

**RAHMENLEHRPLAN FÜR DEN LEHRBERUF
REISEBÜROASSISTENT/REISEBÜROASSISTENTIN**

I. STUNDENTAFEL

Gesamtstundenzahl: 3 Schulstufen zu insgesamt 1 260 Unterrichtsstunden (ohne Religionsunterricht), davon in der ersten, zweiten und dritten Klasse mindestens je 320 Unterrichtsstunden.

Pflichtgegenstände	Stunden
Religion 1)	
Politische Bildung	80
Deutsch und Kommunikation	100
Berufsbezogene Fremdsprache	220
Betriebswirtschaftlicher Unterricht	
Wirtschaftskunde 2)	120
Betriebswirtschaftliches Praktikum	100
Rechnungswesen	80
Computerunterstütztes Rechnungswesen	40
Fachunterricht	
Verkehrsgeographie	60
Touristik 2)	120
Computerunterstützte Touristik	100
Verkaufspraktikum	240
Gesamtstundenzahl (ohne Religionsunterricht)	
	1 260
Freigegegenstände	
Religion 1)	
Lebende Fremdsprache 3)	
Deutsch 3)	
Unverbindliche Übungen	
Bewegung und Sport 3)	
Förderunterricht 3)	
1)	Siehe Anlage A, Abschnitt II.
2)	Dieser Pflichtgegenstand kann in Leistungsgruppen mit vertieftem Bildungsangebot geführt werden.
3)	Siehe Anlage A, Abschnitt III.

II. STUNDENAUSMASS UND LEHRPLÄNE FÜR DEN RELIGIONSUNTERRICHT

Siehe Anlage A, Abschnitt II.

III. BILDUNGS- UND LEHRAUFGABEN SOWIE LEHRSTOFF UND DIDAKTISCHE GRUNDSÄTZE DER EINZELNEN UNTERRICHTSGEGENSTÄNDE

PFLICHTGEGENSTÄNDE

P o l i t i s c h e B i l d u n g

Siehe Anlage A, Abschnitt III.

D e u t s c h u n d K o m m u n i k a t i o n

Siehe Anlage A, Abschnitt III.

B e r u f s b e z o g e n e F r e m d s p r a c h e

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler sollen Situationen des beruflichen und privaten Alltags in der Fremdsprache, insbesondere unter Verwendung einschlägigen Fachvokabulars bewältigen können. Sie sollen - erforderlichenfalls unter Verwendung eines Wörterbuches - Gehörtes und Gelesenes verstehen und sich mündlich und schriftlich angemessen ausdrücken.

Sie sollen die erworbenen Kenntnisse und Fertigkeiten selbständig anwenden und weiterentwickeln können.

Sie sollen sich der Bedeutung von Fremdsprachenkenntnissen für die Entwicklung ihrer persönlichen und beruflichen Kommunikations- und Handlungsfähigkeit bewußt sein.

Sie sollen Menschen anderer Sprachgemeinschaften und deren Lebensweise achten.

Der Schüler, der sich auf die Berufsreifeprüfung vorbereitet, soll unter Berücksichtigung der Schreibrichtigkeit zusätzliche Qualifikationen im kreativen Schreiben haben.

I n d e r e r s t e n S c h u l s t u f e s o l l d e r S c h ü l e r :

das Wesentliche einfacher themenbezogener Hörtexte verstehen und Einzelheiten heraushören können.

das Wesentliche einfacher themenbezogener Lesetexte verstehen und Einzelheiten mit Übersetzungshilfen hervorheben können.

sich themenbezogen mit einfachen Worten und Redewendungen verständlich machen und Rückfragen stellen können.

Stichworte und Redewendungen notieren, Formulare ausfüllen und einfache Texte den beruflichen Erfordernissen gemäß umgestalten können.

Lehrstoff für Schüler, die sich auf die Berufsreifeprüfung vorbereiten:

Mündlicher und schriftlicher Ausdruck:

Behandlung von gesellschaftsrelevanten und berufsspezifischen Themen (Quellenstudium, Konzeption und Ausarbeitung einfacher Texte).

