

Der neue DRV- Praxisleitfaden für die Ausbildung von Tourismuskaufleuten

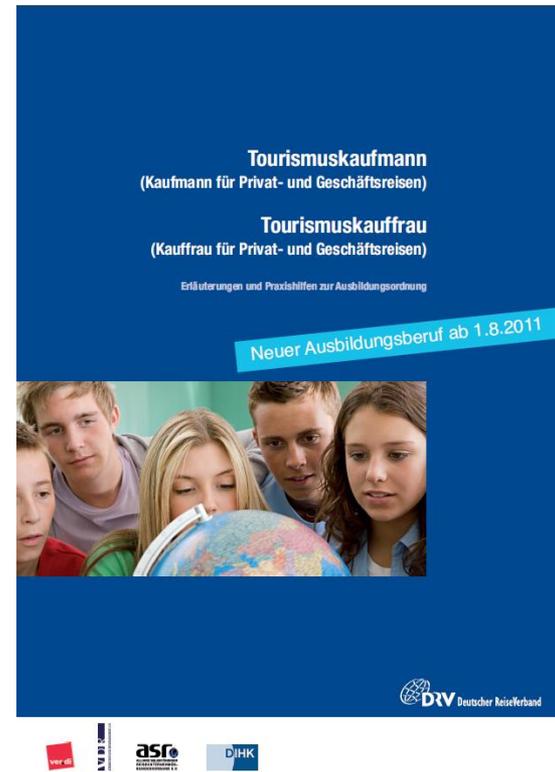


© Rawpixel – Fotolia.com

Wolfsburg, 21.09.2019

Ausgangslage

- 2011 Inkrafttreten des Berufsbilds
Tourismuskaufmann /-frau
- Zeitgleich: Veröffentlichung der Broschüre zur
Erläuterung der Ausbildungsordnung
- Fokus auf Neuerungen im Vergleich zum
Berufsbild Reiseverkehrskaufmann
- Rahmenlehrplan abgedruckt, aber ohne
Praxishilfen
 - Zielgruppe der Broschüre: Ausbildungsbetriebe



Tourismuskaufmann
(Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)

Tourismuskauffrau
(Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen)

