

**Tourismuskaufmann  
(Kaufmann für Privat- und Geschäftsreisen)  
Tourismuskauffrau  
(Kauffrau für Privat- und Geschäftsreisen)**

**Ausbildungsrahmenplan**

Zu vermittelnde Fähigkeiten und Kenntnisse

**Abschnitt A:  
Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten  
in den Pflichtqualifikationseinheiten  
nach § 3 Nummer 1**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>1</b>	Gestaltung von Produkten und Leistungen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1)	
<b>1.1</b>	Tourismusspezifische Systematik (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) nach Deutschland hereinkommenden (Incoming Tourism) und aus Deutschland herausgehenden Tourismus (Outgoing Tourism) sowie Inlandstourismus (Domestic Tourism) unterscheiden</li> <li>b) Individual-, Veranstalter- und Geschäftsreisen unterscheiden</li> <li>c) Merkmale unterschiedlicher Reiseformen erarbeiten und zielgruppengerecht auswerten</li> <li>d) Bedeutung der touristischen Wertschöpfungskette erläutern und den eigenen Betrieb in diese einordnen</li> </ul>
<b>1.2</b>	Destinationen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informationen über geografische, klimatische und ökologische Gegebenheiten von Destinationen zusammenstellen und dabei politische, wirtschaftliche, kulturelle und historische Gegebenheiten berücksichtigen</li> <li>b) Destinationen zielgruppenorientiert prüfen und auswählen</li> <li>c) länderspezifische Reise- und Gesundheitsbestimmungen und sicherheitsrelevante Gegebenheiten berücksichtigen</li> <li>d) Verkehrswege, Verkehrsmittel und Verkehrsverbindungen für unterschiedliche Destinationen zielgruppenorientiert auswählen</li> <li>e) über Aufgaben der Reiseleitung im Zielgebiet informieren</li> <li>f) Angebote von Leistungsträgern innerhalb des Zielgebietes berücksichtigen</li> <li>g) Krisenmanagementregeln beachten</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>1.3</b>	Produkte und Leistungen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) branchenspezifische Informations-, Produktions- und Buchungssysteme nutzen sowie Buchungen durchführen</li> <li>b) Informationen zu Preis- und Leistungsangeboten von Verkehrsträgern, Unterkunftsarten und sonstigen reiserelevanten Leistungen ermitteln und auswerten</li> <li>c) Kategorien der Leistungsträger zielgruppengerecht auswählen</li> <li>d) Dienstleistungs- und Servicequalität bei der Produkt- und Leistungserstellung berücksichtigen, um Wettbewerbsvorteile zu erzielen</li> <li>e) Reiseunterlagen und -nachweise erstellen</li> <li>f) Umbuchungen, Rücknahmen, Stornierungen und Erstattungen durchführen</li> </ul>
<b>1.4</b>	Eigenveranstaltungen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Einzelleistungen zu einem touristischen Paket bündeln</li> <li>b) Einzelleistungen in der Destination recherchieren und beschaffen</li> <li>c) Kalkulationen durchführen und Preise unter Berücksichtigung betrieblicher und rechtlicher Vorgaben gestalten</li> <li>d) individuelle Reisen ausarbeiten und deren Ablauf organisieren</li> <li>e) offene sowie geschlossene Gruppenreisen ausarbeiten und deren Ablauf organisieren</li> <li>f) Vorgang nach Durchführung der Reise abschließen; Kundenzufriedenheit abfragen und auswerten sowie Nachkalkulation durchführen</li> </ul>
<b>1.5</b>	Nachhaltigkeit und Umweltaspekte im Tourismus (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Produkte und Leistungen unter Nachhaltigkeits- und Umweltaspekten prüfen und beurteilen</li> <li>b) Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung in der Destination ermitteln und Reisenden erläutern</li> <li>c) Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung ermitteln und bei der Reisegestaltung berücksichtigen</li> <li>d) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Ressourcennutzung bei der Reiseorganisation berücksichtigen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		e) Reisende über branchenspezifische Umweltschutzmaßnahmen und Nachhaltigkeitsprogramme informieren
<b>2</b>	Touristisches Marketing (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2)	