I n d e r z w e i t e n S c h u l s t u f e s o l l d e r S c h ü l e r :

das Wesentliche authentischer Hörtexte verstehen und wichtige Details heraushören und bearbeiten können.

das Wesentliche authentischer Lesetexte nach gelegentlichen Rückfragen verstehen und mit Hilfe von Wörterbüchern weiterbearbeiten können.

sich themenbezogen einfach und verständlich ausdrücken und an Klassengesprächen teilnehmen können.

Hör- und Lesetexte zusammenfassen, Konzepte als Hilfe für mündliche Äußerungen und einfache Mitteilungen verfassen können.

Lehrstoff für Schüler, die sich auf die Berufsreifeprüfung vorbereiten:

Mündlicher und schriftlicher Ausdruck:

Behandlung von gesellschaftsrelevanten und berufsspezifischen Themen (Quellenstudium, Konzeption und Ausarbeitung von komplexen Texten).

I n d e r d r i t t e n S c h u l s t u f e s o l l d e r S c h ü l e r :

authentischen Hörtexten folgen, wichtige Details verstehen und im Klassengespräch bearbeiten können.

längere Lesetexte aus dem beruflichen Bereich lesen, verstehen und wichtige Informationen selbstständig erschließen und bearbeiten können.

sich themenbezogen, insbesondere in berufsspezifischen Gesprächen, im normalen Sprechtempo äußern und an Klassengesprächen initiativ teilnehmen können.

Notizen und Konzepte für das freie Sprechen erstellen und einfache Briefe nach Mustern verfassen können.

Lehrstoff für Schüler, die sich auf die Berufsreifeprüfung vorbereiten:

Mündlicher und schriftlicher Ausdruck:

Behandlung und Präsentation von gesellschaftsrelevanten und berufsspezifischen Themen (Quellenstudium, Konzeption und Ausarbeitung von komplexen Texten).

Lehrstoff:

Die folgenden Themen sind in jeder der Klassen im Sinne der angeführten Bildungs- und Lehr- aufgabe mit steigendem Schwierigkeitsgrad zu behandeln.

Wirtschaft und Arbeitswelt:

Travel Guides. Kataloge und andere authentische Informationsquellen.

Alltag und Aktuelles:

Selbstdarstellung. Sport. Gesundheit. Essen und Trinken. Ortsangaben. Persönliche Interessen. Freizeit, Reise und Tourismus. Einkaufen. Nationale und internationale Ereignisse.

Beruf:

Volks- und Betriebswirtschaft. Reisebüroeinrichtung und Arbeitsmaterialien. EDV- und Kommunikationssysteme. Anfragen, Angebote, Bestellungen und Verträge. Liefer- und Zahlungsbedingungen.

Didaktische Grundsätze:

Hauptkriterien für die Lehrstoffauswahl sind die Anwendbarkeit auf Situationen des beruflichen und privaten Alltags des Schülers, insbesondere die Erfordernisse des Lehrberufes.

Um die Erreichung der Bildung- und Lehraufgaben zu gewährleisten, empfiehlt es sich, von den Vorkenntnissen und dem Erlebnisbereich der Schüler auszugehen. Zur Verbesserung der Chancen von Schülern, die keine oder nur geringe Vorbildung in der Fremdsprache haben, tritt bei der Vermittlung des Lehrstoffes die Leistungsbeurteilung in den Hintergrund. Das Schwergewicht des Unterrichtes für diese Schüler liegt auf der Vermittlung der sprachlichen Grundfertigkeiten.

Die Behandlung der Themen soll die Schüler auf Begegnungen mit Menschen aus anderen Kulturkreisen und mit fremdsprachlichen Texten vorbereiten und Vergnügen bereiten.

Auf die Inhalte des Fachunterrichts ist Bezug zu nehmen. Die kommunikativen Fertigkeiten werden durch weitgehende Verwendung der Fremdsprache als Unterrichtssprache sowie durch Einsatz von Hörtexten und Tonträgern und Filmen, von authentischen und simulierten Telefon- und Verkaufsgesprächen, Radio- und Fernsehberichten, gefördert.

