					
Sinnvolle Ziele gesetzt und eingehalten					
Fachliche Richtigkeit des Kurzberichts					
Abläufe fachlich richtig beschrieben					
Aussagen verständlich					
Wesentliche Teilschritte erläutert					
Erfahrungsbericht / kritische Teilschritte					
Zieht einleuchtende Schlussfolgerungen im Erfahrungsbericht					
Nutzen für den Lehrbetrieb im Erfahrungsbericht erkennbar					
Kritische Teilschritte erkannt und mit einem Fazit aufgezeigt					

Bewertung überbetrieblicher Kurs

Beurteilung

3 Punkte: übertroffen, 2 Punkte: erfüllt,

1 Punkt: teilweise erfüllt, 0 Punkte: nicht erfüllt

Einhalten von Terminen und Vorgaben	3	2	1	0	Begründung
Abgabetermin eingehalten, richtiger Adressat, Unterlagen vollständig, Umfang wie verlangt		/	/		
Flussdiagramm: – Verlangte Anzahl Teilschritte – Teilschritte richtig bezeichnet		/	/		
Ansprechende Dokumentation					
Erarbeitete Dokumentation					
Übersichtliche Unterlagen, logischer Aufbau					
Übersichtliche Gestaltung der Seiten und Texte					
Grammatikalisch und orthographisch korrekt					
Präsentation					
Ansprechend					
Verständliche Ausführungen inkl. kritischer Teilschritte					
Umgang mit Medien					
Auf Fragen eingehen können					
Ohne Abschweifungen beantwortet					
Klar und fachlich richtig beantwortet					
Sicheres Auftreten					



Überbetriebliche Kurse

Zweck

Die überbetrieblichen Kurse (üK) ergänzen die berufliche Praxis und die schulische Bildung. Sie vermitteln den Lernenden branchenspezifische Fachkompetenzen und führen sie in MSS ein. Zudem dienen sie der Sicherstellung betrieblicher Prüfungsleistungen. Damit entlasten sie die Lehrbetriebe.

Träger und Organisation

Als Träger der üK erlässt der Schweizer Reise-Verband (SRV) ein Organisationsreglement mit Wirkung ab 01.01.2012. Der SRV kann die Organisation und Durchführung von üK an beauftragte externe Institutionen delegieren.

Massgebend für die Organisation, Aufgabenbeschreibung und alle anderen Rahmenbedingungen für die üK ist der Bildungsplan und das Organisationsreglement der Branche Reisebüro. Die Kurse werden sprachregional und interkantonal an mehreren Kursorten organisiert und durchgeführt.

Obligatorium

Der Besuch der Kurse ist für alle Lernenden obligatorisch. Dieses Obligatorium ist im Bundesgesetz über Berufsbildung Artikel 23 verankert.

Die Lernenden erhalten ein persönliches Aufgebot, welches ihnen über die Lehrbetriebe zugestellt wird oder auf der Homepage der beauftragten üK Organisation aufgeschaltet wird.

Kurskosten

Die Kosten für die üK werden von den Lehrbetrieben getragen. Den Lernenden dürfen keine zusätzlichen Kosten entstehen.

Programm

Das Programm wird vom Träger und der beauftragten üK Organisation auf der Grundlage des Bildungsplans erarbeitet.

1. Lehrjahr

- Überblick über den Ablauf der Lehre
- Einführung in die LLD
- Umgang mit Leistungszielen und MSS
- Einführung in die ALS und PE
- Leistungsziele und Teilfähigkeiten / Branchenkenntnisse

2. Lehrjahr

- Leistungsziele und Teilfähigkeiten / Branchenkenntnisse
- 1. Prozesseinheit

3. Lehrjahr

- Leistungsziele und Teilfähigkeiten / Branchenkenntnisse
- 2. Prozesseinheit
- Standortbestimmung: Arbeitsmarkt und Blick in die Zukunft
- Repetition und Vorbereitung auf das Qualifikationsverfahren

Kontaktadressen

Schweizer Reise-Verband
Fédération Suisse des Agences de Voyages
Etzelstrasse 42, 8038 Zürich
T 044 487 30 50
mail@srv.ch
www.srv.ch
Kontaktperson: Beat Knecht

