

Reiseverkehrskaufmann/-frau

Aktuelles

Ausbildung wurde neu geordnet

Zum 1. August 2011 wurde der Ausbildungsberuf Reiseverkehrskaufmann/Reiseverkehrskauffrau durch die Ausbildung zum/zur Tourismuskaufmann/-frau (Kaufmann/-frau für Privat- und Geschäftsreisen) abgelöst. Die neue Ausbildungsordnung berücksichtigt verstärkt Aspekte wie Geschäftsreisemanagement sowie Kundenorientierung bzw. Kundenbindung. Außerdem wurde die Ausbildung neu strukturiert: Die berufstypischen Tätigkeitsbereiche werden künftig nicht mehr durch Einsatzgebiete, sondern durch Wahlqualifikationseinheiten abgedeckt. Nicht gewählte Wahlqualifikationseinheiten können als Zusatzqualifikationen vermittelt werden (sogenannte kodifizierte Zusatzqualifikationen).

01.08.2011

Hauptaufgabe des Berufs

Reiseverkehrskaufleute organisieren und vermitteln Reisen. Sie beraten und informieren ihre Kunden über Reiseziele und -verbindungen; für Touristikunternehmen stellen sie Baustein- und Komplettangebote zusammen.

Aufgaben und Tätigkeiten (Kurzform)

Ob Urlaub oder Geschäftsreise - damit unterwegs und am Zielort alles glattgeht, planen Reiseverkehrskaufleute von der Anreise über die Unterkunft bis zur Rückreise den gesamten Ablauf. Bei Reiseveranstaltern organisieren sie Individual- und Pauschalreisen und arbeiten mit Verkehrsbetrieben zusammen. In Reisebüros beraten sie ihre Kunden über Urlaubs- und Geschäftsreisen, ermitteln Reiseverbindungen und Übernachtungsmöglichkeiten zu den gewünschten Terminen und tätigen die Reservierungen. Sie verkaufen Pauschalurlaube, aber auch einzelne Tickets für Bus, Bahn, Flugzeug oder Schiff und vermitteln Unterkünfte in Hotels oder Ferienwohnungen. Damit sie ihre Kunden fachkundig beraten können, benötigen sie fundierte Kenntnisse über die Urlaubsländer und das jeweilige Angebot. Außerdem bearbeiten Reiseverkehrskaufleute kaufmännische Vorgänge wie Abrechnungen, Stornierungen und Reklamationen.

Aufgaben und Tätigkeiten (Beschreibung)

Worum geht es?

Reiseverkehrskaufleute organisieren und vermitteln Reisen. Sie beraten und informieren ihre Kunden über Reiseziele und -verbindungen; für Touristikunternehmen stellen sie Baustein- und Komplettangebote zusammen.

Urlaubsreisen

Mit dem Zug zum Musical nach Stuttgart? Eine Mietwagenrundreise durch die USA? Ein Sprachkurs in Cornwall? Im Reisebüro erhält man nicht nur Prospekte, sondern auch kompetente Beratung. Reiseverkehrskaufleute verkaufen am Kundenschalter Reisen und Fahrten und buchen sie. Ist im gewünschten Hotel noch ein Zimmer frei? Gibt es noch Karten für das Musical? Das Computerreservierungssystem gibt darüber Auskunft. Wenn alles ausgebucht ist, suchen Reiseverkehrskaufleute eine Alternative für ihre Kunden. Sie bieten ihnen Unterkunftsmöglichkeiten an, die genau auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sind, etwa in den Bereichen Kinderfreundlichkeit oder Sportmöglichkeiten. Reiseverkehrskaufleute können gut mit



Zahlen umgehen und überschlagen z.B. bei einer Beratung schnell die Gesamtkosten einer Reise. Wenn ein Kunde sich eine eigene Route mit verschiedenen Städten ausgesucht hat und nun Unterkünfte und Flüge buchen will, fragen sie einzeln bei den Hotels und Fluggesellschaften an, ermitteln die Preise und buchen Tickets und Übernachtungen. Wie ist das Wetter auf Mallorca im Mai? Welche Sehenswürdigkeiten gibt es in Salzburg? Auch mit den Gegebenheiten vor Ort kennen sie sich gut aus. Damit sie ihre Kunden gut und fachkundig beraten können, unternehmen sie ggf. Informationsreisen und erkunden dabei das Land, Hotels und Ausflugsmöglichkeiten. Sie informieren die Reisenden auch über erforderliche Impfungen und einschlägige Einreise-, Visa- und Zollbestimmungen oder vermitteln Reiseversicherungen.

Geschäftsreisen: Zehn-Uhr-Termin in New York

Im Geschäftsreiseservice kümmern sich Reiseverkehrskaufleute um die optimale Organisation und Abwicklung von Geschäftsreisen. Sie arbeiten mit Firmen zusammen, geben Auskünfte über Flüge und Zugverbindungen und buchen Reisetickets, Hotelzimmer und Mietautos. Dabei versuchen sie, die besten Konditionen zu ermitteln und auszuhandeln. Geschäftsreisende müssen oft kurzfristig zu einem Termin - dann gilt es, rasch noch ein freies Hotelzimmer und einen Platz im Flugzeug ausfindig zu machen.

Reiseangebote zusammenstellen

Auch bei Reiseveranstaltern sind Reiseverkehrskaufleute tätig. Sie entwerfen Kataloge und stellen sie zusammen, erarbeiten Angebote für Pauschalreisen oder stellen in Zusammenarbeit mit Verkehrsunternehmen und Fremdenverkehrsvereinen vor Ort Fahrten zusammen. Sprachreisen, Studienreisen, Abenteuerreisen - die Möglichkeiten sind vielfältig. Zur Oper nach Verona? Eine Rundreise durch Japan? Cluburlaub auf Lanzarote? Gerade Wellness- und Health-Care-Kurzurlaube, Städtereisen in Deutschland, aber auch Kreuzfahrten oder Wanderreisen sind mittlerweile auch für junge Leute attraktiv. Mit viel Organisationstalent kaufen sie Reisedienstleistungen wie Beförderung, Verpflegung, Unterbringung und Ausflüge ein und bündeln sie zu Pauschalangeboten. Außerdem überprüfen sie die Berechtigung von Reklamationen und die Einhaltung vorgegebener Qualitätsstandards z.B. von Hotels am Urlaubsort. Dazu unternehmen sie gelegentlich Dienstreisen.

Zahlen und Analysen: Kaufmännisches und Marketing

Neben dem Organisieren oder Verkaufen von Reisen stehen auch kaufmännische und Verwaltungsaufgaben an. Reiseverkehrskaufleute erstellen Abrechnungen, überprüfen Buchungsbelege und führen den Schriftverkehr mit Kunden und Reiseveranstaltern. Außerdem wirken sie bei der Preisgestaltung und beim Aushandeln von Konditionen mit Reiseveranstaltern oder Verkehrsunternehmen mit. Auch für Marketingmaßnahmen sind sie mit zuständig. Sie führen Marktanalysen durch und ermitteln durch Umfragen die Ansprüche und Wünsche ihrer Kunden. Mithilfe von Customer Relationship Management (CRM)-Systemen können sie für jeden Kunden ein eigenes Profil erstellen und individuelle Reiseangebote ausarbeiten.

Aufgaben und Tätigkeiten im Einzelnen

Reiseverkehrskaufleute haben hauptsächlich folgende Aufgaben:

In der Reiseveranstaltung

- Reisen aller Art zusammenstellen und organisieren, Angebote prüfen, Preise kalkulieren, verhandeln
- Reisedienstleistungen einkaufen, z.B. Beförderung, Verpflegung, Unterbringung, Führungen, Ausflüge, Veranstaltungsbesuche, Angebote prüfen, Preise kalkulieren
- Kataloge entwerfen bzw. zusammenstellen
- die Einhaltung vorgegebener Qualitätsstandards der unter Vertrag stehenden Beherbergungsbetriebe, Beförderungsunternehmen, Reiseführer/innen überprüfen
- Marktanalysen und Kundenumfragen durchführen, Ergebnisse in Grafiken und Tabellen darstellen