Die Verwendung fachspezifischer Originaltexte, z.B. Reiseprospekte, Inserate, Geschäftsbriefe, Fachzeitschriften, fördert nicht nur das Leseverständnis, sondern verstärkt auch den Praxisbezug.

Für die Schulung der Sprechfertigkeit eignen sich besonders Partnerübungen, Rollenspiele und Diskussionen. Die Freude an der Mitteilungsleistung soll Vorrang vor der Sprachrichtigkeit haben.

Schularbeiten: zwei bzw. eine in jeder Schulstufe, sofern das Stundenausmaß auf der betreffenden Schulstufe mindestens 40 bzw. 20 Unterrichtsstunden beträgt.

B e t r i e b s w i r t s c h a f t l i c h e r U n t e r r i c h t

W i r t s c h a f t s k u n d e

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler sollen das in ihm als Reisebüroassistenten betreffende Grundwissen über die Vorgänge und Zusammenhänge der Wirtschaft in Österreich, in der EU und weltweit haben.

Sie sollen die Stellung des Reisebüros als Marktteilnehmer und die reisebürospezifischen Abwicklungsprozesse kennen und dadurch Verständnis für die Vorgänge im Wirtschaftsleben unter Berücksichtigung ökologischer Aspekte haben.

Sie sollen die Organisation eines Reisebüros, die wichtigsten Einrichtungen des wirtschaftlichen Verkehrs sowie die einschlägigen rechtlichen Bestimmungen kennen.

Sie sollen Schriftstücke aus den Bereich des Kaufvertrages für das betriebswirtschaftliche Praktikum konzipieren können.

Sie sollen die einschlägigen Konsumentenschutzbestimmungen sowie die Grundlagen des Österreichischen Reiserechts kennen und auf Fallbeispiele aus der Praxis anwenden können.

Die Schülerinnen und Schüler der Leistungsgruppe mit vertieftem Bildungsangebot bzw. jene, die sich auf die Berufsreifeprüfung vorbereiten, sollen zusätzlich komplexe Aufgaben der einzelnen Lehrstoffinhalte lösen können.

Lehrstoff:

Wirtschaft:

Wesen und Begriffe. Bedeutung des Tourismus für die Wirtschaft. Interpretieren von einschlägigen Wirtschaftsdaten. Umweltschutz und Ökologie im Tourismus.

Betrieb und Unternehmung:

Rechtliche Grundlagen. Voraussetzungen und Risiken bei Gründung und Führung touristischer Unternehmen.

Marketing:

Preis-, Distributions-, Kommunikations- und Sortimentspolitik.

Vertragswesen:

Rechtliche Grundlagen. Formen und Inhalt. Konsumentenschutz und Reiserecht. Konzeption von Schriftstücken für das betriebswirtschaftliche Praktikum.

Geld- und Kreditwesen:

Währung. Währungspolitik. Zahlungsverkehr. Finanzierungsformen.

Personalwesen:

Organisation. Administration. Personalplanung. Entlohnungs- und Gehaltssysteme. Dienstzeugnis. Lebenslauf. Stellenbewerbung.

Marktorganisationen:
Messen. Börsen. Markt im Internet.

Steuern:
Begriff. Arten. Steuerrecht.

Lehrstoff der Vertiefung:

Komplexe Aufgaben:

Wirtschaft:
Wesen und Begriffe. Bedeutung des Tourismus für die Wirtschaft.

Betrieb und Unternehmung:
Voraussetzungen und Risiken bei Gründung und Führung touristischer Unternehmen.

Vertragswesen:
Rechtliche Grundlagen. Konsumentenschutz und Reiserecht.

Didaktische Grundsätze:

Hauptkriterium für die Auswahl des Lehrstoffes ist der Beitrag zum Verständnis der wirtschaftlichen Zusammenhänge sowie die Förderung der fachlichen Qualifikation als zukünftiger Reisebüroassistent.

Der Unterricht soll von den Erfahrungen der Schüler in ihren Lehrbetrieben und von aktuellen wirtschaftspolitischen Anlässen ausgehen, wobei entsprechend den Besonderheiten der Tourismusbranche Schwerpunkte gesetzt werden sollen.

