TOURISMUS & HOTELLERIE

DIDACT
ZERTIFIZIERTE BERUFSBILDUNG

ektiven der Personalgewinnung! +++ neue Perspektiven der Personalgewinnung! +++ neue Perspektiven der Personalgewinnung! +++ neu

DATEV Bildungs-Partner · TOEIC Authorized Test Center · BVL Bundesvereinigung Logistik · telc Language Tests · DWG · DIPLOMA Diploma Hochschule · AMADEUS · BAA Bayerische Akademie für Aussenwirtschaft e.V.

DRV · Europäische Metropolregion München e.V. · Sabre /Merlin

DIDACT Kfm. BerufsbildungsGmbH

TOURISMUS & HOTELLERIE
Garmischer Str. 6 / Heimeranplatz
80339 München
Telefon: +49 89 219971-0
Fax: +49 89 219971-10
E-Mail: info@didact.de
www.didact.de

Anmeldung und Beratung
Hildegard Braun / Durchwahl -13
Dipl.-Ing. Günter Dreher / Durchwahl -25
Petra Schwarz / Durchwahl -20

Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr

Informationen: www.didact.de

94%

Bestätigte Qualität für DIDACT durch den Prüfdienst Arbeitsmarktdienstleistungen der Bundesagentur für Arbeit 2013: 94% - Punkte
(Bundesdurchschnitt: 74% - Punkte)

DIDACT steht ein breites Netzwerk an Firmen, Organisationen und Unternehmen zur Verfügung, das laufend erweitert wird. Wir vermitteln Praktikumsplätze und entlasten von der zeitraubenden Praktikumsplatzsuche.

Zertifizierter Träger nach AZAV und ISO 9001

www.didact.de

Spezialtraining Tourismus

Quereinsteiger-Programm für Mitarbeiter / Mitarbeiterinnen **für Reisebüro und Reiseveranstalter**

Geförderte Weiterbildung nach SGB III / II

- **CRS-Systeme**
- **Reiseverkehrsgeografie/Reiseleitung**
- **Verkaufsschulung**
- **Digitalmarketing Tourismus**

Zertifizierter Träger nach AZAV und ISO 9001

Ausschließlich Präsenzunterricht mit Fachdozenten

www.didact.de

TOURISMUS & HOTELLERIE

Spezialtraining Tourismus

Quereinsteiger-Programm für Mitarbeiter/-innen **für Reisebüro und Reiseveranstalter**

Gehen Sie online mit Ihren Reiseprodukten! Wir schulen Ihre Mitarbeiter/-innen zu professionellen Webdesignern für Digitales Marketingmanagement mit „Tourismus Spezial"!

BERUFLICHE PERSPEKTIVEN

Das Zauberwort Digitalisierung revolutioniert das moderne Reisebüro. Das emanzipierte Kundenverhalten, verbunden mit neuen technischen Möglichkeiten und ein „Unternehmerverständnis" (auch der Mitarbeiter im Reisebüro), das keine geografischen Grenzen kennt, stellt neue Herausforderungen an die Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen in den Reisebüros.
Dieser Strukturwandel verlangt von den Reisebüromitarbeitern dem Kunden seinen individuellen Traumurlaub zu paketieren. Daher müssen sie in der Lage sein, mit einem globalen Netzwerk von Leistungsträgern zusammenzuarbeiten.

Das fordert

- ein fundiertes IT-Wissen, gute Fremdsprachenkenntnisse, verhandlungssicheres Englisch
- außerordentlich gute Produktkenntnisse, die mit persönlichen Erfahrungen untermauert sind,
- viel Eigeninitiative,
- Organisationstalent, Kreativität und Verkaufstalent.

TÄTIGKEITSPROFIL

Die Tourismusbranche kann für sich in Anspruch nehmen, dass schon immer Erfahrung, Professionalität, gepflegtes Auftreten, die Fähigkeit Kundenkontakte freundlich und kompetent zu managen, unterschiedliche Kundentypen zu erkennen, bei der Auswahl der Mitarbeiter im Vordergrund standen.

Die stark personalisierte, auf die Bedürfnisse des Kunden abgestimmte Kommunikation wird für die Reisebüros zum entscheidenden Wettbewerbsvorteil und erfordert daher erfahrenes Personal.

Persönliches Anforderungsprofil:

- Sie können Produkte und Angebote für den Abverkauf perfekt in den Vordergrund stellen,
- Sie beraten freundlich und kompetent mit hohem Informationswert,
- Sie pflegen kreativ und langfristig die Kundenkontakte, um dessen Wünsche zu erkennen, ihm das passende Produkt zur rechten Zeit zu kredenzen, die Technik macht alles möglich,
- Sie wissen aber auch Quellen, wo Sie ständig News, Events, usw. finden, um immer top informiert zu sein.