In der Reisevermittlung

- Privat- und Firmenkunden beraten
 - über Reiseangebote, Leistungen und Preise informieren
 - Kunden mit Prospektmaterial und Katalogen versorgen
 - bei Reiseveranstaltern, Beherbergungsunternehmen, Verkehrsunternehmen nach freien Plätzen anfragen
 - Reisepreise berechnen
 - Auskünfte erteilen über Zoll-, Pass-, Devisenvorschriften, über notwendige Impfungen, kulturelle Besonderheiten und Gepflogenheiten (beispielsweise Kleidungs Vorschriften) im Zielland
- Reisen und andere touristische Dienstleistungen verkaufen
 - Buchungen vornehmen
 - Fahr- und Flugscheine verkaufen
 - Beförderungsdokumente ausstellen
 - Plätze reservieren
 - Reiseversicherungen vermitteln
- bei Konzeption und Durchführung von Werbemaßnahmen mitwirken, z.B. Sonderangebote ausarbeiten, Sonderkonditionen erarbeiten
- Reklamationen entgegennehmen und bearbeiten
 - die Reklamationen ggf. an die zuständigen Veranstalter, Verkehrsunternehmen oder Beherbergungsbetriebe weiterleiten
 - über die Berechtigung von Reklamationen befinden
 - eventuelle Preisermäßigungen oder Rückzahlungen vornehmen

Darüber hinaus führen sie auch folgende Tätigkeiten aus:

- Geschäftsreisen zu Reisezielen unternehmen, um Qualitätsstandards der Kooperationspartner zu überprüfen und die eigene Beratungskompetenz zum jeweiligen Ort zu erweitern
- Kundendatei pflegen, Kundeninformationen zusammenstellen und versenden, Schriftverkehr mit Kunden, Reiseveranstaltern, Verkehrsunternehmen, Behörden und Dienstleistern führen
- allgemeine Verwaltungsarbeiten durchführen, Abrechnungen ausführen, Zahlungseingänge überwachen, Statistiken führen

Tätigkeitsbezeichnungen

Auch übliche Berufsbezeichnung/Synonym

- Reiseberater/in

Abweichende Berufsbezeichnungen der ehemaligen DDR

- Verkehrskaufmann/Verkehrskauffrau Spezialisierungsrichtung Tourismus
- Wirtschaftskaufmann/Wirtschaftskauffrau Spezialisierungsrichtung Fremdenverkehr

Frühere Berufsbezeichnungen

- Reiseverkehrskaufmann/-frau - Kur- und Fremdenverkehr (Ausbildungsberuf von 1974 bis 1998)
- Reiseverkehrskaufmann/Reiseverkehrskauffrau Fachrichtung Kuren und Fremdenverkehr (Ausbildungsberuf von 1998 bis 2005)
- Reiseverkehrskaufmann/-frau - Reisevermittlung und Reiseveranstaltung



(Ausbildungsberuf von 1974 bis 1998)

- Reiseverkehrskaufmann/Reiseverkehrskauffrau Fachrichtung Touristik
(Ausbildungsberuf von 1998 bis 2005)

Vergleichbare Berufsbezeichnungen im deutschsprachigen Ausland

Schweiz

- Kaufmann/-frau Reisebüro

Österreich

- Reisebüroassistent/in

Berufsbezeichnung in englischer Sprache

- Tourism agent (m/f)

Berufsbezeichnung in französischer Sprache

- Agent/Agente de voyage

Hinweis: Die fremdsprachigen Berufsbezeichnungen beruhen in der Regel auf Angaben des Bundesinstituts für Berufsbildung.

Arbeitsbereiche/Branchen

Reiseverkehrskaufleute arbeiten hauptsächlich in Reisebüros und bei Reiseveranstaltern. Darüber hinaus sind sie bei Busunternehmen, Reedereien und Reservierungsabteilungen von Fluggesellschaften tätig. Beschäftigungsmöglichkeiten finden sie auch in größeren Hotels, die Pauschalangebote anbieten.

Branchen im Einzelnen

- Tourismus
 - Reisebüros
 - Reiseveranstalter

Darüber hinaus bieten sich Beschäftigungsmöglichkeiten in folgenden Arbeitsbereichen/Branchen:

- Luftfahrt
 - Personenbeförderung in der Luftfahrt, z.B. Reservierungsabteilungen von Linienfluggesellschaften
- Straßen-, Schienenverkehr
 - Personenbeförderung im Omnibus-Gelegenheitsverkehr, z.B. Busreiseunternehmen
 - Personenbeförderung im Eisenbahnfernverkehr, z.B. Verkaufsgenturen von Eisenbahnverkehrsunternehmen
- Schifffahrt
 - Personenbeförderung in der See- und Küstenschifffahrt, z.B. Reedereien
- Hotellerie
 - Hotels, Gasthöfe und Pensionen
 - Feriencentren

Arbeitsorte

Einen Großteil ihrer Arbeitszeit verbringen Reiseverkehrskaufleute in Büros, am Kundenschalter und am Schreibtisch.



Arbeitsgegenstände/Arbeitsmittel

Sie beraten und informieren ihre Kunden über Reiseziele und Reisebedingungen; außerdem organisieren und buchen sie die Reisen. Mithilfe spezieller Software und in Online-Datenbanken erhalten Reiseverkehrskaufleute rasch Auskunft über freie Flüge oder Hotelkapazitäten. Aber auch Kataloge, Prospekte und Flugpläne auf Papier stehen ihnen zur Verfügung. Sie informieren ihre Kunden zudem über die gesetzlichen Bestimmungen und Vorschriften sowie gesundheitliche Empfehlungen, die mit Reisen in fremde Länder verbunden sind (Einreisebedingungen, Visapflichten, empfohlene Impfungen etc.).

Über Telefon und E-Mail kommunizieren sie mit Kunden und Kooperationspartnern wie z.B. Busunternehmen oder Hotels. Sie führen elektronische Kundendateien und vervollständigen sie, wenn eine neue Reise gebucht wird oder wenn Änderungen im Reiseplan verzeichnet werden. Außerdem analysieren sie Weblogs (Online-Tagebücher) und Portale, um so Informationen über Kundenbedürfnisse und Reisetrends zu gewinnen. Reiseverkehrskaufleute verwenden Formulare, Buchungsbelege und -bestätigungen sowie Rechnungsbelege, wenn sie kaufmännische Aufgaben und Verwaltungsarbeiten erledigen. Sie fertigen anhand von Umfragen und Analysen Umsatzstatistiken und Grafiken an, die z.B. die Buchungsentwicklung von Reisen abbilden. Über Kundendatenbanken betreuen sie ihre Klientel und halten sie über neue Angebote auf dem Laufenden. Customer Relationship Management (CRM)-Systeme ermöglichen es ihnen, individuelle Kundenprofile und maßgeschneiderte Urlaubsangebote zu erstellen.

Arbeitsbedingungen

Reiseverkehrskaufleute sind in Büros und Verkaufsräumen tätig. Wenn sie Reiseangebote entwickeln und gestalten, arbeiten sie meist im Team; die Kundenberatung und die Verwaltungsaufgaben erledigen sie in der Regel allein.

Viel Zeit verbringen Reiseverkehrskaufleute vor dem Computer, etwa für die Durchführung von Buchungen. Auch wenn die Arbeitsplätze ergonomisch gestaltet sind, kann dauerhafte Bildschirmarbeit anstrengend für die Augen sein oder zu Verspannungen führen. Deshalb halten sie die vorgeschriebenen Bildschirmpausen ein. Reiseverkehrskaufleute haben viel Kundenkontakt, bleiben auch bei schwierigen Kunden mit vielen Sonderwünschen geduldig und beraten freundlich und kompetent. Sie verfügen zudem über gute Umgangsformen und achten auf ein gepflegtes Äußeres. Außerdem stehen sie für telefonische Auskünfte zur Verfügung und informieren per E-Mail.

Die meisten Reisebüros haben auch samstags und zum Teil (z.B. an Flughäfen) auch sonntags geöffnet, so dass die freien Tage nicht immer aufs Wochenende fallen. Vor allem zu den Haupturlaubs- und Ferienzeiten oder vor Messen stehen sie oft unter Zeitdruck. Dann ist häufig Mehrarbeit nötig. Zum Teil stehen auch längere Geschäftsreisen an, meist in Urlaubsgebiete. Reiseverkehrskaufleute arbeiten dann beispielsweise bei einer ausländischen Vertretung ihres Arbeitgebers oder überprüfen die Leistungen von Vertragshotels. Dabei entscheiden sie manchmal über den Fortbestand oder Neuaufbau einer geschäftlichen Beziehung. Auch hierfür benötigen sie gute kommunikative Fähigkeiten und Verhandlungsgeschick, darüber hinaus oft Fremdsprachenkenntnisse.