Bei der Auswahl der Sachgebiete ist im besonderen auf das fachübergreifende Prinzip bedacht zu nehmen. Dies gilt vornehmlich für die Unterrichtsgegenstände „Rechnungswesen“, „Politische Bildung“ sowie „Betriebswirtschaftliches Praktikum“.

Referenten aus der Praxis und Lehrausgänge erhöhen den Unterrichtsertrag.

Die Bedeutung ökologischer und sozialer Auswirkungen der Tourismuswirtschaft ist zu betonen.

B e t r i e b s w i r t s c h a f t l i c h e s P r a k t i k u m

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler sollen Personalcomputer in Betrieb nehmen, mit dem Tastenfeld arbeiten und Standardsoftware verwenden können.

Sie sollen Schriftstücke des privaten und betrieblichen Schriftverkehrs normgerecht, formschön und fehlerfrei abfassen können und sich der Wirkung eines gut gestalteten Schriftstückes bewusst sein.

Sie sollen die in der Berufspraxis eingesetzte Software kennen und berufsspezifische Informationen auf elektronischem Weg beschaffen und bearbeiten können.

Sie sollen die Funktion und die Einsatzmöglichkeiten elektronischer Informations- und Kommunikationssysteme kennen und diese unter Einsatz der Internettechnologie bedienen können.

Die Schülerinnen und Schüler sollen über die gesellschaftlichen Auswirkungen der elektronischen Informationsverarbeitung Bescheid wissen.

Lehrstoff:

Personalcomputer:

In Betrieb nehmen. Arbeiten mit dem Tastenfeld.

Schriftstückgestaltung:

Genormte und frei gestaltete Schriftstücke. Anfertigen von Schriftstücken nach Konzepten und ungegliederten Vorlagen. Anfertigen und Ausfüllen von Formularen.

Textverarbeitungsprogramme:

Standardfunktionen. Zusatzfunktionen.

Informations- und Kommunikationssysteme:

Internet. Informationsbeschaffung. Suchbegriffe und -maschinen. Erstellen von E-mails.

Berufsspezifisches Datenmanagement:

Beschaffen und Bearbeiten externer und interner Datenbestände. E-commerce.

Gesellschaftliche Aspekte:

Datensicherung. Datenschutz. Ergonomie. Die Bedeutung der EDV im Beruf und in der Gesellschaft.

Didaktische Grundsätze:

Hauptkriterium für die Auswahl und Behandlung des Lehrstoffes ist die Bedeutung in der Praxis des Reisebüroassistenten. Die Grundlagen der Datenverarbeitung sind nur insoweit zu behandeln, wie dies für das Verständnis der Arbeitsweise eines Datenverarbeitungssystems erforderlich ist.

Der komplexe Bereich der neuen Technologien bedarf kooperativer Arbeits- und Unterrichtsformen.

Querverbindungen zu anderen Unterrichtsgegenständen sind herzustellen.

Bei den Übungen ist auf die Verwertbarkeit in der beruflichen Praxis zu achten. Dem didaktisch richtigen Einsatz der Internettechnologie kommt besondere Bedeutung zu.

Bei der Gestaltung von Schriftstücken sind die ÖNORMEN zu beachten.

Schularbeiten: zwei bzw. eine in jeder Schulstufe, sofern das Stundenausmaß auf der betreffenden Schulstufe mindestens 40 bzw. 20 Unterrichtsstunden beträgt.

R e c h n u n g s w e s e n

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler sollen Aufgaben der im Wirtschaftsleben vorkommenden Rechnungen lösen und typische Rechenabläufe des wirtschaftlichen Rechnens beherrschen.

Sie sollen dabei die Ergebnisse vor der Rechenausführung schätzen, den Rechner optimal einsetzen und die Rechenaufgaben richtig lösen können.

Die Schülerinnen und Schüler sollen die Bedeutung eines funktionierenden Rechnungswesens für das Unternehmen kennen und den Zweck einer geordneten Buchführung verstehen.

Sie sollen Buchführungskenntnisse haben, über die diesbezüglichen Rechtsgrundlagen Bescheid wissen und mit der Einnahmen-Ausgaben-Rechnung vertraut sein.