Erläuterungen und Praxishilfen zur Ausbildungsordnung

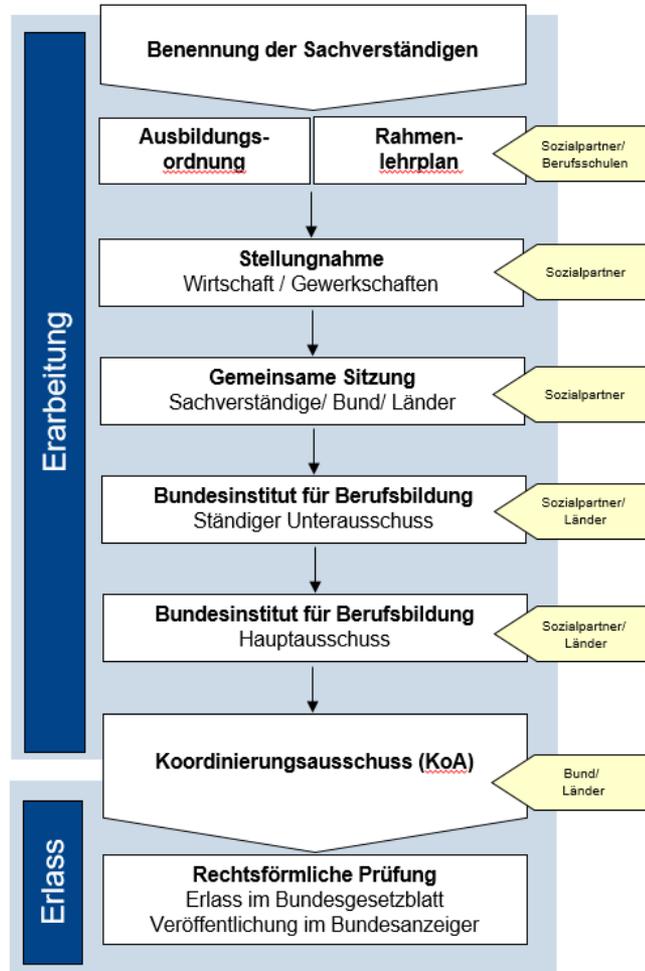
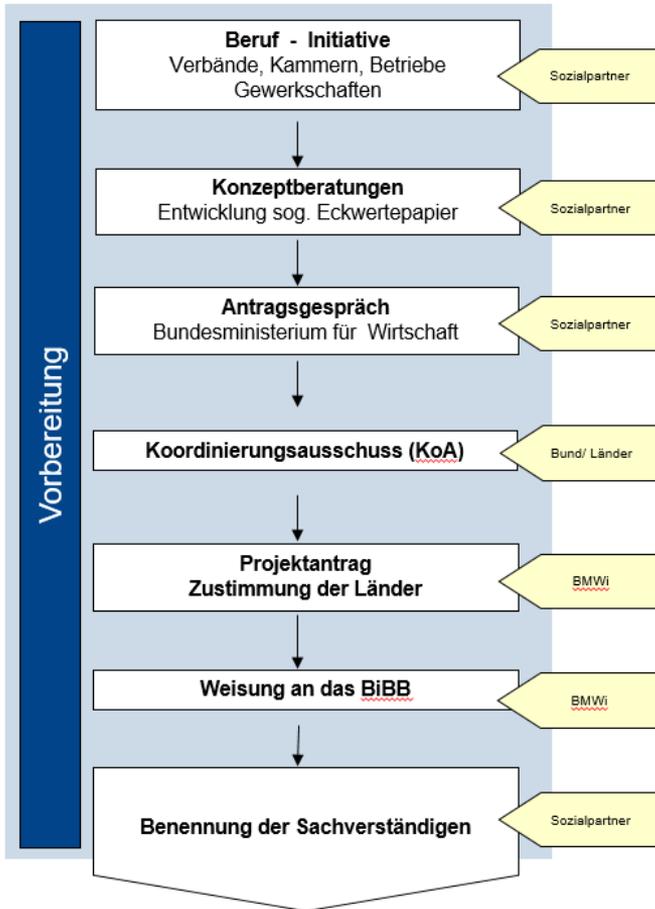
Neuer Ausbildungsberuf ab 1.8.2011

 **DRV** Deutscher Reiseverband

Ausgangslage 2019 (1)

- Einzelne Inhalte des Berufsbildes könnten „aufgefrischt“ werden, das Berufsbild insgesamt ist mehrheitlich noch aktuell und zielführend.
- Eine Novellierung im heutigen Gesetzgebungsverfahren nimmt mindestens zwei Jahre Zeit in Anspruch → Beim Neustart wären Inhalte – hinsichtlich der teilweise rasanten Veränderungen in der Branche - ggf. wiederum nicht mehr aktuell.
- Aufwand und Nutzen des bürokratischen Prozesses der Novellierung des Berufsbilds stehen derzeit in keinem ausgewogenen Verhältnis.



Ausgangslage 2019 (2)

Wie können wir modern und orientiert an den aktuellen Entwicklungen ausbilden, ohne einen langwierigen Prozess anzustoßen?



Modernisierung und Erweiterung der Erläuterungen und Praxishilfen (= Übersetzung des Berufsbilds) als schnelle und konkrete Unterstützung für die Praxis.

Vorgehensweise

- Arbeitskreis aus Mitgliedern des DRV-Ausschusses Bildung
 - Vertreter von Reiseveranstaltern, Reisevermittlern und aus dem Geschäftsreisebereich
 - Vertreter von Berufs- und Fachschulen
 - Young Talent
- Prüfung und Überarbeitung aller Texte und Angaben auf Gültigkeit und Aktualität
- Erweiterung der Praxishilfen für Ausbilder um moderne / digitale Inhalte
- Aufnahme von Anregungen für eine zeitgemäße Umsetzung des Lehrplans an den Schulen
- Beginn der Arbeiten noch vor der Berichterstattung über Kritik am Lehrplan

Die neue Broschüre

- Struktur
 - Einführung
 - Mehrwerte und Chancen der dualen Ausbildung
 - Ausbildungsordnung
 - Ausbildungsrahmenplan
 - Ausbildungsnachweis/ -bericht
 - Rahmenlehrplan
 - Prüfung
 - Glossar