Arbeitsbedingungen im Einzelnen

- Arbeit im Sitzen
- Bildschirmarbeit (z.B. Buchungen vornehmen, bei Reiseveranstaltern oder Beherbergungsunternehmen nach freien Plätzen anfragen)
- Arbeit in Büroräumen (z.B. Pauschalurlaube und andere Komplettangebote zusammenstellen)
- Arbeit in Verkaufsräumen (z.B. Kunden über Reiseziele und -verbindungen beraten und informieren, Kunden mit Prospektmaterial und Katalogen versorgen, Reisepreise berechnen)



- Kundenkontakt (z.B. Kunden über Reiseziele und -verbindungen beraten und informieren)
- häufig wechselnde Aufgaben und Arbeitssituationen (z.B. zwischen Sachbearbeitung und Kundenbetreuung wechseln)

Verdienst/Einkommen

Die folgenden Angaben sollen der Orientierung dienen und einen Eindruck von der Bandbreite der Einkommen vermitteln. Ansprüche können aus ihnen nicht abgeleitet werden.

Das Einkommen ist wesentlich von den jeweiligen Anforderungen abhängig. Daneben werden in der Regel Berufserfahrung und Verantwortlichkeit berücksichtigt.

Neben einer Grundvergütung werden teilweise Zulagen und Sonderzahlungen wie 13. Monatsgehalt, Urlaubsgeld und vermögenswirksame Leistungen gezahlt. Es treten regionale und branchenabhängige Einkommensunterschiede auf.

Bei dieser Tätigkeit kann die tarifliche Bruttogrundvergütung beispielsweise € 1.909 bis € 2.460 im Monat betragen.

Quelle:

Tarifsammlung des Bayerischen Staatsministeriums für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen

Informationen über Einkommensmöglichkeiten geben auch folgende Internet-Seiten:

- **LohnSpiegel.de**
Internet: <http://www.lohnspiegel.de>
- **Tarifspiegel.de**
Internet: <http://www.tarifspiegel.de>

Zugang zur Tätigkeit

In der Regel wird für den Zugang zur Tätigkeit eine abgeschlossene Berufsausbildung als Reiseverkehrskaufmann/-frau bzw. im Vorläuferberuf Reiseverkehrskaufmann/-frau der Fachrichtung Touristik oder der Fachrichtung Kuren und Fremdenverkehr gefordert.

Zugangsberufe/Zugangstätigkeiten

- Reiseverkehrskaufmann/-frau
- Staatlich geprüfter Assistent/Staatlich geprüfte Assistentin für Freizeitwirtschaft
- Staatlich geprüfter Touristikassistent/Staatlich geprüfte Touristikassistentin

Zugangsberufe (Vorläuferberufe):

- Reiseverkehrskaufmann/Reiseverkehrskauffrau Fachrichtung Kuren und Fremdenverkehr
- Reiseverkehrskaufmann/Reiseverkehrskauffrau Fachrichtung Touristik

Zugangsberufe der ehemaligen DDR:

- Verkehrskaufmann/Verkehrskauffrau Spezialisierungsrichtung Tourismus
- Wirtschaftskaufmann/Wirtschaftskauffrau Spezialisierungsrichtung Fremdenverkehr

Unmittelbare Beschäftigungs- und Besetzungsalternativen

Im Folgenden werden Berufe oder Tätigkeiten genannt, die Ähnlichkeiten zum Ausgangsberuf aufweisen. Diese Berufe stellen für Bewerber, die in ihrem erlernten Beruf keine freie Stelle finden, eine mögliche Alternative



dar. Darüber hinaus können Arbeitgeber Fachkräfte dieser Berufe als Alternativen für die Besetzung einer Arbeitsstelle im Ausgangsberuf in Betracht ziehen.

Manche Alternativberufe umfassen nur Teiltätigkeiten des Ausgangsberufs, andere erfordern eine Einarbeitungszeit, die im Einzelfall unterschiedlich lang sein kann.

Job- und Besetzungsalternativen

für die Gesamttätigkeit (i.d.R. ohne Einarbeitung):

- Reiseverkehrskaufmann/Reiseverkehrskauffrau Fachrichtung Touristik
- Tourismuskaufmann/Tourismuskauffrau (Kaufmann/Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen)

für die Gesamttätigkeit (i.d.R. kurze Einarbeitung):

- Reisebüromitarbeiter/Reisebüromitarbeiterin
- Staatlich geprüfter Touristikassistent/Staatlich geprüfte Touristikassistentin

für Teiltätigkeiten und Spezialisierungsformen (mit/ohne Einarbeitungszeit):

- Flughafenstationsleiter/Flughafenstationsleiterin

in angrenzenden Berufen:

- Staatlich geprüfter Assistent/Staatlich geprüfte Assistentin für Freizeitwirtschaft
- Assistent/Assistentin für Gesundheitstourismus/-prophylaxe
- Kaufmann/Kauffrau für Tourismus und Freizeit
- Reiseverkehrskaufmann/Reiseverkehrskauffrau Fachrichtung Kuren und Fremdenverkehr

Eine Aufstellung aller möglichen Verwandtschaftsstufen findet man hier:

Erläuterungen zu den einzelnen Verwandtschaftsstufen

Weitere Beschäftigungsalternativen aus der Sicht eines Bewerbers

Die genannten Bereiche und Berufe basieren auf gemeinsamen Kenntnissen, Fertigkeiten und Erfahrungen. Ggf. erfordern die genannten Jobalternativen eine längere Einarbeitung, eine Zusatzausbildung oder eine neue Ausbildung, die allerdings oft verkürzt absolviert werden kann.

Jobalternative im Bereich Freizeitgestaltung

- Sport- und Fitnesskaufmann/Sport- und Fitnesskauffrau

Gemeinsame Aufgaben: Beratung und Betreuung von Kunden im Bereich Freizeitgestaltung, Organisations-, Büro- und Verwaltungsaufgaben, Marketing, Öffentlichkeitsarbeit.

Jobalternativen im Bereich Hotel- und Gaststättengewerbe

- Hotelkaufmann/Hotelkauffrau
- Staatlich geprüfter Assistent/Staatlich geprüfte Assistentin für Hotelmanagement

Gemeinsame Aufgaben: Urlauber und Reisende betreuen, organisatorische, kaufmännische und verwaltende Arbeiten erledigen, dabei auch Fremdsprachenkenntnisse anwenden.

Jobalternativen im Bereich Verkehrswirtschaft

- Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice
- Servicekaufmann/Servicekauffrau im Luftverkehr
- Luftverkehrskaufmann/Luftverkehrskauffrau



- Staatlich geprüfter Internationaler Luftverkehrsassistent/Staatlich geprüfte Internationale Luftverkehrsassistentin
- Kaufmann/Kauffrau im Eisenbahn- und Straßenverkehr
- Schifffahrtskaufmann/Schifffahrtskauffrau Fachrichtung Linienfahrt
- Schifffahrtskaufmann/Schifffahrtskauffrau Fachrichtung Trampfahrt

Gemeinsame Aufgaben: Kunden über Serviceleistungen beraten, Angebote erstellen, Produkte verkaufen, Reklamationen bearbeiten.

Jobalternativen im Bereich Bürowirtschaft / Kaufmännische Berufe

- Bürokaufmann/Bürokauffrau
- Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation
- Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation

Gemeinsame Aufgaben: kaufmännische und verwaltende Arbeiten durchführen, z.B. Schriftverkehr erledigen, ggf. sachbearbeitende Tätigkeiten übernehmen, Aufgaben im Rechnungswesen wahrnehmen, z.B. Abrechnungen erstellen, Zahlungseingänge überwachen.

Jobalternative im Bereich Marketing

- Kaufmann/Kauffrau für Marketingkommunikation

Gemeinsame Aufgaben: Marketingmaßnahmen konzipieren und durchführen, z.B. Werbematerial zusammenstellen, Werbekampagnen planen und bei deren Umsetzung mitwirken, allgemeine kaufmännische Tätigkeiten durchführen.

Auch denkbar:

Für Reiseverkehrskaufleute kommt auch eine Tätigkeit im Bereich Industrie und Handel in Frage, beispielsweise als Industriekaufmann/-frau oder Kaufmann/-frau im Groß- und Außenhandel. Hier können Reiseverkehrskaufleute ebenfalls ihre kaufmännischen Erfahrungen und ihre Fremdsprachenkenntnisse einbringen.

Weitere Besetzungsalternativen aus der Sicht eines Arbeitgebers

Arbeitnehmer/innen der hier genannten Bereiche besitzen durch ihre Ausbildung und Berufstätigkeit Kenntnisse, Fertigkeiten und Erfahrungen, die für die Ausübung der Tätigkeit als Reiseverkehrskaufmann/-frau von Vorteil sind. Ggf. erfordern die Besetzungsalternativen eine Einarbeitung, die im Einzelfall unterschiedlich lang sein kann.