<b>2.1</b>	Marktanalyse und Marketingmaßnahmen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ergebnisse der Marktbeobachtung und Marktanalysen für die Entwicklung, Planung und Durchführung von Marketingmaßnahmen nutzen</li> <li>b) marktrelevante Informationen und Daten beschaffen, zur Entscheidungsfindung aufbereiten, präsentieren und vermitteln</li> <li>c) Marketingmaßnahmen auswählen und Marketinginstrumente einsetzen, Budgetvorgaben berücksichtigen</li> <li>d) Erfolg der Marketingmaßnahmen beurteilen</li> </ul>
<b>2.2</b>	Werbung und Verkaufsförderung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) bei der Entwicklung und Umsetzung von Werbekonzepten mitwirken und diese für die Verkaufsförderung nutzen</li> <li>b) Werbemittel erstellen</li> <li>c) Werbeaktionen planen, kalkulieren und durchführen; zielgruppenspezifische Medien einsetzen</li> <li>d) Maßnahmen zur Kundenbindung entwickeln, umsetzen und Erfolg kontrollieren</li> </ul>
<b>2.3</b>	Vertriebs- und Absatzkanäle (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Vertriebs- und Absatzkanäle recherchieren, vergleichen und an der Zielgruppe ausrichten</li> <li>b) Medien sowie technische Möglichkeiten für eine zielgruppengerechte Ansprache und Kundenbindung recherchieren, nutzen und ihren Einsatz prüfen</li> </ul>
<b>2.4</b>	Öffentlichkeitsarbeit (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 2.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) an Maßnahmen des Ausbildungsbetriebes zur Öffentlichkeitsarbeit mitwirken</li> <li>b) Daten und Informationen für die Erfolgskontrolle aufbereiten</li> </ul>
<b>3</b>	Service und Qualität (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3)	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>3.1</b>	Serviceleistungen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bedeutung von Service für den betrieblichen Erfolg, die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung begründen und an der Entwicklung von Serviceleistungen mitwirken</li> <li>b) Serviceleistungen zur Unterstützung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung als verkaufsfördernde Maßnahme anbieten</li> </ul>
<b>3.2</b>	Qualitätssicherung im Service (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) betriebliche Prozesse zur Qualitätssicherung im Service mitgestalten und die zugehörigen Instrumente anwenden</li> <li>b) unterschiedliche Daten zur Qualitätsmessung aufbereiten, analysieren und Ergebnisse zielgerichtet anwenden</li> <li>c) Qualitätskontrolle kontinuierlich optimieren</li> <li>d) Kundenzufriedenheit prüfen und eigenes Verhalten anpassen</li> </ul>
<b>4</b>	Kommunikation, Kundenberatung und Verkauf (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4)	
<b>4.1</b>	Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kundenkontakte herstellen, nutzen und pflegen</li> <li>b) Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche mit Kunden planen, durchführen und nachbereiten</li> <li>c) eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen; kundenorientiert verhalten und kommunizieren</li> <li>d) Kunden über aktuelle Reisehinweise und –warnungen informieren</li> </ul>
<b>4.2</b>	Beschwerdemanagement (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Beschwerden und Reklamationen unterscheiden, rechtliche Bestimmungen und betriebliche Regelungen anwenden</li> <li>b) Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und bearbeiten</li> <li>c) Beschwerden und Reklamationen für eine kundenorientierte Geschäftspolitik nutzen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>4.3</b>	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) fremdsprachige Fachbegriffe anwenden</li> <li>b) fremdsprachige Informationen nutzen</li> <li>c) Auskünfte einholen und erteilen, auch in einer fremden Sprache</li> <li>d) situationsgerecht in einer Fremdsprache korrespondieren und kommunizieren</li> </ul>
<b>5</b>	Rechtliche Grundlagen des Tourismus (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5)	