Sie sollen zu wirtschaftlichem und sozialem Verhalten sowie kritischem Verständnis gegenüber lohn- und preispolitischen Maßnahmen befähigt sein.

Lehrstoff:

Einführung in das kaufmännische Rechnen:
Durchschnittsrechnung. Währungsrechnung. Kassenabrechnung.

Mengen- und Preisberechnungen:
Rechnungsausstellung. Rabatt. Skonto. Umsatzsteuer. Preiserhöhungen. Preissenkungen.
Angebotsvergleiche.

Kalkulation:
Bezugskalkulation. Kosten. Absatzkalkulation.

Personalverrechnung:
Lehrlingsentschädigung. Gehaltsabrechnung von Angestellten. Nebenkosten.
Arbeitnehmerveranlagung.

Spar- und Finanzierungsformen:
Erträge. Kosten.

Instrumente der Unternehmensführung:
Berechnung und Interpretation von Kennzahlen.

Grundlagen der Buchführung:
Notwendigkeit der Buchführung. Kontieren und Buchen von Belegen. Formvorschriften. Belege.
Aktiva - Passiva. Aufwände - Erträge.

Aufzeichnungen der Buchführung:
Kassenaufzeichnungen. Warenwirtschaftssysteme. Inventur. Anlagenverzeichnis.

Einnahmen-Ausgaben-Rechnung:
Aufzeichnungen. Erfolgsermittlung.

Didaktische Grundsätze:

Hauptkriterium für die Lehrstoffauswahl ist die Bedeutsamkeit im beruflichen Alltag.

Beim kaufmännischen Rechnen ist Gewicht auf die Zusammenhänge der berufsbezogenen wirtschaftlichen Vorgänge und ihre rechnerische Erfassung zu legen. Der Interpretation der Ergebnisse kommt große Bedeutung zu.

Um etwaige Mängel zu überwinden, sind Rechenfertigkeiten nicht isoliert, sondern im Rahmen der in „Rechnungswesen“ vorkommenden Rechnungen zu üben und anzuwenden.

Die Themenbereiche der Buchführung sind dem Stellenwert in der Praxis des Lehrberufes entsprechend zu behandeln.

Der äußeren Form aller Arbeiten ist besondere Aufmerksamkeit zu widmen.

Schularbeiten: zwei bzw. eine in jeder Schulstufe, sofern das Stundenausmaß auf der betreffenden Schulstufe mindestens 40 bzw. 20 Unterrichtsstunden beträgt.

C o m p u t e r u n t e r s t ü t z t e s R e c h n u n g s w e s e n

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler sollen Aufgaben aus dem Bereich der Reisebürobuchführung und Reisekalkulation unter Verwendung von Standardsoftwarepaketen lösen können.

Sie sollen die Geschäftsvorgänge eines Reisebürobetriebes datenverarbeitungsgerecht erfassen sowie Computerausdrucke lesen können

Lehrstoff:

Organisation des computerunterstützten Rechnungswesens:
Grundlagen. Einsatz. Datenschutz.

Praxisbezogene Anwendung:
Buchführung. Kalkulation. Personalverrechnung.

Didaktische Grundsätze:

Hauptkriterium für die Schwerpunktsetzung des Lehrstoffes ist die Häufigkeit des Auftretens in der Praxis des Lehrberufes.

Eine fächerübergreifende Zusammenarbeit im Besondern mit dem Pflichtgegenstand "Rechnungswesen" ist sehr wichtig.

Schwerpunkt soll auf die Bedienung der Geräte und die Verwendung von Standardsoftwarepaketen gelegt werden. Fehlerkontrollen sind laufend durchzuführen.

Der Lehrstoff soll anhand vollständiger belegunterstützter Geschäftsbeispiele erarbeitet werden.

F a c h u n t e r r i c h t

V e r k e h r s g e o g r a p h i e

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler sollen kartografisches Material lesen können und eigenhändig Reiserouteninformationen beschaffen und verwenden können.

Sie sollen Kenntnisse über die wichtigsten österreichischen, europäischen und außereuropäischen Verkehrswege und Verkehrsarten haben.

Sie sollen komplexe Aufgaben im Bereich der Routenplanung lösen können.