Besetzungsalternativen im Bereich Hotel- und Gaststättengewerbe

- Hotelkaufmann/Hotelkauffrau
- Staatlich geprüfter Assistent/Staatlich geprüfte Assistentin für Hotelmanagement

Gemeinsame Aufgaben: Urlauber und Reisende betreuen, organisatorische, kaufmännische und verwaltende Arbeiten erledigen, dabei auch in Fremdsprachen kommunizieren.

Besetzungsalternativen im Bereich Verkehrswirtschaft

- Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice
- Servicekaufmann/Servicekauffrau im Luftverkehr
- Luftverkehrskaufmann/Luftverkehrskauffrau
- Staatlich geprüfter Internationaler Luftverkehrsassistent/Staatlich geprüfte Internationale Luftverkehrsassistentin
- Kaufmann/Kauffrau im Eisenbahn- und Straßenverkehr
- Schifffahrtskaufmann/Schifffahrtskauffrau Fachrichtung Linienfahrt
- Schifffahrtskaufmann/Schifffahrtskauffrau Fachrichtung Trampfahrt

Gemeinsame Aufgaben: Kunden über Serviceleistungen beraten, Angebote erstellen, Produkte verkaufen, Reklamationen bearbeiten.

Spezialisierungsformen

Reiseverkehrskaufleute können sich z.B. auf die Reiseveranstaltung, Reisevermittlung oder den Geschäftsreiseservice, auf eine Tätigkeit in der Flughafenstationsleitung oder auf allgemeine kaufmännische und verwaltende Arbeiten in Reisebüros oder bei Reiseveranstaltern spezialisieren. Dabei beschäftigen sie sich unter anderem mit Tätigkeiten im Angebots-, Finanz- und Rechnungswesen, in der Verwaltung, im Marketing oder im Vertrieb. Darüber hinaus können sie sich auch auf den Bereich Personalwesen konzentrieren.

Beschreibungen im BERUFENET liegen z.B. für folgende Berufe vor:

- Flughafenstationsleiter/Flughafenstationsleiterin
- Kurverwaltungsfachmann/Kurverwaltungsfachfrau
- Reisebüromitarbeiter/Reisebüromitarbeiterin
- Reiseleiter/Reiseleiterin
- Verkaufsberater/Verkaufsberaterin
- Verkaufssachbearbeiter/Verkaufssachbearbeiterin

Funktions- und Aufgabenbereiche

Als Reiseverkehrskaufmann/-frau arbeitet man vorwiegend in folgenden betrieblichen Funktions- und Aufgabenbereichen:

- Angebotswesen, Kalkulation
- Finanz- und Rechnungswesen
- Marketing, Werbung
- Sachbearbeitung, Verwaltung, Sekretariat
- Vertrieb, Verkauf

Darüber hinaus kann sich die Tätigkeit auch auf folgenden Bereich erstrecken:

- Personalwesen

Weiterbildung im Überblick

Perspektiven

Der erfolgreiche Einstieg in den Beruf ist erst der Anfang: Eine Voraussetzung für den beruflichen Erfolg ist es, fachlich auf dem Laufenden zu bleiben und das eigene Fachwissen durch Weiterbildung kontinuierlich zu ergänzen, zu vertiefen und an neue Entwicklungen anzupassen. Andere Perspektiven im Berufsleben können sein, sich zu spezialisieren, beruflich voranzukommen oder sich selbstständig zu machen.

Wer internationale Erfahrungen sammeln und im Ausland arbeiten möchte, kann seine Fremdsprachenkenntnisse ausbauen und internationale Qualifikationen erwerben.

Qualifizierung und Spezialisierung

Neue Entwicklungen im Ferien- und Reisemarkt sind Herausforderungen, denen sich Reiseverkehrskaufleute immer wieder neu stellen müssen.

Das Themenspektrum für eine fachliche **Anpassungsweiterbildung** ist breit und reicht von Fremdenverkehr oder Reisevermittlung über Fremdsprachen und EDV-Anwendungen bis hin zu Verkaufstraining. Auch wenn sich Reiseverkehrskaufleute auf Einsatzgebiete spezialisieren möchten, finden sie in Bereichen wie Reiseveranstaltung, Reisevermittlung, Geschäftsreiseservice oder kaufmännische und verwaltende Arbeiten entsprechende Angebote.

Aufstieg und Studium

Wer sich das Ziel gesetzt hat, beruflich voranzukommen, kann ebenso aus einer Palette an Angeboten zur **Aufstiegsweiterbildung** auswählen. Naheliegender ist es, die Prüfung als Touristikfachwirt/in abzulegen. Auf Leitungs- und Spezialfunktionen, z.B. auf der mittleren Führungsebene, bereiten auch andere Weiterbildungen vor, wie beispielsweise Betriebswirt/in in Touristik und Reiseverkehr.

Teilweise werden Vorbereitungslehrgänge auf Weiterbildungsprüfungen auch in Form von E-Learning/Blended Learning angeboten. Hier lernen die Teilnehmer/innen jedoch nicht ausschließlich alleine am Computer. Während des Lehrgangs stehen sie in der Regel in Kontakt mit einem Dozenten, der für inhaltliche und technische Fragen zur Verfügung steht.

Reiseverkehrsleute, die eine schulische Hochschulzugangsberechtigung besitzen, können studieren und beispielsweise einen Bachelorabschluss als Betriebswirt/in im Bereich Touristik erwerben. Unter bestimmten Voraussetzungen ist übrigens auch ohne schulische Hochschulzugangsberechtigung ein Studium möglich.

Weitere Informationen: **Zugang zur Hochschule in den einzelnen Bundesländern**

Internet:

http://www.kmk.org/fileadmin/veroeffentlichungen_beschluesse/2010/2010_07_00-Synopse-Hochschulzugang-berufl-qualifizierter-Bewerber.pdf

Hinweis zu Fördermöglichkeiten

Für besonders begabte junge Fachkräfte besteht die Möglichkeit, ein Stipendium zu erhalten und bei Anpassungs- bzw. Aufstiegsweiterbildungen sowie bei einem Studium gefördert zu werden.

Weitere Informationen: **Weiterbildungsstipendium**

Internet: <http://www.sbb-stipendien.de/weiterbildungsstipendium.html>

Existenzgründung

Wer sich selbstständig machen möchte, kann z.B. ein Reisebüro eröffnen.

Weiterbildung (berufliche Anpassung)

Anpassungsweiterbildung

Qualifizierungslehrgänge (Auswahl)

- Touristik, Fremdenverkehr - Fachfortbildung
- Reisevermittlung, Reiseveranstaltung
- Englisch
- Französisch - sonstige Fachsprache
- Sonstige EDV-Anwendungen in der Reise- und Tourismusbranche
- Waren-, Produkt- und Verkaufskunde - Hotel, Gaststätten, Tourismus
- Vertrieb, Verkauf
- Marketing, internationales Marketing - Hotel, Gaststätten, Tourismus
- Finanz- und Rechnungswesen, Kostenwesen und Kalkulation - sonstige Branchen
- Kostenrechnung und Kalkulation
- Buchführung - allgemein
- Controlling - sonstige Branchen
- Kaufmännische Qualifizierung - sonstige Branchen
- Marktforschung, Marktbeobachtung - Fachfortbildung
- Transport, Verkehr, Spedition - allgemein
- Betriebswirtschaftliche Fachfortbildung - sonstige Branchen/Zielgruppen



- Rechtslehrgänge/Rechtsfragen branchen- und funktionsbezogen - sonstige Branchen
- Management, Unternehmensplanung, Projektmanagement - Hotel, Gaststätten, Tourismus
- Revision
- Personalwesen - allgemein
- Betriebliche Organisation - allgemein

Weitere Angebote zur beruflichen Anpassungsweiterbildung bietet die Datenbank KURSNET.

Weiterbildung (beruflicher Aufstieg)

Aufstieg und Studium

Aufstiegsweiterbildungen (Auswahl)

- Fach- und Betriebswirte/-wirtinnen, Fachkaufleute
 - Touristikfachwirt/Touristikfachwirtin
 - Betriebswirt/Betriebswirtin (Fachschule) für Touristik/Reiseverkehr
 - Betriebswirt/Betriebswirtin (Fachschule) für Verkehr
- Sonstige Aufstiegsweiterbildungen
 - Ausbilder/Ausbilderin für anerkannte Ausbildungsberufe

Eine Übersicht über das Angebot an beruflichen Aufstiegsweiterbildungen bietet die Datenbank KURSNET.