<b>5.1</b>	Vertragsrecht (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) allgemeines Vertragsrecht anwenden</li> <li>b) Vertragsarten unterscheiden</li> <li>c) versicherungs- und haftungsrechtliche Regelungen berücksichtigen</li> </ul>
<b>5.2</b>	Reise- und Beförderungsrecht (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 5.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reiserecht aufgabenbezogen anwenden</li> <li>b) Beförderungs- und Beherbergungsbestimmungen beachten</li> <li>c) Passagierrechte unterschiedlicher Beförderungsarten berücksichtigen</li> <li>d) Rahmenbedingungen der Genehmigung zur Personenbeförderung erläutern</li> </ul>
<b>6</b>	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6)	
<b>6.1</b>	Rechnerische Abwicklung und Zahlungsverkehr (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rechnungen erstellen und Belege für die Finanzbuchhaltung erfassen</li> <li>b) Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit Abrechnungsgesellschaften prüfen</li> <li>c) Zahlungsmethoden unterscheiden, Zahlungsvorgänge rechnerisch bearbeiten und abschließen</li> <li>d) Vorgänge des Mahnwesens bearbeiten</li> </ul>
<b>6.2</b>	Kosten- und Leistungsrechnung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kosten erbrachter Leistungen ermitteln, erfassen und bewerten</li> <li>b) Kalkulationen durchführen</li> <li>c) Erlöse erbrachter Leistungen erfassen und bewerten</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		d) an der Erfolgsrechnung mitwirken
<b>6.3</b>	Kaufmännische Steuerung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6.3)	a) betriebliche Planungs-, Steuerungs- und Kontrollinstrumente anwenden b) Statistiken erstellen und zur Vorbereitung von Entscheidungen aufbereiten c) betriebsübliche Kennzahlen ermitteln und auswerten sowie Konsequenzen für das Unternehmen aufzeigen
<b>6.4</b>	Unternehmerisches Handeln (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 6.4)	a) Voraussetzungen und Rahmenbedingungen, Chancen und Risiken unternehmerischen Handelns aufzeigen b) rechtliche und finanzielle Bedingungen zur Führung eines Unternehmens erläutern, Rechtsformen unterscheiden

**Abschnitt B:**  
**Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**  
**in einer der Wahlqualifikationseinheiten**  
**nach § 3 Nummer 2**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>1</b>	Reisevermittlung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1)	
<b>1.1</b>	Vorbereitung und Beratung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kundentypen unterscheiden und auf spezifische Kundenwünsche eingehen</li> <li>b) Destinationskenntnisse und Reisetemen erarbeiten, aufbereiten und dem Kunden erläutern</li> <li>c) im Beratungsgespräch Kundenwünsche ermitteln und eingrenzen</li> <li>d) Produkte und Dienstleistungen verschiedener Anbieter vergleichen, bewerten und über diese Auskunft geben</li> <li>e) über Tarifbestimmungen aufklären</li> <li>f) über Einreise- und Gesundheitsbestimmungen, insbesondere Impfungen, aufklären</li> </ul>
<b>1.2</b>	Verkauf (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Verkaufstechniken situationsorientiert anwenden</li> <li>b) Kunden zu Einzelleistungen einer Reise abschlussorientiert beraten</li> <li>c) Computerreservierungssystem bei der Buchung nutzen</li> <li>d) Zusatzleistungen abschlussorientiert anbieten und verkaufen</li> <li>e) ausgewählte Reisekomponenten buchen</li> <li>f) Vertrag abschließen</li> </ul>
<b>1.3</b>	Nachbereitung und Service (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Geschäftsvorgänge und Belege unter Berücksichtigung betrieblicher und rechtlicher Regelungen erfassen und bearbeiten</li> <li>b) besondere Anforderungen und Bedarfe der Reisenden zur Kundenbindung berücksichtigen</li> </ul>
<b>2</b>	Reiseveranstaltung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2)	



Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>2.1</b>	Vorbereitung und Nachbereitung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Produktions- und Arbeitsschritte in die touristische Wertschöpfungskette einordnen und ausführen</li> <li>b) Deckungsbeitragsrechnungen für betriebliche Produkte erstellen</li> <li>c) Produktions- und Reservierungssysteme unterscheiden und anwenden</li> <li>d) Produktmanagementprozesse unterscheiden und umsetzen</li> <li>e) Produktrentabilität auswerten und Ergebnisse bei der weiteren Produktplanung berücksichtigen</li> </ul>