Lehrstoff:

Geographische Grundlagen:

Die Erdoberfläche und ihre kartografische Abbildung. Lebens-, Wirtschafts- und Verkehrsräume der Erde.

Österreich:

Hauptverkehrswege und -verbindungen. Pass- und Mautstraßen. Aussichtspunkte und Grenzübergänge. Historische Straßenzüge. Routen von touristischer Bedeutung.

Europa:

Verkehrswege, Verkehrsarten und -mittel. Fernverkehrsstrecken und Hauptverkehrsachsen. Wasserstraßen. Alpenübergänge, Pässe und Tunnels.

Außerhalb Europas:

Verkehrswege, Verkehrsarten und -mittel.

Routenplanung:

Erstellen von Verkehrsverbindungen unter Einbeziehung verschiedener Verkehrsarten und Aufgabenstellungen.

Didaktische Grundsätze:

Der Unterricht knüpft an die in den früher besuchten Schulen erworbenen geographischen Kenntnisse an.

Auf die Bedeutung des Umweltschutzes, den Auswirkungen der Globalisierung und der Völkerverständigung soll bei jeder sich bietenden Gelegenheit eingegangen werden.

Selbständiges Arbeiten mit kartographischem Material und anderen einschlägigen Informationsquellen soll angestrebt werden. Es empfiehlt sich, aktuelle Ereignisse in den Unterricht einzubeziehen.

Die Querverbindung zu den Unterrichtsgegenständen „Touristik“, „Computerunterstützte Touristik“ und „Verkaufspraktikum“ sind herzustellen.

T o u r i s t i k

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler sollen den Stellenwert der Touristik für den Menschen, die Wirtschaft und eine tolerante und weltoffene Gesellschaft erkennen und sich kritisch mit Fragen des modernen Tourismus auseinandersetzen können.

Sie sollen Kenntnisse über die in der Reisebürobranche üblichen Organisations- und Reiseformen, die Systeme des Kurs- und Tarifwesens, die Dienstleistungen und den damit zusammenhängenden Fragen des Konsumentenschutzes haben.

Sie sollen die für die Branche wichtigen Rechtsbestimmungen kennen und die erworbene Kenntnisse unter Zuhilfenahme von Informationsquellen in der Kundenbetreuung umsetzen können.

Die Schülerinnen und Schüler der Leistungsgruppe mit vertieftem Bildungsangebot bzw. jene, die sich auf die Berufsreifeprüfung vorbereiten, sollen zusätzlich komplexe Aufgaben der einzelnen Lehrstoffinhalte lösen können.

Lehrstoff:

Touristik:
Bedeutung, Voraussetzung und Bedingungen. Freizeittrends. Tourismuseinrichtungen. Touristische Angebote.

Marketing in der Touristik:
Marktforschung. Analysen über Bedürfnisse und Motive von Reisenden. Tourismuspakete für verschiedene Zielgruppen. Strategien der Verkaufsförderung. Werbung und Werbemedien. Kundenbindung. Qualitätssicherung und Erfolgskontrolle.

Touristische Organisationsformen:
Arten und Betriebsformen von Reisebüros. Veranstalter. Callcenter. Nationale und internationale Reisebüropartner. E-commerce.

Reisearten:
Individualreisen. Gesellschaftsfahrten. Sonderformen.

Verträge:
Agenturvertrag. Versicherungen. Warschauer Abkommen. IATA.

Tarifwesen:

Preisermittlung von Tickets für Bahn, Bus, Schiff und Flug, Gruppen- und Pauschalreisen.

Bahn und Bus:

Sonderangebote. Gruppenreisen. Grenzüberschreitende Verbindungen. Nationale und internationale Angebote.

Schiff:

Aufbau und Wesen nationaler und internationaler Schiffsgesellschaften. Unterlagen zu Fähren und Kreuzfahrten.

Flug:

Arten von Flugtickets. Sonderformen von Tarifen. Airlineallianzen. Übersee Flüge. Round-the-world-Verbindungen.

Hotel:

Hotel- und Beherbergungsbetriebe. Hotelketten. Interne Reservierungssysteme. Klassifizierung. Kooperationsbkommen. Einzelverträge.