Hochschulbildungsgänge (Auswahl)

- Betriebswirt/Betriebswirtin (Hochschule) für Touristik
- Betriebswirt/Betriebswirtin (Hochschule) für allgemeine Betriebswirtschaft
- Betriebswirt/Betriebswirtin (Hochschule) für Verkehr

Eine Übersicht über das Angebot an Studiengängen mit Links auf die einzelnen Hochschulen enthält die Datenbank KURSNET.

Existenzgründung

Reiseverkehrskaufleute können sich z.B. mit einem Fremdenverkehrsbetrieb oder einem Reisbüros selbstständig machen. Dabei können sie sich auf bestimmte Reisegebiete, Reisearten (z.B. Busreisen) oder Kundengruppen (z.B. Geschäftsreiseservice) spezialisieren.

Wer sich selbstständig machen möchte, sollte sich umfassend beraten lassen, beispielsweise bei den Beratungsstellen der Kammern, Agenturen für Arbeit oder Kommunalverwaltungen.

Informationen zu allen Fragen der Existenzgründung bietet die Broschüre "durchstarten - Existenzgründung", die auch in den Berufs-Informations-Zentren (BiZ) der Agenturen für Arbeit erhältlich ist.

durchstarten - Existenzgründung 2011

Internet:

<http://www.arbeitsagentur.de/zentraler-Content/Veroeffentlichungen/Berufsorientierung/Durchstarten-Existenzgruendung.pdf>

Als Broschüre im Berufs-Informations-Zentrum (BiZ) erhältlich.

Weitere Informationen:

- Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) Postfach 11019 Scharnhorststraße 34-37
10115 Berlin D +49.30.186150 +49.30.186157010
Internet: <http://www.bmwi.de>
info@bmwi.bund.de



- KfW Mittelstandsbank Palmengartenstraße 5-9 60325 Frankfurt D +49.69.74310 +49.69.74312944
Internet: <http://www.kfw-mittelstandsbank.de>
info@kfw.de
- Deutscher Tourismusverband e.V. (DTV) Bertha-von-Suttner-Platz 13 53111 Bonn D +49.228.985220
+49.228.9852228
Internet: <http://www.deutschertourismusverband.de>
kontakt@deutschertourismusverband.de vormals: Deutscher Fremdenverkehrsverband

Darüber hinaus empfehlen sich Weiterbildungsmaßnahmen zum Thema Existenzgründung, die den Übergang in die Selbstständigkeit unterstützen, z.B.:

- Existenz- und Unternehmensgründung

Interessen

Folgende Interessen sind wichtig und hilfreich, um den Beruf lernen und ausüben zu können. Die Interessen sind in der Reihenfolge ihrer Wichtigkeit genannt. Zu jedem Interessensbereich werden zur Veranschaulichung Tätigkeiten genannt.

Interesse an kaufmännisch-organisatorischen Tätigkeiten

- z.B. Verhandeln und Einkaufen von Reisedienstleistungen
- z.B. Kalkulieren von Angeboten für Pauschalreisen
- z.B. kosteneffizientes Organisieren von Flügen, Zugverbindungen und Hotelzimmern für Geschäftsreisende

Interesse an sozial-beratenden Tätigkeiten

- z.B. umfassendes Beraten von Kunden über Reiseziele und -verbindungen
- z.B. geduldiges Unterbreiten verschiedener Angebote bei unentschlossenen Kunden

Interesse an verwaltend-organisatorischen Tätigkeiten

- z.B. Bearbeiten von Abrechnungen, Stornierungen oder Reklamationen

Arbeits- und Sozialverhalten

Einige Merkmale des Arbeits- und Sozialverhaltens sind gleichermaßen für alle Berufe relevant und werden deshalb nicht gesondert erwähnt. Hierzu gehören: Leistungs- und Einsatzbereitschaft, Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Ehrlichkeit, selbstständige Arbeitsweise, Kritikfähigkeit sowie angemessene Umgangsformen. Zusätzlich werden die nachfolgend genannten berufsspezifischen Merkmale benötigt, um diesen Beruf ausüben zu können.

- Sorgfalt (z.B. exaktes Kalkulieren von Preisen und Bearbeiten von Zahlungs- und Abrechnungsvorgängen)
- Flexibilität (Wechseln zwischen dem Einkaufen von Reisedienstleistungen, der Kundenberatung und dem Zusammenstellen von Katalogen)
- Kommunikationsfähigkeit (z.B. umfassendes Beraten von Kunden über Reiseziele und - sofern ein Wunsch nicht umsetzbar erscheint - Vorschlagen alternativer Reiseziele und -verbindungen)
- Kontaktbereitschaft (z.B. rasches und unkompliziertes Aufbauen, Vertiefen und Halten von Kontakten zu Reisebürokunden)
- Konfliktfähigkeit (z.B. angemessenes Verhalten beim Entgegennehmen von Beschwerden von Kunden)
- Beherrschtheit / Selbstkontrolle (z.B. Ruhe bewahren beim Umgang mit schwierigen Kunden bei der Entgegennahme von Reklamationen, etwa Beherbergungsbetriebe betreffend)
- Selbstsicherheit (z.B. sicheres und souveränes Auftreten gegenüber Reiseteilnehmern)
- Interkulturelle Kompetenz (z.B. angemessenes Eingehen auf kulturelle Besonderheiten bei der Zusammenarbeit mit Hotels und Veranstaltern im Ausland)



- Freundlich-gewinnendes Wesen (z.B. angenehmes, einnehmendes und überzeugendes Auftreten in den Beratungs- und Verkaufsgesprächen über Reiseangebote, Leistungen und Preise, um die Kunden an das Reisebüro zu binden)
- Kunden- und Serviceorientierung (z.B. Berücksichtigen von Kundenwünschen bei der Reiseplanung)
- Verhandlungsgeschick (z.B. Verhandeln über Reisedienstleistungen mit Fluggesellschaften, Busunternehmen, Beherbergungsbetrieben)
- Durchsetzungsvermögen (z.B. Festlegen von Reise- und Veranstaltungspartnern auf bestimmte Konditionen)

Fähigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten

Folgende Fähigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten werden benötigt, um den Beruf lernen und ausüben zu können. Bei einigen Fähigkeiten wird ein Ausprägungsgrad genannt. Dieser gilt für den mittleren oder typischen Vertreter dieses Berufes.

Fähigkeiten

- Durchschnittliches allgemeines intellektuelles Leistungsvermögen
- Durchschnittliches rechnerisches Denken (Beispiele siehe unter Kenntnisse und Fertigkeiten)
- Durchschnittliches sprachliches Denken (Beispiele siehe unter Kenntnisse und Fertigkeiten)
- Wahrnehmungs- und Bearbeitungsgeschwindigkeit (z.B. Abfragen von freien Zimmer- oder Flugkapazitäten)
- Konzentration (z.B. sorgfältiges Arbeiten trotz ablenkender Einflüsse in Großraumbüros)
- Merkfähigkeit (z.B. Gedächtnis für Zahlen, Personen und andere Informationen, etwa erforderliche Impfungen und Einreise-, Visa- und Zollbestimmungen)
- Umstellungsfähigkeit (z.B. schnelles Wechseln zwischen Sachbearbeitung und persönlicher oder telefonischer Kundenbetreuung)
- Handgelenk-Finger-Geschwindigkeit (z.B. Erfassen von Daten am Computer)
- Kaufmännische Befähigung (z.B. Verkaufen von Reisen und touristischen Dienstleistungen, Durchführen von Kundenumfragen)
- Befähigung zum Planen und Organisieren (z.B. Reservieren von Plätzen, Vornehmen von Buchungen)

Hinweis: Die Ausprägungsgrade beziehen sich auf Personen mit mittlerem Bildungsabschluss.

Kenntnisse und Fertigkeiten

- Rechenfertigkeiten (z.B. Erstellen von Statistiken, Kalkulieren von Individual- und Pauschalreisen, Berechnen von Reisepreisen)
- Verständnis für mündliche Äußerungen (z.B. Entgegennehmen von Reklamationen)
- Mündliches Ausdrucksvermögen (z.B. Informieren von Kunden über Reiseangebote, Leistungen und Preise)
- Textverständnis (z.B. Verstehen von Informationsmaterial, Konzepten, Vorschriften)
- Schriftliches Ausdrucksvermögen und Rechtschreibsicherheit (z.B. Korrespondieren mit Kunden, Geschäftspartnern und Behörden)

Kompetenzen

Die folgende Liste enthält eine Auswahl der wichtigsten Fertigkeiten und Kenntnisse. Die Auswahl dieser berufsbezogenen Kompetenzen erfolgt auf Basis der Ausbildungsordnung sowie der Auswertung von Stellen- und Bewerberangeboten.



