

**Staatlich anerkannte/r internationale/r Touristikassistent/in (DQR/EQR 4)**  
**ECVET-Lerneregebniseinheiten (Units)**

<b>Unit 4: Organisation und Durchführung von Reisen</b>		<b>30 ECVET Punkte</b>
Die Auszubildenden übernehmen selbstständig Aufgaben in der Reiseorganisation, -durchführung und -leitung		
<b>Kenntnisse (Knowledge)</b>	<b>Fertigkeiten (Skills)</b>	<b>Kompetenzen (Competence)</b>
<p>Die Auszubildenden...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kennen die zentralen Tätigkeitsbereiche eines Reiseveranstalters und verstehen das Zusammenwirken der unterschiedlichen internen Funktionsbereiche</li> <li>- können Grundlagen der Reiseorganisation, Reisedurchführung und Reiseleitung beschreiben</li> <li>- können die relevanten Dokumente, Formulare und Listen für Buchungen, Transfers und Ausflüge auflisten und richtig zuordnen</li> <li>- erfassen die Bedeutung guter Gast-, Mitarbeiter- und Geschäftskontakte und deren Auswirkungen auf das Unternehmen im Wettbewerb</li> </ul>	<p>Die Auszubildenden...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- empfangen und begrüßen Gäste am Flughafen auf Spanisch, Deutsch und Englisch und begleiten professionell Transfers und Ausflüge</li> <li>- erstellen und koordinieren eigenständig Transfer- und Ausflugslisten</li> <li>- verwenden kompetent MS-Office (Briefe, Tabellen, Datenbanken, Präsentationen) sowie das interne Buchungsprogramm</li> <li>- wenden bei der Bearbeitung von Kundenwünschen und beim Beschwerdemanagement die Prinzipien von Rhetorik und Dialektik richtig an</li> <li>- kommunizieren sicher im Bereich der Reiseorganisation in den Sprachen Spanisch, Deutsch und Englisch in mündlicher und schriftlicher Form</li> </ul>	<p>Die Auszubildenden...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- erstellen selbstständig Marktanalysen und werten diese aus</li> <li>- konzeptionieren eigenständig Reisebeschreibungen und gestalten sinnvolle Produkt- und Unternehmensbeschreibungen</li> <li>- finden sich in ein eingespieltes Team (Teamfähigkeit) ein und analysieren die Vorteile dieser Arbeitsweise</li> <li>- können Arbeitsschritte unter Beachtung von Terminen und Deadlines festlegen</li> <li>- können Kritik situationsbezogen anbringen und entgegennehmen</li> <li>- sind in der Lage, ihr eigenes Handeln und das der Mitarbeiter im interkulturellen Kontext zu reflektieren</li> </ul>