Internationale Schule für Touristik
Ecole Internationale de Tourisme
Josefstrasse 59, 8005 Zürich
T 044 440 30 90
info@ist-zurich.ch
www.ist-zurich.ch
Kontaktperson: Chantal Schmid

Responsable formation Suisse romande
Stéphane Jayet
VT Vacances SA
Chemin du Croset 7, 1024 Ecublens
T 021 695 60 40
sjayet@eit-lausanne.ch



Qualifikationsverfahren

Grundlagen

Die Grundlagen zum Qualifikationsverfahren (QV) sind in der Verordnung des Bundesamts für Berufsbildung und Technologie (BBT) über die berufliche Grundbildung, Kauffrau / Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) sowie im Bildungsplan für die betrieblich organisierte Grundbildung Kauffrau / Kaufmann (EFZ) festgehalten.

Im QV ist nachzuweisen, dass die Handlungskompetenzen nach den Artikeln 6 bis 8 der Verordnung des BBT über die berufliche Grundbildung erworben sind.

- Art. 21 Abs. 1: Inhalt und Dauer
- Art. 22 Abs. 1 Bst. a: Bestehen
- Art. 22. Abs. 2: Note und Gewichtung
- Art. 23: Wiederholung
- Art. 24 Abs. 1 und 2: Spezialfall (Note und Gewichtung)
- Bildungsplan Teil D vom 1.1.2012
- Ziffer 1: Ausgestaltung und Gewichtung
- Ziffer 1.1: Die in den Leistungszielkatalogen aufgeführten Bildungsziele sind verbindlich und prüfungsrelevant. Sie gelten als Mindestanforderung für die Ausbildung und als Maximalanspruch für das Qualifikationsverfahren.

Bestehen, Notenberechnung, Notengewichtung

Das QV mit Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Gesamtnote des betrieblichen Teils 4.0 oder höher und nicht mehr als eine Fachnote ungenügend ist. Falls eine der Fachnoten der Qualifikationsbereiche (Berufspraxis – schriftlich und mündlich) oder die Erfahrungsnote des betrieblichen Teils (ALS und PE) ungenügend ist, darf sie nicht unter 3.0 liegen.

Die Note des betrieblichen Teils ist das auf eine Dezimalstelle gerundete Mittel der gewichteten Noten für:

- Berufspraxis – schriftlich (Gewichtung $\frac{1}{4}$)
- Berufspraxis – mündlich (Gewichtung $\frac{1}{4}$)
- Erfahrungsnote betrieblicher Teil (Gewichtung $\frac{1}{2}$)

Die Erfahrungsnote des betrieblichen Teils ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel von acht Noten. Gegenstand sind die Leistungsziele des Betriebs und der üK. Die acht Erfahrungsnoten werden aus den folgenden Elementen gebildet:

- 6 ALS (Betrieb)
- 2 PE (Betrieb und üK)

Aufgebot zur Prüfung

Die Kandidaten erhalten rechtzeitig vor der Prüfung elektronisch oder per Briefpost ein Aufgebot. Dieses informiert über Prüfungstermin (Tag, Uhrzeit und Ort), Form, Dauer und die erlaubten Hilfsmittel. Das detaillierte Prüfungsprogramm ist auf der SRV Homepage abrufbar.

Berufspraxis schriftlich

Die schriftliche Prüfung umfasst berufspraktische Inhalte, die unter dem Aspekt von Wissen und Handlungsorientierung geprüft werden. Im Rahmen der «Berufspraxis schriftlich» werden Leistungsziele und Teilfähigkeiten aus dem Bildungsplan (**Pflicht-Leistungsziele** der Lernorte Betrieb und üK) geprüft.

Dauer der Prüfung und Hilfsmittel

Die Prüfung dauert 120 Minuten. Als Hilfsmittel sind ein nicht programmierbarer Taschenrechner und Schreibzeug erlaubt. Falls weitere Hilfsmittel erlaubt werden, wird dies mit dem Aufgebot mitgeteilt.

Inhalt und Aufgabenstellung

Die Inhalte und Taxonomiestufen orientieren sich an den Leistungszielen und Teilfähigkeiten aus dem Bildungsplan. Die Prüfung beinhaltet eine vorstrukturierte umfassende Aufgabe und/oder Fallstudien und/oder mehrere kleine Aufgaben. Alle Beurteilungspunkte sind in der Prüfungsaufgabe ausgewiesen, ebenso die Bewertung der einzelnen Prüfungsaufgaben.