Kernkompetenzen, die man während der Ausbildung erwirbt:

- Bahntouristik
- Bustouristik
- Flugtouristik
- Kalkulation
- Kundenberatung, -betreuung
- Pauschalreisen
- Reiseeinkauf
- Reiseveranstaltung
- Reisevermittlung
- Reservierung, Buchung (Reiseverkehr)
- Schiffstouristik, Kreuzfahrten
- Verkauf

Weitere Kompetenzen, die für die Ausübung dieses Berufs bedeutsam sein können:

- Abrechnung
- Buchführung, Buchhaltung
- Firmendienst (Reiseverkehr)
- Gruppenreisen
- Individualreisen
- Kosten- und Leistungsrechnung
- Marketing
- Reiserecht
- Reklamationsbearbeitung
- Zahlungsverkehr

Darüber hinaus enthalten die folgenden Kompetenzgruppen weitere relevante Fertigkeiten und Kenntnisse für den vorliegenden Beruf:

- Kompetenzgruppe "Bürokommunikation, MS-Office"
- Kompetenzgruppe "Reiseinformations-, Reservierungssysteme"

Rechtliche Regelungen

Rechtsvorschriften und Empfehlungen zur Ausbildung

Regelungen auf Bundesebene

- **Verordnung über die Berufsausbildung zum Reiseverkehrskaufmann/zur Reiseverkehrskauffrau vom 18.03.2005 (BGBl. I S. 806); tritt zum 01.08.2011 außer Kraft**
Internet: http://bundesrecht.juris.de/reisekfmausbv_2005/BJNR080600005.html
- **Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Reiseverkehrskaufmann/Reiseverkehrskauffrau (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 28.01.2005)**
- **Verordnung über die Bescheinigung von Grundlagen beruflicher Handlungsfähigkeit im Rahmen der Berufsausbildungsvorbereitung (Berufsausbildungsvorbereitungs-Bescheinigungsverordnung - BAVBVO) vom 16.07.2003 (BGBl. I S. 1472)**



Internet: <http://www.gesetze-im-internet.de/bavbvvo/BJNR147200003.html>

- **Berufsbildungsgesetz (BBiG) vom 23.03.2005 (BGBl. I S. 931), zuletzt geändert durch Artikel 15 Abs. 90 des Gesetzes vom 05.02.2009 (BGBl. I S. 160)**
Internet: http://bundesrecht.juris.de/bundesrecht/bbig_2005/gesamt.pdf
- **Gesetz zum Schutz der arbeitenden Jugend (Jugendarbeitsschutzgesetz - JArbSchG) vom 12.04.1976 (BGBl. I S. 965), zuletzt geändert durch Artikel 3 des Gesetzes vom 31.10.2008 (BGBl. I S. 2149)**
Internet: <http://bundesrecht.juris.de/bundesrecht/jarbschg/gesamt.pdf>
- **Bundesgesetz über individuelle Förderung der Ausbildung (Bundesausbildungsförderungsgesetz - BAföG), Neufassung durch Bekanntmachung vom 07.12.2010 (BGBl. I S. 1952)**
Internet: http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/baf_g/gesamt.pdf

Regelungen auf Landesebene

Anrechnung schulischer Berufsgrundbildungsjahre auf die Ausbildungszeit

Die zuständigen Länderministerien können rechtliche Regelungen zur Anrechnung eines schulischen Berufsgrundbildungsjahres bzw. einer Berufsfachschulausbildung auf die Ausbildungszeit erlassen. Diese sind im Folgenden aufgeführt.

- **Verordnung über die Anrechnung vollzeitschulischer beruflicher Bildungsgänge auf die Ausbildungsdauer gemäß Berufsbildungsgesetz (BBiG) und Handwerksordnung (HwO) und die Zulassung von Absolventen vollzeitschulischer beruflicher Bildungsgänge zur Abschlussprüfung in dualen Ausbildungsberufen (Berufskolleganrechnungs- und -zulassungsverordnung - BKAZVO) vom 16.05.2006 (GV. NRW S. 217)**
Internet:
https://recht.nrw.de/lmi/owa/br_bes_text?anw_nr=2&gld_nr=7&ugl_nr=7123&bes_id=9286&menu=1&sg=0&aufgehoben=N&keyword=BKAZVO
- **Verordnung der Sächsischen Staatsregierung und der Sächsischen Staatsministerien des Innern, der Finanzen, der Justiz, für Kultus, für Wissenschaft und Kunst, für Wirtschaft und Arbeit, für Soziales sowie für Umwelt und Landwirtschaft zur Ausführung des Berufsbildungsgesetzes (Sächsische Ausführungsverordnung zum Berufsbildungsgesetz - SächsBBiGAVO) vom 19.06.2006 (SächsGVBl. S. 152), zuletzt geändert durch Verordnung vom 31.08.2009 (SächsGVBl. S. 510)**
Internet: <http://www.revosax.sachsen.de/Text.link?stid=5504>
- **Verordnung über die Anrechnung vollzeitschulischer beruflicher Bildungsgänge auf die Ausbildungszeit vom 22.10.2007 (LSA.GVBl. S.348), tritt am 24.10.2012 außer Kraft**
Internet:
<http://www.landesrecht.sachsen-anhalt.de/jportal/?quelle=jlink&query=AusbZAnrV+ST&psml=bssahprod.psml&max=true&aiz=true>

Gleichwertigkeit beruflicher Bildungsabschlüsse in Europa

- **Gemeinsame Erklärung des Bevollmächtigten der Bundesrepublik Deutschland für kulturelle Angelegenheiten im Rahmen des Vertrages über die deutsch-französische Zusammenarbeit, der Bundesministerin für Bildung und Forschung der Bundesrepublik Deutschland und des Ministers für Bildung, Hochschulwesen und Forschung der Französischen Republik auf dem Gebiet der beruflichen Bildung über die generelle Vergleichbarkeit von französischen Abschlusszeugnissen in der Berufsausbildung und deutschen Abschlusszeugnissen in der Berufsausbildung nach Berufsbildungsgesetz, Handwerksordnung sowie Schulrecht der Länder vom 26.10.2004**
Internet: http://www.bmbf.de/pubRD/gemeinsame_erklaerung_berufliche_bildung_dt-frz.pdf
- **Liste der gleichwertigen Berufsbildungsabschlüsse Deutschland - Österreich, Stand 2008**
Internet: http://www.bmbf.de/pub/liste_der_gleichwertigen_berufsbildungsabschluesse.pdf

Informationsquellen

Informationsangebote der Bundesagentur für Arbeit

- **Berufe im Luftverkehr: Die Freiheit über den Wolken**
Internet:
http://www.abi.de/orientieren_entscheiden/berufsarbeitsfelder/branchen/berufe-im-luftverkehr07096.htm
abi 12/2010
- **Berufe live - Job inside: Reiseverkehrskaufmann/-frau**
Internet: <http://www.planet-beruf.de/Job-inside-Reisever.8119.0.html>
planet-beruf.de 07/2009
- **Berufe rund um den Tourismus**
Internet: <http://www.planet-beruf.de/Berufe-rund-um-den-T.8117.0.html>
planet-beruf.de 07/2009
- **Branchenreport Freizeit- und Tourismusbranche: Schlüsselbranche dank Reiselust**
Internet: <http://www.abi.de/arbeitsmarkt/branchenreports/freizeit-und-tourismusbranche06472.htm>
abi 07/2010
- **Branchenreport Freizeit- und Tourismusbranche: Studien- und Ausbildungswege**
Internet: <http://www.abi.de/arbeitsmarkt/branchenreports/freizeit-und-tourismusbranche-06473.htm>
abi 07/2010
- **Branchenreport Freizeit- und Tourismusbranche: Interview - Stark praxisorientierte Branche**
Internet: <http://www.abi.de/arbeitsmarkt/branchenreports/freizeit-und-tourismusbranche-06474.htm>
abi 07/2010
- **Tagesablauf Reiseverkehrskauffrau/-mann**
Internet: <http://planet-beruf.de/Tagesablauf-Reisever.10503.0.html?&type=1>
planet-beruf.de