Die neue Broschüre

■ Exemplarische Anregungen zur Inhaltsvermittlung im Betrieb

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Teil des Ausbildungsberufsbilds)	Dauer der Vermittlung	Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)
2. Touristisches Marketing - 2.2 Werbung und Verkaufsförderung		
a) bei der Entwicklung und Umsetzung von Werbekonzepten mitwirken und diese für die Verkaufsförderung nutzen	3. Ausbildungsjahr 2-4 Monate	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Situationsanalyse (Produkt- und Dienstleistungssortiment, bisherige Kommunikationsstrategie und -maßnahmen, Konkurrenzsituation, Trends, Kundenbedürfnisse und -anforderungen)</i> • <i>Zielgruppenanalyse (Werbeziel, regionale/bundesweite Maßnahmen)</i> • <i>Zeitraum</i> • <i>Gestaltungsanalyse</i> • <i>Produktpositionierung</i> • <i>Unique Selling Proposition (USP) & Unique Advertising Proposition (UAP)</i> • <i>Werbestil</i> • <i>Medienanalyse (online/offline, Werbespot, Hörfunk)</i> • <i>Budget, Kalkulation</i> • <i>Effizienzanalyse (Auswertungen von Rückläufen und Reaktionen)</i>
b) Werbemittel erstellen	3. Ausbildungsjahr 2-4 Monate	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Printmedien z. B. Prospekte, Plakate, Anzeigen, Pressemeldungen (online/offline)</i> • <i>Online z. B. Google Ads,, Social Media, Blogs, Affiliate-/Influencer- Marketing</i> • <i>Erfolgs- und Kostenkontrolle</i>

Die neue Broschüre

■ Exemplarische Anregungen zur Inhaltsvermittlung im Betrieb

Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Teil des Ausbildungsberufsbilds)	Dauer der Vermittlung	Beispiele für die Inhaltsvermittlung und Hinweise (nicht abschließend)
2. Touristisches Marketing - 2.2 Werbung und Verkaufsförderung		
c) Werbeaktionen planen, kalkulieren und durchführen; zielgruppenspezifische Medien einsetzen	3. Ausbildungsjahr 2-4 Monate	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Planung individueller Werbung oder Webeangebote von Reiseveranstaltern nutzen & Entscheidung für Online und/oder Offline</i> • <i>Planen, Kalkulieren und Durchführung z. B. von</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Messen</i> • <i>Workshops, Mailings</i> • <i>Promotion Tours, Kundenabenden</i> • <i>Anzeigenkampagnen</i> • <i>Werbespots</i> • <i>Social Media (Facebook, Xing, Twitter, Instagram, Blogs etc.)</i> • <i>Rechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigen z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)</i> • <i>Gesetz gegeben Wettbewerbsbeschränkungen</i>

Die neue Broschüre

■ Digitalisierung im Lehrplan – Ideen für eine zeitgemäße Ausbildung

Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich mitgestalten

- Lern- und Arbeitstechniken: Kollaboratives Arbeiten mit Clouds, Nutzung von Smartphones und Tablets für das eigene Lernen
- Nutzung z. B. des AppleTV zur schnellen Darstellung und Besprechung der Arbeitsergebnisse im Plenum
- Pflege beruflicher Netzwerke im digitalen Zeitalter: Etikette bei Facebook, Instagram, Xing, LinkedIn, WhatsApp und Co.
- Kritischer Umgang mit digitalen Medien (Digital Detox)
- Erklärvideos zum eigenen Unternehmen erstellen

Die neue Broschüre

▪ Digitalisierung im Lehrplan – Ideen für eine zeitgemäße Ausbildung

Lernfeld 2: Arbeitsplatz einrichten und Abläufe organisieren

- Nutzung digitaler Medien zur Ressourcenschonung (Telekonferenzen, digitale Vertragsabschlüsse)
- mobile Payment-Systeme
- Auswirkung moderner Kommunikationstechnik auf die Arbeitswelt/Arbeitsprozesse z. B. virtuelle Teams
- Arbeitssicherheit/Gesundheitsschutz bei der Nutzung von Bildschirmgeräten und mobilen Endgeräten
- rechtssichere Anbahnung und Abwicklung von Verträgen mithilfe digitaler Kommunikationsinstrumente (z. B. Einbezug von AGB, mobile Payment, digitale Unterschriften, Durchführung und Nachweis der Informationspflichten von Vermittlern und Veranstaltern)
- Wie sieht das Reisebüro 4.0 aus? iPads, Touchscreens, dynamische Arbeitsplätze, ...

