

Kaufmann/-frau für Tourismus und Freizeit

Kaufmann/-frau für Tourismus und Freizeit ist seit 1. August 2005 ein anerkannter Ausbildungsberuf nach dem Berufsbildungsgesetz (BBiG). Dieser Beruf wird in den folgenden Fachrichtungen angeboten:

- * Kuren und Fremdenverkehr
- * Touristische Informationszentren
- * Freizeitwirtschaft

Tätigkeitsbeschreibung (Berufsbild)

Kaufleute für Tourismus und Freizeit beraten und informieren Kunden über touristische Leistungen und Attraktionen. Sie inszenieren Events, führen Veranstaltungen durch und setzen Verkaufs- und Marketingkonzepte um.

Eine ihrer zentralen Aufgaben ist es, Kunden, Feriengästen oder Besuchern der Freizeiteinrichtung bzw. Destination Auskünfte über Veranstaltungstermine, Sehenswürdigkeiten, das Hotelangebot, Einkaufsmöglichkeiten, Ausflüge in die Umgebung, Eintrittspreise und Öffnungszeiten, Sonderveranstaltungen und Kinderbetreuung zu erteilen. Sie versorgen die Gäste mit Prospektmaterial und Literatur. Dabei vermitteln oder verkaufen sie die touristischen Dienstleistungen auch, nehmen Buchungen und Reservierungen vor.

Wenn sie in der Destinationsgestaltung tätig sind, liegt der Schwerpunkt ihrer Arbeit darin, am **Profil** und an der **Vermarktung** einer Region oder einer Stadt mitzuwirken. Durch Marketingmaßnahmen wie Plakate, Prospekte, Werbespots oder andere geeignete Werbemaßnahmen machen sie die Attraktionen und Besonderheiten der Destination bekannt und sorgen dafür, dass die Kunden sich jederzeit informieren und die Angebote buchen können. Nach Beendigung einer Veranstaltung führen sie eine Erfolgskontrolle durch und erstellen die Endabrechnung.

Arbeitsbereiche/Branchen

- * Reisebüros und Reiseveranstalter
- * Öffentliche Verwaltung auf den Gebieten Tourismus (Fremdenverkehrsämter, -verbände, -vereine)
- * Tourismusförderung
- * Vergnügungsparks
- * Wellness-Hotels
- * Campingplätze
- * Personenbeförderung zu Land, z.B. Omnibusunternehmen
- * Schifffahrt, z.B. Ausflugs- und Kreuzfahrtunternehmen
- * Veranstalter
- * Call-Center für Reiseberatung, -vermittlung
- * Eisenbahnverkehr
- * Fremdenführer, Reiseleiter

Unabhängig davon, wo sie arbeiten (s.o.), führen Kaufleute für Tourismus und Freizeit auch **allgemeine kaufmännische** Aufgaben aus. Dazu können die Materialwirtschaft gehören, die Entwicklung und Kalkulation neuer Angebote, Kontierung, Zahlungsverkehr und Mahnwesen, die Erfassung von betrieblichen Kennzahlen und Statistiken. Sie führen den Schriftverkehr und übernehmen Verwaltungsarbeiten.

Im Bereich **Freizeiteinrichtungen** sorgen sie dafür, dass Betriebssicherheit, Hygiene- und Umweltstandards stets eingehalten werden, der technische Betriebsablauf störungsfrei verläuft und die Geräte und Anlagen jederzeit funktionieren. Dazu gehören die **Koordination der Pflege** und Wartung der technischen Einrichtungen wie auch der Außenanlagen, auch wenn sie diese Aufgaben nicht selbst durchführen.

Kaufleute für Freizeit und Tourismus arbeiten sowohl in **Einzelarbeit**, z.B. bei der Kundenberatung oder wenn sie kaufmännische Aufgaben ausführen, als auch im **Team** mit Berufskollegen und Fachkräften anderer Berufe. Die meisten ihrer Aufgaben erfordern den Einsatz von Kommunikations- und Informationstechnik mit **branchenspezifischer Software**. In der Hauptsaison oder kurz vor einem größeren Event brauchen sie **Stressresistenz** und müssen stets den Überblick behalten.

Fremdsprachenkenntnisse und **kunde-norientiertes Auftreten** sind für sie selbstverständlich.

Zugangsvoraussetzungen für die Ausbildung

Grundsätzlich wird - wie bei allen anerkannten, nach dem Berufsbildungsgesetz oder der Handwerksordnung geregelten Ausbildungsberufen - keine bestimmte schulische oder berufliche Vorbildung rechtlich vorgeschrieben; in der Praxis überwiegend Mittlere und Hochschulreife

Ausbildungsdauer: 3 Jahre

Ausbildungsform

Die Ausbildung zum Kaufmann/-frau für Tourismus und Freizeit erfolgt im dualen System überwiegend im Betrieb und in der Berufsschule.