Informationen von Ministerien, Verbänden und Organisationen

- **Ausbildungsprofile in der Tourismusbranche. Von Kaufmann/Kauffrau für Tourismus und Freizeit bis Hotelkaufmann/Hotelkauffrau** DIHK (Hrsg.)
Internet: http://verlag.dihk.de/ausbildungsprofile_in_der_tourismusbranche_392400.html
Die Berufs-Informations-Zentren (BiZ) der Agenturen für Arbeit sind mit dieser Publikation ausgestattet; Erscheinungsjahr 2008.
- **Branchenfokus - Tourismus und Gastgewerbe**
Internet: <http://www.bmwi.de/BMWi/Navigation/Wirtschaft/branchenfokus,did=196780.html>
Eine Information des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi).
- **Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB)**
Internet: <http://www.bibb.de/de/26171.htm>
Reiseverkehrskaufmann/-frau: Informationen zu Ausbildung und Beruf
- **DRV-Bildungsdatenbank im Tourismus**
Internet: <http://www.driv-ausbildung.de/>
Das Portal ist Teil der Ausbildungsinitiative des Deutschen ReiseVerbands (DRV).
- **DSFT Wissensportal Tourismus**
Internet: <http://www.wissen.dsft-berlin.de/>
Internet-Plattform mit News, Artikeln, Publikationen und Studien aus der Tourismusbranche sowie Informationen zur Aus- und Weiterbildung; hrsg. vom Deutschen Seminar für Tourismus (DSFT) Berlin e.V.; gefördert vom BMWI
- **Omnibus Revue: Touristik**
Internet: <http://www.omnibusrevue.de/touristik-576387.html>



- **Reiselinks.de**
Internet: <http://www.reiselinks.de/>
Portal mit ausführlichen Infos zum Thema Reisen.
- **Reiseverkehrskaufmann/-frau**
Internet: <http://www.bmwi.de/BMWi/Navigation/Ausbildung-und-Beruf/ausbildungsberufe,did=68174.html>
Eine Information des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi).
- **tourismus-azubi.de: Dein Klick zum Traumjob - Infos zum Einstieg in die Reisebranche**
Internet: <http://www.tourismus-azubi.de/>
Der Deutschen ReiseVerband (DRV) bietet als Teil seiner Ausbildungsoffensive auf dieser Seite eine Fülle von Informationen rund um den Ausbildungsberuf Tourismuskaufmann/-frau.
- **Zukunft buchen - Die Ausbildungsoffensive der Reisebranche**
Internet: <http://www.zukunft-buchen.de>
Eine Information im Rahmen der Ausbildungsoffensive des Deutschen ReiseVerbands e.V. (DRV).

Fachzeitschriften

- **fairkehr** fairkehr
Internet: <http://www.fairkehr.de/magframeset.html>
Magazin für Umwelt, Verkehr, Freizeit und Reisen
- **FVW International** Niedecken
Internet: <http://www.fvw.de/index.cfm?MID=62>
Das Magazin für Touristik und Business Travel
- **touristik aktuell** EuBuCo Euro Business Communication
Internet: <http://www.touristik-aktuell.de/>
- **Travel One** Travel Trade Press
Internet: <http://www.travel-one.net>
- **Verträglich Reisen. Magazin für Reisen und Umwelt** fairkehr
Internet: <http://www.vertraeglich-reisen.de/>

Auswahl an Büchern/Medien, die im Buchhandel erhältlich sind

- **Erfolgsfaktoren für Reisebüros. Dienstleistungsqualität - Kundenzufriedenheit - Kundenbindung - Erlebnismarketing** Thorsten Kopenhagen VDM Verl. Dr. Müller 2008
- **Grundlagen des Tourismus: Lehrbuch in 5 Modulen** Axel Schulz u.a. Oldenbourg 2010
- **Kaufmännische Betriebslehre** Gerd Kümmel u.a. Europa-Lehrmittel 2011
- **Nachhaltige Entwicklung im Tourismus** Christian Lotter Diplomica 2010
- **Rechnungswesen für Reiseverkehrskaufleute** Klaus Spillner Bildungsverl. EINS 2009
- **Reiseverkehrskaufmann/-frau. Prüfungstrainer Abschlussprüfung** Kathrin Kimmich, Birgit Dittrich U-Form 2010
- **Tourismus Betriebswirtschaftslehre** Günter Füth, Jutta Fechler DRV 2009

Adressen für weiterführende Informationen

Berufs-/Interessenverbände, Arbeitgeber-/Arbeitnehmer-Organisationen

- Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft (BTW) Am Weidendamm 1A 10117 Berlin D
+49.30.7262540 +49.30.72625444
Internet: <http://www.btw.de>
info@btw.de



- Deutscher Tourismusverband e.V. (DTV) Bertha-von-Suttner-Platz 13 53111 Bonn D +49.228.985220
+49.228.9852228
Internet: <http://www.deutschertourismusverband.de>
kontakt@deutschertourismusverband.de vormals: Deutscher Fremdenverkehrsverband
- DRV Deutscher ReiseVerband e.V. Schicklerstraße 5-7 10179 Berlin D +49.30.284060 +49.30.2840630
Internet: <http://www.driv.de>
info@driv.de
- Verband Internet Reisevertrieb e.V. (VIR) Kelttenring 9 82041 Oberhaching D +49.89.61066729
+49.89.61066710
Internet: <http://www.v-i-r.de>
info@v-i-r.de

Arbeitnehmerverband

- ver.di - Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft Paula-Thiede-Ufer 10 10179 Berlin D +49.30.69560
+49.30.69563141
Internet: <http://www.verdi.de>
info@verdi.de

Sonstige

- BG Verkehr - Berufsgenossenschaft für Transport u. Verkehrswirtschaft Ottenser Hauptstraße 54 22765
Hamburg D +49.40.39800 +49.40.39801666
Internet: <http://www.bg-verkehr.de/>
info@bg-verkehr.de
- Deutsche Zentrale für Tourismus e.V. (DZT) Beethovenstraße 69 60325 Frankfurt D +49.69.974640
+49.69.751903
Internet: <http://www.deutschland-tourismus.de>
info@germany.travel

Internationale Verbände

- Ökologischer Tourismus in Europa e.V. (Ö.T.E.) Koblenzer Straße 65 53173 Bonn D +49.228.359008
+49.228.359096
Internet: <http://www.oete.de>
info@oete.de
- World Tourism Organization (UNWTO) Capitán Haya 42 28020 Madrid E +34.91.5678100
+34.91.5713733
Internet: <http://www.unwto.org>
omt@unwto.org

Rückblick - Geschichte des Berufs

Seit Jahrzehnten im Aufwind: Urlaubsreisen

Während in früheren Zeiten Bildungs- und Erholungsreisen einer kleinen Gruppe von Menschen vorbehalten waren, begannen Urlaubsreisen spätestens seit den 60er Jahren des 20. Jahrhunderts für breite Schichten der Bevölkerung interessant und bezahlbar zu werden. Entsprechend nahm der Bedarf an Fachleuten in der Tourismusindustrie zu. Fernreisen und Spezialreisen wie Studien- oder Sport- und Wellnessreisen kamen in Mode. Der Reisemarkt wurde schnell größer, Reiseveranstalter und Verkehrsunternehmen müssen, um im Geschäft zu bleiben, immer neue günstige und interessante Angebote erarbeiten - von der Pauschalreise bis



zum Abenteuerurlaub. Angesichts der wirtschaftlichen Globalisierung wurde in den letzten Jahren auch der Sektor Geschäftsreisen wichtiger.

Mit der Ausweitung des Marktes änderten sich auch die Arbeitsbedingungen in den Reisebüros. Wo früher Kataloge und Listen gewälzt und Daten per Telefon und Fernschreiber übermittelt wurden, sind heute elektronische Buchungssysteme zu bedienen. Per Computer werden weltweit freie Kapazitäten abgefragt, Flüge und Hotels gebucht. Um mit reinen Online-Anbietern konkurrieren zu können, benötigen Reiseprofis hohe Beratungskompetenzen und ein gutes Gespür für Trends.

Vom Reisebürogehilfen zum Reiseverkehrskaufmann

Die Anfänge der Ausbildung für Fachleute im Reiseverkehr reichen zurück bis ins Jahr 1940. Der damals geschaffene Beruf Reisebürogehilfe galt - mit einer zwischenzeitlichen Neufassung und Änderung des Berufsbildes - bis ins Jahr 1962, als er vom Beruf Reisebürokaufmann abgelöst wurde.

Nachfolgeberuf des Reisebürokaufmanns war 1974 die Ausbildung zum Reiseverkehrskaufmann/zur Reiseverkehrskauffrau. Der Ausbildungsberuf war nunmehr nach dem Berufsbildungsgesetz anerkannt.

Nach einer weiteren Neuordnung 1979 wurde der Beruf mit den zwei Fachrichtungen Reisevermittlung und Reiseveranstaltung sowie Kur- und Fremdenverkehr ausgestattet.