ZIELGRUPPE

- Berufsrückkehrer/-innen mit touristischem Hintergrund
- Personenkreis mit Migrantenhintergrund / ausländischem Studienabschluss / Reiseerfahrung
- Personenkreis mit Schnittstellen zum Tourismus, z.B. Gastronomie, Hotellerie, Mitarbeiter/-innen bei Verkehrsträgern wie Bahn, Schiff, Flug, Bus
- Quereinsteiger aus anderen Berufen mit Interesse an touristischen Tätigkeiten

Modul 1

Reiserecht und Beschwerdemanagement

- Grundlagen
- Unterschiede Vermittlung / Veranstaltung
- Inhalte, AGBs
- Stornierungen und Stornokosten, Umbuchungen, Minderungen
- Frankfurter Tabelle
- EU-Fluggastrecht
- Rechte Fernbusreisende, Schiffsreisende, Bahnreisende
- Zollrechtliche Bestimmungen

Sabre / Merlin – Training

- Pflichtfelder
- PNR-Navigation
- PNR-Optionale Felder
- Weitere Funktionen
- Queue Management
- Spektra
- Fare Quote & Rule Display
- Pricing / Tarife
- Sonstiges
- Ticketausstellung
- Manueller Tarifaufbau
- Air Extras / Zusatzleistungen
- Berichte und sonstige Eingaben
- Mietwagen
- Hotel
- Sonstiges: Dekodieren, Kodieren, Blättern, Taschenrechner, Kalender

ONLINE Tourismus

- Flugplan München
- Zielgebiets-Schulungen online
- Dynamic Packaging
- Anbieter Pauschalreisen
- Super-Last-Minute
- Lowcost Carrier ab Süddeutschland
- Buchung nur-Hotel mit Verpflegungsleistung
- Buchung Transfer Flughafen-Hotel
- Preisvergleichssystem Mietwagen / Pauschalreisen
- Portal Sonnenklar, tiscover, trivago
- Online Angebote für Touristiker
- Onlineschulungsprogramm für Kreuzfahrten und Städtereisen
- Verbände und Organisationen

Verkaufsschulung

- Grundlagen
- Telefonverkauf
- Verkaufsgespräche
- Konfliktmanagement

Weitere Informationen:
www.didact.de

Vollzeit in Modulform

KURSORGANISATION

Vollzeit: 720 UE

Dauer: Vollzeit: 720 UE, ca. 6 Monate (45 UE pro Woche; 9 UE pro Tag) inkl. 6 Wochen Praktikum
Montag bis Freitag 8:15 bis 16:15 Uhr

Pausenregelung: 15 Min. nach jeder Doppelstunde, 30 Min. Mittagspause

Förderung nach SGB III / II möglich

Modul 2

CRS-INTENSIV-TRAINING

AMADEUS by DIDACT

Die Amadeus Germany GmbH ist das führende Software-Unternehmen für IT-Lösungen für die Reise- und Tourismusbranche in Deutschland. Außerdem betreibt AMADEUS ein reisebezogenes Produkt- und Serviceportal protevo.de. AMADEUS liefert Produkte für den Verkauf von touristischen Leistungen aller Art.

Dazu werden verschiedene Absatzkanäle wie Reisebüros, Call-Center, Kartenvorverkaufsstellen oder das Internet genutzt. Nach Angaben von AMADEUS arbeiten 85% aller Reisebüros in Deutschland mit den Systemen von AMADEUS Germany.

GALILEO by DIDACT:

GALILEO GRUNDKURS:

- Vorstellung GALILIEO Focalpoint
- An- und Abmelden (Sign-In/Out)
- Dekodieren/Enkodieren von Städtenamen, Fluggesellschaften usw.
- GALILEO Informations-System/ GALILEO Help
- Abfrage und Darstellung der Flugverfügbarkeit
- Buchungsaufbau und Flugpreisabfragen
- Abfragen von Tarifbedingungen und Routing
- Reiseplanerstellung

GALILEO AUFBAUKURS:

- Buchungsbearbeitung
- Optionale Buchungselemente
- Bearbeitung der Queue
- Anforderung von spez. Serviceleistungen (SSR)
- Ändern von Statuscodes
- Erweiterte Preisberechnung
- Best Buy

CRS-Schulung:

- Sabre/Merlin/Iris

AMADEUS GRUNDKURS:

- Vorstellen der AMADEUS Selling Platform
- An- und Abmelden (Sign-In/Out)
- Dekodieren und Enkodieren von Airlines und Flughäfen
- AMADEUS Information-System und AMADEUS Help
- Flug (Availability, Schedule, Timetable, Fluginformationen)
- Sitzplatzreservierung/Sitzplan