Tropenreisen:

Gesundheitsvorschriften. Impfempfehlungen. Medizinische und hygienische Präventivmaßnahmen.

Reiserecht:

Rechtsgrundlagen. Rechtsstellung und Rechtsordnung im Reisebüro. Grundbegriffe des ausländischen Reiserechts. Spezielle Rechtsfragen in der Touristik.

Informationsquellen:

Kompendien. Handbücher und andere Unterlagen internationaler Flug-, Schiff- und Bahngesellschaften.

Lehrstoff der Vertiefung:

Komplexe Aufgaben:

Marketing in der Touristik. Bahn. Flug.

Didaktische Grundsätze:

Hauptkriterium für die Lehrstoffauswahl ist die Vermittlung von Kenntnissen, die zur Lösung von typischen Aufgaben des Berufs nötig sind.

Im Hinblick auf die zentrale Stellung dieses Unterrichtsgegenstandes ist auf die Querverbindung zu den anderen Pflichtgegenständen des Fachunterrichts besonders Bedacht zu nehmen. Insbesondere sind vorbereitenden Qualifikationen für die Gegenstände „Computerunterstützte Touristik“ sowie „Verkaufpraktikum“ zu fördern.

C o m p u t e r u n t e r s t ü t z t e T o u r i s t i k

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler sollen einen Computerarbeitsplatz mit Peripherie in Betrieb nehmen, bedienen und instandhalten können. Sie sollen über den Datenschutz und ergonomische Aspekte Bescheid wissen.

Sie sollen Fertigkeiten bei der Informationsgewinnung im Internet und Electronic-Mails haben und angebotene Dienstleistungen globaler elektronischer Netze nutzen können.

Sie sollen mittels aktueller Software und den jeweils gängigen technischen Möglichkeiten die grundlegenden praktischen Kenntnisse des Kurs- und Tarifwesens anwenden können.

Sie sollen neue Medien kennen, sich ihrer bedienen und sie für individuelle Problemstellungen verwerten können.

Sie sollen unter Beachtung der für die Branche wichtigen Rechtsbestimmungen Tarife ermitteln, Bahn-, Flug- und Schiffsverbindungen finden und Kunden ihren Bedürfnissen gemäß richtig beraten können.

Sie sollen neuen Herausforderungen flexibel begegnen und die erworbenen Kenntnisse situationsbezogen anwenden können.

Lehrstoff:

Computer und Peripherie:

Inbetriebnehmen, Bedienen und Instandhalten. Ergonomie. Datenschutz.

Internet und Electronic Mail:

Herstellen von Verbindungen. Abfragen von Informationen. Suchen mit Maschinen im World-Wide-Web. Webbrowser. Informationsmanagement in betrieblichen Netzen.

Bahn:

Lesen von Fahrplänen und Ermitteln von Bahnverbindungen. Berechnen von Fahrpreisen und Ausstellen von Fahrausweisen auch für Sonderformen (Gruppenreisen, Sonderangebote u.a.). Eruiieren von Angeboten ausländischer Bahnverwaltungen, europäischen Schnellverbindungen sowie von Prestigezügen.

Flug:

Lesen von Timetables und Interpretieren von Flight manuals. Durchführen von Tarifikalkulationen. Buchen von Flügen und Ausstellen von Tickets. Ermitteln und Berechnen von Tarifen. Ausfüllen von Dokumenten und Formularen. Ermitteln von Flugallianzen und round-the-world-Verbindungen.

Schiffstouristik:

Ermitteln von Preisen und Buchen von Fähren und Kreuzfahrten. Erstellen von Profilen europäischer und internationaler Reedereien. Eruiieren von Angeboten des Flussschiffahrts- und Yachtchartersektors.

CRS:

Anwenden bei einfachen, erweiterten und projektbezogenen Problemstellungen. Suchen und Finden von berufsrelevanten Informationen. Nutzen diverser Suchmaschinen und B2B-links.

Touristik:

Reservieren von Hotels, Veranstaltungen und Mietwagen. Berechnen von Pauschalreisen und Bausteinsysteme. Lösen von Aufgaben im Zusammenhang mit der Informationspflicht im Reisebüro. Anwenden der neuen Medien bei komplexen und innovativen Problemstellungen.