<b>2.2</b>	Leistungseinkauf und Vertragsgestaltung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) branchenübliche Grundsätze und betriebsübliche Richtlinien des Einkaufs sowie der Preisgestaltung anwenden</li> <li>b) Informationen und Konditionen unterschiedlicher Leistungsträger vergleichen, auswerten und nutzen</li> </ul>
<b>2.3</b>	Vertriebsmedien und -kanäle (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bedeutung der Gestaltung von Vertriebsmedien für die Reiseveranstaltung begründen; Vertriebsmedien aufgabenorientiert auswählen sowie zielgruppen- und verkaufsorientiert aufbereiten</li> <li>b) Bedeutung von Vertriebskanälen für den Geschäftserfolg begründen; Vertriebskanäle aufgabenorientiert auswählen</li> </ul>
<b>2.4</b>	Kundenservice (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 2.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Anfragen von Reisemittlern oder Endverbrauchern entgegennehmen und bearbeiten</li> <li>b) Beschwerden und Reklamationen von Reisemittlern oder Endverbrauchern bearbeiten, dabei die Interessen des Unternehmens vertreten sowie kundenorientiert und entsprechend der gesetzlichen und betrieblichen Regelungen handeln</li> <li>c) zwischen den Beteiligten im Zielgebiet und dem Kunden vermitteln sowie Koordinierungsaufgaben übernehmen</li> </ul>
<b>3</b>	Geschäftsreisen (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 3)	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>3.1</b>	Planung und Organisation (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) an der Geschäftsreiseorganisation aus Sicht des Reisenden und des Firmenkunden mitwirken und dabei Prozessabschnitte der Geschäftsreiseorganisation unterscheiden</li> <li>b) Ziele einer Reiserichtlinie erläutern, diese bei der Reiseplanung anwenden und den Firmenkunden bei Erstellung und Pflege der Reiserichtlinie unterstützen</li> <li>c) Antrags- und Genehmigungsverfahren sowie rechtliche Grundlagen für Geschäftsreisen beachten</li> </ul>
<b>3.2</b>	Reservierung und Buchung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Buchung von Reisekomponenten unter Berücksichtigung der vorgegebenen Budgets und rechtlichen Rahmenbedingungen unter Anwendung von Computerreservierungssystemen (CRS) durchführen</li> <li>b) Auswirkungen von Kundenbindungssystemen der Leistungsträger auf das Reiseverhalten berücksichtigen und im Sinne der Reiserichtlinie darauf einwirken</li> <li>c) Auswirkungen der Preis- und Kapazitätssteuerung der Leistungspartner beachten</li> <li>d) Bezahlung von Reisekomponenten vor der Reise prüfen, die jeweiligen spezifischen Zahlungsarten und -mittel optimieren und anwenden</li> </ul>
<b>3.3</b>	Reisekostenabrechnung und Controlling (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 3.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reiseverhalten von Geschäftsreisenden dokumentieren</li> <li>b) Management-Informationssysteme nutzen, um an Steuerungsvorgängen und Vertragsverhandlungen mit Leistungsträgern mitzuwirken</li> <li>c) Reisekostenabrechnung nach Lohnsteuerrichtlinie durchführen</li> </ul>

**Abschnitt C:  
Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten  
nach § 3 Nummer 1**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>1</b>	Der Ausbildungsbetrieb (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 1)	
<b>1.1</b>	Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang beschreiben</li> <li>b) Leistungen der Tourismus- und Reisewirtschaft an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>c) Aufbau, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>d) Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes darstellen</li> <li>e) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden und Gewerkschaften beschreiben</li> </ul>