Vorbereitung

Voraussetzung für das Bestehen der schriftlichen Prüfung sind der Besuch der überbetrieblichen Kurse sowie die Bearbeitung der Leistungsziele und Teilfähigkeiten im Betrieb. Im letzten üK werden die Lernenden über den Prüfungsablauf orientiert und es können Prüfungsserien aus den Vorjahren durchgearbeitet werden.

Beurteilung und Notengebung

Die Leistung der Kandidaten wird durch Experten beurteilt und maximal mit 100 Punkten bewertet.

Die Umrechnung der Punktezahl in eine Note erfolgt nach folgender Skala:

92 – 100 Punkte	6.0
83 – 91 Punkte	5.5
74 – 82 Punkte	5.0
65 – 73 Punkte	4.5
55 – 64 Punkte	4.0
45 – 54 Punkte	3.5
36 – 44 Punkte	3.0
27 – 35 Punkte	2.5
18 – 26 Punkte	2.0
9 – 17 Punkte	1.5
0 – 8 Punkte	1.0

Organisation und Durchführung der Prüfung

Die Ausbildungs- und Prüfungsbranche Reisebüro ist für die Durchführung des Qualifikationsverfahrens Berufspraxis schriftlich sowie für die Qualitätssicherung verantwortlich.

Berufspraxis mündlich

Die mündliche Prüfung wird in Form eines Verkaufsgesprächs durchgeführt. Im Rahmen der «Berufspraxis mündlich» werden Leistungsziele und Teilfähigkeiten aus dem Bildungsplan (**Pflicht- und Wahlpflicht Leistungsziele** der Lernorte Betrieb und üK) geprüft.

Grundlage für die mündliche Prüfung bildet ein vom Betrieb und von den Kandidaten erstellter Praxisbericht oder ein anderes durch die Ausbildungs- und Prüfungsbranche vorgegebenes Instrument.

Dauer der Prüfung und Hilfsmittel

Die Prüfung dauert insgesamt 30 Minuten. Die Kandidaten werden im Aufgebot über die erlaubten Hilfsmittel informiert. Die vorbestimmte Auswahl von Reisekatalogen wird an der Prüfung zur Verfügung gestellt oder vom Kandidaten besorgt.

Inhalt und Aufgabenstellung

Die Prüfungsexperten erarbeiten die Gesprächssituation. Dabei stützen sie sich auf den eingereichten Praxisbericht mit den aufgeführten Tätigkeiten der Lernenden im Lehrbetrieb und auf die Leistungsziele und Teilfähigkeiten aus dem Bildungsplan.

Protokoll, Beurteilung und Notengebung

Die Beurteilung der Kandidaten erfolgt anhand eines einheitlichen Prüfungsprotokolls. Doppelgewichtungen der gewählten Teilfähigkeiten, MSS sind möglich.

Pro bewertete Teilfähigkeit bzw. MSS kann der Kandidat bis zu 3 Punkte aufgrund der folgenden Punktebewertung erreichen.

3 Punkte	übertroffen
2 Punkte	erfüllt
1 Punkt	teilweise erfüllt
0 Punkte	nicht erfüllt

Weitere 4 Punkte vergeben die Prüfungsexperten für den Gesamteindruck. Die Leistung der Kandidaten wird durch zwei Experten beurteilt und maximal mit 100 Punkten bewertet.

Die Umrechnung der Punktezahl in eine Note erfolgt nach folgender Skala:

92 – 100 Punkte	6.0
83 – 91 Punkte	5.5
74 – 82 Punkte	5.0
65 – 73 Punkte	4.5
55 – 64 Punkte	4.0
45 – 54 Punkte	3.5
36 – 44 Punkte	3.0
27 – 35 Punkte	2.5
18 – 26 Punkte	2.0
9 – 17 Punkte	1.5
0 – 8 Punkte	1.0

Organisation und Durchführung der Prüfung

Die Ausbildungs- und Prüfungsbranche Reisebüro ist für die Durchführung des Qualifikationsverfahrens Berufspraxis mündlich sowie für die Qualitätssicherung verantwortlich.