Didaktische Grundsätze:

Hauptkriterium für die Lehrstoffauswahl ist die Vermittlung von Schlüsselqualifikationen sowie die Anwendbarkeit auf typische Aufgaben der Berufspraxis.

Die Fülle des Lehrstoffs bedingt eine exemplarische Behandlung, wobei der Begegnung mit der Realsituation mittels Einbindung von Gastvorträgen und Lehrausgängen der Vorzug gegeben wird.

Das Hauptaugenmerk liegt in diesem Gegenstand auf der Vermittlung von Fertigkeiten im Bereich der technischen Ausstattung des Reisebürogewerbes. (Computerreservierungssysteme, neue Medien, elektronische Informationsquellen). Wesentlich sind daher komplexe Aufgabenstellungen sowie das selbständige Arbeiten der Schüler an den Geräten.

V e r k a u f s p r a k t i k u m

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler sollen theoretische Kenntnisse über die Verkaufspsychologie haben und selbständig Beratungs- und Verkaufsgespräche führen sowie passende Serviceleistungen anbieten können.

Sie sollen Sicherheit beim Umgang mit den berufsspezifischen Arbeitsunterlagen haben und spezielle Kommunikationstechniken beherrschen.

Sie sollen touristische Kenntnisse über Österreich, Europa und Übersee haben, bei der Kundenberatung einsetzen können und praxisbezogene Geschäftsfälle durchführen.

Die Schülerinnen und Schüler sollen die für die Berufsausübung notwendigen berufsspezifischen Kenntnisse und verkaufstechnischen Fertigkeiten besitzen und in der Kundenberatung anwenden können.

Lehrstoff:

Kommunikation im Verkauf:

Verbale Kommunikation. Nonverbale Kommunikation.

Der Kunde:

Erscheinungsbild. Verhalten. Reisewünsche. Reisemotive. Beschwerden.

Beratungs- und Verkaufstechniken:

Bedarf ermitteln. Beraten und Argumentieren bei Inlands- und Auslandsreisen. Abschließen und Verabschieden.

Spezielle Kommunikationstechniken:

Einwände behandeln. Verkaufen von Ergänzungs- und Ersatzwaren. Behandeln von Reklamationen und Umtauschen. Verkaufen am Telefon.

Österreich, Europa und Übersee:

Geographische Kenntnisse und Kundenberatung über Klima. Sehenswürdigkeiten, Heilbäder, sportliche und religiöse Zielorte, Veranstaltungen und landesübliche Gebräuche.

Durchführung und Finalisierung praxisbezogener Geschäfte.

Didaktische Grundsätze:

Hauptkriterium für die Lehrstoffauswahl ist die Anwendbarkeit auf die Situation des beruflichen Alltags der Schüler.

Um die Erreichung der Bildungs- und Lehraufgabe zu gewährleisten, empfiehlt sich, von den Vorkenntnissen - insbesondere der Fremdsprachenfächer - aus anderen Pflichtgegenständen auszugehen.

Die kommunikativen Fertigkeiten und die simulierte Schalterpraxis werden durch den Einsatz von Arbeitsunterlagen aus der Praxis gefördert. Informationen aus dem Internet und andern neuen Medien sind bevorzugt heranzuziehen.

Methoden wie Partnerübungen, Rollenspiele und Diskussionen bieten sich besonders an. Videoaufzeichnungen von Übungssequenzen veranschaulichen die Rückmeldungen über Kommunikations- und Verhaltensbereiche.

Besonderes Augenmerk ist auf die aktuelle touristische Situation zu legen unter Einbindung von Gastvorträgen und Lehrausgängen, sowie anderen Veranstaltungen.

FREIGEGENSTÄNDE

Lebende Fremdsprache

Siehe Anlage A, Abschnitt III.

Deutsch

Siehe Anlage A, Abschnitt III.

UNVERBINDLICHE ÜBUNGEN

Bewegung und Sport

Siehe Anlage A, Abschnitt III.

FÖRDERUNTERRICHT

Siehe Anlage A, Abschnitt III.