<b>1.2</b>	Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Grundlagen, Personalwirtschaft (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und die Aufgaben der Beteiligten im dualen Berufsbildungssystem beschreiben</li> <li>b) betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen und unter Nutzung von Arbeits- und Lerntechniken zu seiner Umsetzung beitragen</li> <li>c) Nutzen betrieblicher und außerbetrieblicher Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten für die berufliche und persönliche Entwicklung aufzeigen</li> <li>d) wesentliche Inhalte eines Arbeitsvertrages erklären</li> <li>e) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie die für den Ausbildungsbetrieb geltenden tariflichen Regelungen beachten</li> <li>f) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären</li> <li>g) Ziele, Bedeutung sowie Aufgaben der Personalführung und Personalplanung im Ausbildungsbetrieb erläutern und zu deren Umsetzung beitragen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>1.3</b>	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit durch die berufliche Tätigkeit feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>
<b>1.4</b>	Umweltschutz (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 1.4)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>
<b>2</b>	Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationstechniken (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2)	
<b>2.1</b>	Arbeitsorganisation (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel aufgabenorientiert einsetzen</li> <li>b) eigene Arbeit inhaltlich und zeitlich strukturieren, Arbeitstechniken aufgabenorientiert einsetzen</li> <li>c) Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Arbeitsleistung berücksichtigen</li> <li>d) Informationsquellen nutzen</li> <li>e) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und der Arbeitsplatzgestaltung vorschlagen</li> <li>f) Organisationsabläufe optimieren</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>2.2</b>	Informations- und Datenkommunikationstechniken (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Daten erfassen, aufbereiten und pflegen, insbesondere unter Nutzung von Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulationsprogrammen sowie Präsentationssoftware</li> <li>b) Informations- und Kommunikationssysteme nutzen</li> <li>c) Auswirkungen des Einsatzes von Informations- und Kommunikationssystemen auf Arbeitsorganisation, Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen beschreiben</li> <li>d) Informations- und Telekommunikationsdienste kosten- und leistungsorientiert nutzen</li> <li>e) aktuelle Medien für Recherchen nutzen</li> <li>f) geeignete Informations- und Reservierungssysteme auswählen und nutzen</li> </ul>
<b>2.3</b>	Kommunikation und Kooperation (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) interne und externe Kommunikations- und Kooperationsprozesse gestalten</li> <li>b) Aufgaben im Team planen und bearbeiten</li> <li>c) an der Teamentwicklung mitwirken</li> <li>d) Information, Kommunikation und Kooperation als Mittel zur Verbesserung von Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg nutzen</li> <li>e) Konfliktursachen in Kommunikations- und Kooperationsprozessen analysieren sowie Konflikte im Sinne eines sachbezogenen Ergebnisses lösen</li> <li>f) Instrumente der Projektarbeit anwenden sowie Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren</li> </ul>
<b>2.4</b>	Beschaffung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) betrieblichen Beschaffungsbedarf ermitteln</li> <li>b) Angebote einholen, nach betrieblichen Vorgaben auswerten und Bestellungen durchführen</li> <li>c) Lieferungen und Leistungen annehmen und kontrollieren, Lagerung und Einsatz veranlassen</li> <li>d) bei Mängeln von Lieferungen und Leistungen betriebsübliche Maßnahmen durchführen</li> </ul>
<b>2.5</b>	Datenschutz und Datensicherheit (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2.5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) rechtliche, betriebliche und kundenspezifische Regelungen zum Datenschutz anwenden</li> <li>b) Datenpflege und Datensicherung durchführen und kontrollieren</li> </ul>