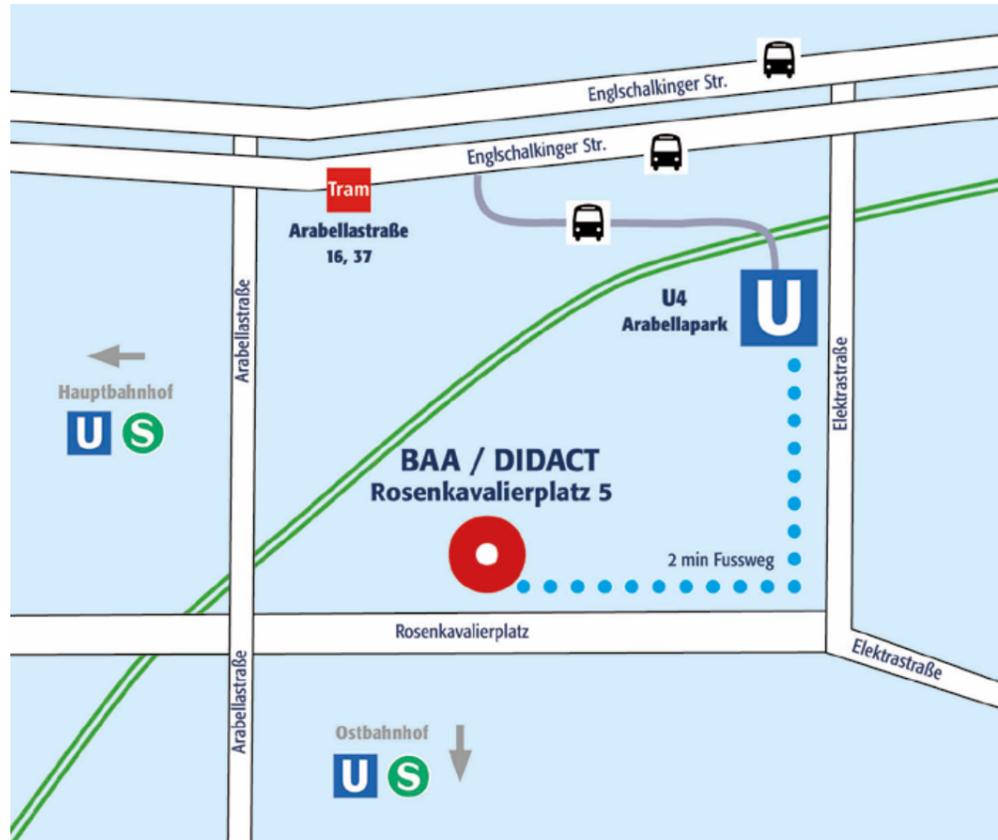




aktivitäten der Personalgewinnung! +++ neue Perspektiven der Personalgewinnung! +++ neue Perspektiven der Personalgewinnung! +++ neu



## Spezialtraining Tourismus

Quereinsteiger-Programm für Mitarbeiter / Mitarbeiterinnen  
für Reisebüro und Reiseveranstalter



Zertifizierter Träger nach AZAV und ISO 9001



AMADEUS

Sabre /Merlin



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.



Stand 07/25  
[www.didact.de](http://www.didact.de)

### DIDACT Kfm. BerufsbildungsGmbH

#### TOURISMUS & HOTELLERIE

Rosenkavalierplatz 5  
81925 München  
Telefon: +49 89 219971-0  
Fax: +49 89 219971-10  
E-Mail: [info@didact.de](mailto:info@didact.de)  
[www.didact.de](http://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](http://www.didact.de)

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

Ausschließlich Präsenzunterricht mit Fachdozenten

# Spezialtraining Tourismus

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

### BERUFLICHES 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

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

## 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
- Ticketauserstellung
- 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](http://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 GALILEO 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 Plattform
- 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
- Hilfsfunktionen 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 setzen.

- 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
- Vektografie
- 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**