Im Jahr 1998 wurde die Ausbildungsordnung abermals reformiert. Die Fachrichtungen hießen nun Touristik sowie Kuren und Fremdenverkehr. Die Reform war notwendig geworden, um einigen Veränderungen des Berufsbildes Rechnung zu tragen: Moderne Informations- und Kommunikationssysteme für Reisebuchungen waren inzwischen aus dem Arbeitsgebiet genauso wenig wegzudenken wie zeitgemäße Methoden des Marketings für Reiseziele. Vor allem aber ermöglichte sie durch die Wahl von Einsatzgebieten innerhalb der Fachrichtungen eine noch stärkere Spezialisierung im Vergleich zu vorhergehenden Ausbildungsregelungen. Mit der neuen Ausbildungsordnung von 2005 wurde der Ausbildungsberuf Reiseverkehrskaufmann/-frau zum Monoberuf. Die Vertiefung in Einsatzgebiete wurde jedoch beibehalten, so dass Reiseverkehrskaufleute gezielt für die verschiedenen Arten von Unternehmen in der Reisebranche - Reiseveranstalter, Reisevermittler und Geschäftsreisenservice - ausgebildet werden können.

Vorläuferberufe

Im Rahmen der neuen Ausbildungsordnung für Reiseverkehrskaufleute wurde die Fachrichtung Touristik 2005 aufgehoben. An die Stelle der ehemaligen Fachrichtung Kuren und Fremdenverkehr trat der neue Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau für Tourismus und Freizeit.

- Reiseverkehrskaufmann/Reiseverkehrskauffrau Fachrichtung Touristik
- Reiseverkehrskaufmann/Reiseverkehrskauffrau Fachrichtung Kuren und Fremdenverkehr

Ausblick - Trends und Entwicklungen

Trend zum ökologischen Tourismus

"Grünes Reisen" gewinnt zunehmend an Bedeutung. Für den Klimaschutz spielt die Wahl des Verkehrsmittels eine zentrale Rolle. Je nachdem, ob eine Familie Urlaub oder ein Single einen Wochenend-Trip machen möchte, ob das Reiseziel innerhalb oder außerhalb Deutschlands liegt, wägen Reiseplaner die Vor- und Nachteile von Bahn, Auto, Flugzeug oder Schiff unter ökologischen Gesichtspunkten ab. Immer öfter werden umweltfreundliche Alternativen angeboten, z.B. eine Fahrradreise oder die Mitreise auf einem Frachtschiff. Ökologisch bewusste Reiseveranstalter achten darüber hinaus aber auch auf die Ökobilanz von Hotels und Ferienanlagen. Zum Umweltaspekt kommt die gesellschaftliche Verantwortung der Reisebranche, die mit dem Begriff Corporate Social Responsibility (CSR) bezeichnet wird. Neben dem Umweltschutz geht es hier u.a. darum, bestimmte Standards bei den Arbeitsbedingungen, der Entlohnung und dem Ausbildungsniveau der Beschäftigten am Reiseziel einzuhalten.

Der Trend zum nachhaltigen Reisen geht einher mit Reiseformen, bei denen ein intensives und gleichzeitig umweltschonendes Erleben der Natur im Vordergrund steht. Reiseverkehrskaufleute können auf diese Entwicklung Rücksicht nehmen, indem sie ihre Kunden über ökologische Aspekte einer Reise informieren oder ihnen Reiseangebote unterbreiten, die mit Siegel "CSR-Tourism" zertifiziert sind.

Demografischer Wandel und Tourismus

Der demografische Wandel macht sich auch in der Tourismusbranche bemerkbar. Nicht nur das Reiseverhalten, sondern auch die Motive und Ansprüche ändern sich. Die Bedeutung der Senioren für den Tourismus wächst kontinuierlich, schneller als ihr Anteil an der Gesamtbevölkerung. Damit wandeln sich auch die Anforderungen an eine Urlaubsreise: Während einfache Erholungs- und Badeurlaube an Bedeutung verlieren, werden Bereiche wie Gesundheit, Natur und Kultur immer beliebter. Auch die Hochsaison wird zum Auslaufmodell - der klassische Sommerurlaub zur Hauptreisezeit wird mehr und mehr verdrängt durch Reisen in der Nebensaison.

Reiseverkehrskaufleute berücksichtigen diesen Trend bei der Beratung und Reisevermittlung und gehen auf die speziellen Wünsche und Vorstellungen ihrer älteren Kunden flexibel ein. Dazu informieren sie sich gezielt über die aktuellen Entwicklungen im Bereich der Kultur- und Gesundheitsreisen.

Stellen- und Bewerberbörsen

Ausbildungsstellen (branchenbezogen)

- **IHK-Lehrstellenbörse**
Internet: <http://www.dihk.de/themenfelder/aus-und-weiterbildung/lehrstellenboerse>
Lehrstellenbörsen der Industrie- und Handelskammern im Internet bieten eine Plattform für Angebot und Nachfrage auf dem Ausbildungsmarkt für die Lehrberufe in den Bereichen Industrie, Handel und Dienstleistungen.
- **touristik-azubi.de: Dein Klick zum Traumjob (Ausbildungsstellen)**
Internet: <http://www.touristik-azubi.de/index.php?id=stellenangebote>
Auf der vom Deutschen ReiseVerband (DRV) herausgegebenen Übersicht werden offene Ausbildungsstellen für Tourismuskauflaute aufgelistet.

Stellenangebote in Deutschland und im deutschsprachigen Ausland

- **fvw Stellenmarkt**
Internet: <http://stellenmarkt.fvw.de/>
Online-Plattform der gleichnamigen Fachzeitung. 14-tägig aktualisierter Stellenmarkt für viele Berufe im Bereich Tourismus und Reiseverkehr.
- **hoteljob.ch**
Internet: <http://hoteljob.ch/>
Online-Stellenmarkt einer schweizerischen Fachzeitung für Hotellerie, Gastronomie und Tourismus.
- **Rolling Pin International**
Internet: <http://www.rollingpin.at/job/jobsearch>
Internationales Magazin für Hotellerie, Gastronomie und Kreuzfahrt. Unter dem Menüpunkt "Jobsuche" lassen sich Stellenangebote vom Zimmermädchen über Kabinenstewardess, Chef de Rang, Headwaiter bis zum Hotelmanager recherchieren.
- **Schule für Tourismus**
Internet: <http://www.schule-tourismus.de/jobboerse.htm>
Die Berliner Schule für Tourismus bietet auf ihren Seiten eine kleine Jobbörse für Reiseverkehrskaufleute und andere Spezialisten der Tourismusbranche an.



- **Verband Internet Reisevertrieb e.V. (VIR)**
Internet: <http://www.v-i-r.de/vir-jobboerse.htm>
Job- und Praktikumsbörse der VIR-Mitgliedsunternehmen sowie des VIR selbst.
- **VertrieblerMarkt.de**
Internet: <http://www.vertrieblermarkt.de/>
Die Angebote dieser Jobbörse für den Vertrieb können regional, nach Branche oder Namen des inserierenden Unternehmens gefiltert werden. Ein Klick auf ein interessantes Angebot führt meist zur Original-Anzeige der ausschreibenden Stelle im PDF-Format.
- **Wilbers Jobservice**
Internet: <http://www.wilbers-jobservice.de/stellensucher/index.htm>
Stellenbörse einer Personalberatungsfirma für Fachkräfte in Reiseverkehr und Tourismus sowie Vertriebs- und EDV-Spezialisten der Branche.

Stellenangebote im europäischen Ausland

- **simply sales jobs**
Internet: <http://www.simplysalesjobs.co.uk/>
Europaweit tätige Jobbörse für Verkauf und Vertrieb in nahezu allen Branchen. Englischsprachig, Schwerpunkt der Angebote liegt auf Großbritannien. Onlinebewerbung nach kostenloser Anmeldung möglich.

Zuordnung Berufsfelder

Der Beruf Reiseverkehrskaufmann/-frau ist folgenden Berufsfeldern zugeordnet:

- Berufe im Büro und Sekretariat
- Berufe im Tourismus und in der Freizeitwirtschaft
- Berufe rund um Vertrieb und Verkauf

Zuordnung Berufliche Merkmale

Der Beruf Reiseverkehrskaufmann/-frau ist folgenden beruflichen Merkmalen zugeordnet:

Tätigkeiten

- bedienen/Kunden betreuen
- kalkulieren/rechnen
- kaufen/verkaufen
- planen/organisieren
- verwalten

Arbeitsorte

- Büro
- Verkaufsraum

Arbeitsgegenstände/-mittel

- Büro-/Kommunikationsgeräte/Präsentationsmittel



- Computer/Rechner
- Fremdsprachen
- Informationen/Medien/Internet
- Menschen