Aufgaben und Tätigkeiten (Liste)

- * (fremdsprachige) Kunden, Gäste und Besucher informieren und beraten, touristische Produkte verkaufen
- * Prospekte ausgeben, Informationsliteratur verkaufen
- * Buchungen und Reservierungen vornehmen
- * Tickets und Eintrittskarten verkaufen
- * Wünsche, Anregungen und Beschwerden (auch in fremden Sprachen) entgegennehmen, bearbeiten oder weiterleiten
- * kaufmännische, Verwaltungs- und Büroarbeiten durchführen
- * touristische Dienstleistungen und Produkte entwickeln, vermarkten und verkaufen
- * Veranstaltungen, Events und Aktionen konzipieren, organisieren und abrechnen
- * Marketing- und Werbemaßnahmen planen, durchführen und abrechnen
- * am Profil einer Stadt, einer Region oder einer Freizeiteinrichtung mitwirken, dabei Netzwerke und Kooperationen aufbauen und pflegen, Projekte steuern, Finanzierung sicherstellen, Vertrieb durchführen
- * Betriebssicherheit, Funktionsfähigkeit, Pflege und Wartung der technischen Einrichtungen sicherstellen, dabei Umweltstandards und gesetzliche Vorschriften beachten

Arbeitsbedingungen

Kaufleute für Tourismus und Freizeit haben viel Kundenkontakt und müssen gleich bleibend freundlich sein. Vor allem zu den Haupturlaubs- und Ferienzeiten - meist im Sommer, in Skigebieten auch im Winter - stehen sie oft unter Zeitdruck. Sie arbeiten viel im Sitzen, zum Beispiel am Bildschirm oder an anderen Bürogeräten, am Kundenschalter auch im Stehen. Bei Veranstaltungen und Events sind sie bisweilen auch im Freien unterwegs. Ihre Aufgaben können kundenorientiert und beratend, kaufmännisch-verwaltend, planend-organisierend wie auch projektorientiert sein. Sie müssen kaufmännische Entscheidungen treffen können, brauchen gute kommunikative Fähigkeiten, oft auch in Fremdsprachen, Kreativität (zum Beispiel hinsichtlich Vermarktungsideen), Organisationstalent und manchmal auch die Fähigkeit zur Improvisation.

Arbeitszeit

Die Öffnungszeiten für Verkaufs- und Informationsstellen orientieren sich häufig an den früher üblichen Ladenöffnungszeiten: Dienstschluss gegen 18.00, freitags und in der Nebensaison gegebenenfalls früher, in der Hochsaison kann es auch längere Öffnungszeiten geben. Teilzeitarbeit ist möglich und wird praktiziert. In der Hochsaison und zur Hauptbuchungszeit bzw. zu Veranstaltungszeiten und Festivals kann es zu Überstunden kommen.

Ausbildungsabschluss, Nachweise und Prüfungen

Ausbildungsabschluss

Prüfung in einem staatlich anerkannten Ausbildungsberuf nach dem Berufsbildungsgesetz (BBiG). Die Prüfung wird auf Grundlage der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann/-frau für Tourismus und Freizeit durchgeführt.

Erforderliche Nachweise

Voraussetzungen für die Zulassung zur Abschlussprüfung sind:

- * das während der Ausbildung in Form eines Ausbildungsnachweises geführte Berichtsheft,
- * die Teilnahme an der Zwischenprüfung.

Erforderliche Prüfungen

Zwischenprüfung

Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes wird in der Mitte des 2. Ausbildungsjahres eine schriftliche Zwischenprüfung durchgeführt. Sie dauert höchstens 120 Min und besteht aus praxisbezogenen Aufgaben oder Fällen aus den Gebieten Leistungserstellung, Rechnungswesen, Arbeits- und Ablauforganisation, Wirtschafts- und Sozialkunde.

Abschlussprüfung

Die Abschlussprüfung besteht aus einem schriftlichen und einem mündlichen Teil und erstreckt sich auf die Inhalte der betrieblichen Ausbildung und den Lehrstoff des Berufsschulunterrichts, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

Im Prüfungsbereich Produkte und Leistungen der Tourismus- und Freizeitwirtschaft bearbeiten die Prüflinge in höchstens 150 Minuten schriftlich Aufgaben aus folgenden Gebieten:

- * Gestaltung von Produkten und Leistungen
- * Marketing
- * Organisation von Betriebsabläufen

Im Prüfungsbereich Kaufmännische Steuerung und Kontrolle werden - ebenfalls in schriftlicher Form - in höchstens 90 Minuten Aufgaben zu folgenden Themen gestellt:

- * betriebliches Rechnungswesen
- * Kosten- und Leistungsrechnung
- * Controlling und Statistik

Im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde sollen die Prüflinge in einer höchstens 90-minütigen schriftlichen Arbeit zeigen, dass sie wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen sowie die Tourismus- und Freizeitwirtschaft als Wirtschaftsfaktor darstellen und beurteilen können.

Im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch wählen die Prüflinge eine von zwei praxisbezogenen Aufgaben aus. Grundlage der Aufgabenstellung ist die gewählte Wahlqualifikationseinheit. Nach einer Vorbereitungszeit von 15 Minuten zeigen die Prüflinge in einem bis zu 20-minütigen Fachgespräch, dass sie kunden- und serviceorientiert kommunizieren und handeln sowie Arbeitsabläufe selbstständig planen, durchführen und kontrollieren können.

Unter bestimmten Voraussetzungen kann in einem der schriftlichen Fächer eine ergänzende mündliche Prüfung durchgeführt werden, wenn dies für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann.

Für die Ermittlung des Gesamtergebnisses hat der Prüfungsbereich Produkte und Leistungen der Tourismus- und Freizeitwirtschaft gegenüber jedem der übrigen Prüfungsbereiche doppeltes Gewicht. Die Prüfung ist bestanden, wenn im Gesamtergebnis sowie in zwei der schriftlichen Prüfungsbereiche und im fallbezogenen Fachgespräch mindestens ausreichende Leistungen erbracht sind.

Prüfungswiederholung

Nicht bestandene Abschlussprüfungen können laut Berufsbildungsgesetz zweimal wiederholt werden.

Prüfende Stelle

Die Prüfung wird bei der Industrie- und Handelskammer abgelegt.