Die neue Broschüre

▪ Digitalisierung im Lehrplan – Ideen für eine zeitgemäße Ausbildung

Lernfeld 3: Rahmenbedingungen touristischer Dienstleistungen analysieren

- Optimierung von Reisedienstleistungen durch digitale Technik (Reise-Apps, GPS, Travel Assistance, Information) entlang der Wertschöpfungskette, Steigerung des Kundennutzens (Customer Journey...)
- Informationssysteme in der Reiseberatung und Buchung und Nutzung zum DataMining/Reporting
- Akteure im touristischen Onlinemarkt (OTAs, Reiseportale etc.)
- Online-gestützte Marktanalysen durchführen
- Umgang mit Suchmaschinen

Die neue Broschüre

▪ Digitalisierung im Lehrplan – Ideen für eine zeitgemäße Ausbildung

Lernfeld 4: Verkaufsgespräche zielorientiert führen

- Video-Analyse von Verkaufsgesprächen
- VR und AR unter verkaufpsychologischen Gesichtspunkten (eigenes VR-Lab, Besuch eines Reisebüros 4.0)
- Beurteilung des Einsatzes von Sprachassistenten im Verkaufsgespräch
- Umgang/Nutzung mit/von ÜbersetzungsApps
- Video- und Datenmaterial z. B. zu Destinationen aus dem Netz kundenorientiert nutzen
- Service- und Kundenorientierung im E-Commerce, Besonderheiten virtueller/digitaler Kommunikation
- Nutzung von Community Management Software zur schnellen Bearbeitung von Reklamationen
- Kenntnisse über CRM Software und Möglichkeiten der computergestützten personalisierten Kundenansprache
- Erklärvideos/Online-Schulungen

Die neue Broschüre

- Digitalisierung im Lehrplan – Ideen für eine zeitgemäße Ausbildung

Lernfeld 5: Geschäftsprozesse erfassen und analysieren

- SAP und Buchhaltungssoftware als Ergänzung zu T-Konten
- Nutzung und Erstellung von Erklärvideos zu relevanten Themen

Die neue Broschüre

- Digitalisierung im Lehrplan – Ideen für eine zeitgemäße Ausbildung

Lernfeld 6: Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern

- Excel nutzen
 - Kostenträgerrechnung
 - Betriebsabrechnungsbogen
 - Abgrenzungsrechnung

Die neue Broschüre

- Digitalisierung im Lehrplan – Ideen für eine zeitgemäße Ausbildung

Lernfeld 7: Veranstalterreisen vermitteln

- VR und AR als Unterstützung im Vermittlungsprozess
- Nutzung Blogs und Instagram als Informationsmedium
- Online Kommunikationswege (z. B.: WhatsApp Marketing)
- Nutzung von Videos über verschiedene Videoplattformen; Influencer-Beiträge einbinden

Die neue Broschüre

▪ Digitalisierung im Lehrplan – Ideen für eine zeitgemäße Ausbildung

Lernfeld 8: Reiseleistungen für Privat- und Geschäftsreisende vermitteln und organisieren

- Travel Assistance Systeme im Geschäftsreisemanagement
- Digital hinterlegte Reiserichtlinien
- Reporting unter Verwendung digitaler Techniken
- Ressourcenschonung und Emissionsreduktion im Geschäftsreisebereich (Telekonferenzen etc.)
- OBEs/CRS zur Buchung touristischer Verkehrsträger
- Nutzung von Apps zur Buchung von Geschäftsreisen

Die neue Broschüre

▪ Digitalisierung im Lehrplan – Ideen für eine zeitgemäße Ausbildung

Lernfeld 9: Eigenveranstaltungen entwickeln

- Tools zur Vorbereitung und Durchführung von Online-Befragungen (z.B. Konsumentenanalysen)
- Online-Dienste der Leistungsträger (Online Check-In/Check-Out, iPads in Hotelzimmern mit Reiseführer-Apps)
- Umfeldanalyse-/Konkurrenz-Analyse online-gestützt durchführen; Benchmarking + Best Practice-Analysen
- Digitale Kontaktpflege zu Leistungsträgern in Zielgebieten
- Fotos und Videos zielgruppengerecht erstellen und bewerten