AMADEUS AUFBAUKURS:

- PNR- Bearbeitung
- Optionale Elemente
- Queue
- Anforderungen von speziellen Serviceleistungen (SSR)
- Best-Buy und informative Preisberechnung (FQP)
- Einführung in das Ticketingverfahren

AMADEUS Tour Market und Bistro:

- Einführung TOMA-Maske
- Abrufen Hotel- und Flugverfügbarkeiten
- Umbuchung, Stornierung
- Hilfefunktionen im System
- Bistro
- Preisvergleichssystem von Pauschalreisen
- Last-Minute-Angebote
- Buchung von Hotels mit Verpflegungsleistungen

Fidelio by DIDACT:

FIDELIO GRUNDKURS:

- Zimmerverwaltung und Reservierung
- Gruppen/Kontingentverwaltungen und Party-Reservierungen
- Gästekartei und Archiv
- Packages und Pauschalen

FIDELIO Catering & Conference Management:

- Buchung von Tagungen
- Planung von Veranstaltungen
- Koordination von Aufgaben und Aktivitäten

Reiseleitung

- Rechtliche Aspekte/ Rhetorik und Didaktik/ Grundlagen der Gruppenpsychologie/ Praktische Durchführung einer Reiseleitung

Fachtheorie Ticketing

Bewerbungstraining | Profiling

Modul 3

DIGITAL MARKETING

MODUL 1 LAYOUT & GRAFIK

Das Modul Layout & Grafik umfasst die Grundlagen der Bildbearbeitung, Vektografie und Layout Kenntnisse. Fundierte Kenntnisse im Bereich Typografie sowie in den Programmen Illustrator und Photoshop geben den Kurs-Teilnehmern und Teilnehmerinnen die Mittel an die Hand, um ihre Ideen ins Layout zu setzten.

- Grundlagen für Website-Gestaltung
- Bildbearbeitung in den Programmen von Adobe (Creative Suite):
- X Photoshop
- Illustrator
- InDesign
- Dreamweaver
- Arbeiten mit Ebenen
- Einsatz von Smart Objekten
- Farbkorrekturen, Farbmanagement
- Vektografik
- Satz und Layout

MODUL 2 VISUELLE KOMMUNIKATION

„Visuelle Kommunikation" ist mit der zunehmenden Bedeutung von elektronischen Bildträgern (Fernsehen, Computer, Smartphone) für die Alltagswahrnehmung der Menschen zu einem zentralen Begriff geworden. Gestaltungsgrundlagen, technische Grundlagen der Arbeitsmittel und souveränes Bewegen in den sozialen Medien sind der Grundstock für eine erfolgreiche Arbeit.

- Grafikdesign -> Banner
- Typografie (Serif – Non Serif)
- Illustrator (Bilder zum Text geeignet)
- Digitale Medien
- Gestaltungsgrundlagen (Prinzip von Nähe/ Vervollständigung)
- Animation (2D)
- Entwurfstechniken (Drehbuch)

MODUL 3 PROFESSIONELLES WEBDESIGN

Ihnen werden alle wichtigen Kenntnisse verständlich vermittelt, um eigenständig moderne Webseiten von A bis Z professionell umzusetzen. Sie lernen, was es heißt, eine Webseite zu planen, eine Navigationsstruktur aufzubauen und ein erstes Raster zu entwerfen. Sie lernen die wichtigsten Gestaltungsregeln kennen, die ein zeitgemäßes Screendesign kennzeichnen. Und vor allem lernen Sie die technische Umsetzung mit HTML und CSS ausführlich kennen. Denn erst das gelungene Zusammenspiel von Konzeption, Design und Technik macht eine Webseite erfolgreich.

- HTML und CSS-Grundlagen
- In CSS Web Fronts einbinden
- CSS3 und HTML5
- JavaScript
- HTML5: JavaScript einbinden
- PHP & MySQL
- Einführung und Nutzung in das Datenbanksystem Oracle

MODUL 4 WEB CONTENT MANAGEMENT

Hier lernen Sie, wie Sie mit Wordpress Webseiten erstellen, bearbeiten und Inhalte organisieren. Themes bearbeiten, Inhalte einfügen und Administrieren. Außerdem werden Ihnen die Grundkenntnisse der Skriptsprache PHP vermittelt.

- PHP Grundkenntnisse
- CMS installieren
- Backend und Frontend
- Mehrsprachigkeit
- Themes anpassen
- Suchindex
- Administration
- Plugin

ABSCHLUSS / ZERTIFIKAT / ZEUGNIS

DIDACT Zertifikat

Integrierte Zertifikate der DIDACT

- **CRS-Systeme**
- **Reiseleitung**

Ausschließlich Präsenzunterricht mit Fachdozenten