Die neue Broschüre

▪ Digitalisierung im Lehrplan – Ideen für eine zeitgemäße Ausbildung

Lernfeld 10: Eigenveranstaltungen vermarkten und auswerten (*Teil 1*)

- Social Media in Vertriebs- und Kommunikationsprozessen (Analysetools bei Instagram, facebook und Co.)
- Werbekennzeichnungspflichten im Social Media Marketing
- Affiliate Marketing
- Grundlagen des Suchmaschinenmarketing (Suchmaschinenoptimierung (SEO) und Suchmaschinenwerbung (SEA)), Keyword Marketing (Keyword-Planner, Search Metrics), Verlinkungen
- Basales Wissen zur Quelltextanalyse einer Website
- Kennzahlen im Online-Marketing (Webanalytics zu Traffic und Conversion, z.B.: Google analytics)
- Newslettererstellung
- AGB und Impressumspflicht im E-Commerce
- Online-Distributionskanäle (sowie Omni-ChannelStrategie)
- Erstellung einer Corporate Website (Benutzerfreundlichkeit, Registrierungsprozess einer Domain)

Die neue Broschüre

- Digitalisierung im Lehrplan – Ideen für eine zeitgemäße Ausbildung

Lernfeld 10: Eigenveranstaltungen vermarkten und auswerten (*Teil 2*)

- Grundkenntnisse über Content Management Systeme
- Online-Kommunikations- und Buchungskanäle
- Vertragsabschlüsse über E-Signature
- Influencer Marketing
- Customer Journey im On- und Offline Bereich (Touchpoints)
- Content-Marketing
- Datenschutzgrundverordnung anschaulich erklären

Die neue Broschüre

- Digitalisierung im Lehrplan – Ideen für eine zeitgemäße Ausbildung

Lernfeld 11: Den Jahresabschluss vorbereiten und auswerten

- Excel-Tabellen erstellen

Die neue Broschüre

- Digitalisierung im Lehrplan – Ideen für eine zeitgemäße Ausbildung

Lernfeld 12: Unternehmerisches Handeln mitgestalten

- Nutzung bei DataMining
- Qualitätsmessungen in touristischen Unternehmen
- Nutzung von Videostreaming (z.B. "Arten der Kundenbindung")
- Umweltschutz und Nachhaltigkeit digital vermitteln

Die neue Broschüre

▪ Digitalisierung im Lehrplan – Ideen für eine zeitgemäße Ausbildung

Lernfeld 13: Projekte planen, durchführen und auswerten

- Projektmanagement Software (z.B. Project Libre)
- Erstellung wissenschaftlicher Arbeiten mit Word
- Kollaboratives Arbeiten im Team (MS-TEAMS)
- Kollaborative Informations-Clusterung mit OneNote
- Teamsitzungen per Skype for Business
- Online-Befragungen im Rahmen der Konsumentenanalyse durchführen und auswerten
- Nutzung alternativer Präsentationsmedien (Prezi)
- Doodle-Umfragen, Digitales Einladungsmanagement
- Agiles Arbeiten – Bedeutung und Umsetzung in der Praxis

Die neue Broschüre

▪ Digitalisierung im Lehrplan – Ideen für eine zeitgemäße Ausbildung

Fremdsprache (Englisch)

- Internetrecherche (z. B. zu Einreisebestimmungen USA, Airline Alliances, Zielgebieten etc.)
- Erstellung von Präsentationen mit Präsentationssoftware (PowerPoint, Prezi)
- Nutzung von Videostreaming (z.B. Thema "sustainable tourism", "GDS")
- exemplarische Arbeit mit Buchungssoftware "Amadeus"
- Lexikfestigung mit Learning Apps, (kahoot, Quizlet)
- Mindmaps per App erstellen (z. B. mindnote, simplemind, mindmeister)
- Kartenabfrage per App erstellen (z. B. padlet, damit ist aber clustern leider nicht möglich)
- Erstellung eigener Lernvideos
- Gruppeneinteilung per App (z. B. Teamshake)

Wie geht's weiter?

- Integration Ihrer Anregungen von heute Morgen
- Feinschliff der Formulierungen
- Grafische Aufbereitung der Inhalte
- Veröffentlichung der Broschüre
- Aktualisierung jederzeit möglich

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!