# *VORHERIGE VEREINBARUNG VOR DER UNTERSCHRIFT*

# *DES PRAKTIKUMSVERTRAGS*

*Sehr geehrte Damen und Herren,*

***Der-Die Student-in****, der-die sich Ihnen vorstellt, ist in unserer Fachhochschule eingeschrieben****.*** *Im Rahmen seiner-ihrer Ausbildung soll er-sie ein Berufspraktikum absolvieren:*

***Vom \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_bis zum \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

*In der Anlage finden Sie den pädagogischen Anhang mit den Inhalten, die zum Bestehen des Examens erforderlich sind.*

*Ich danke Ihnen für Ihre Teilnahme an der Ausbildung Ihrer künftigen Mitarbeiter.*

*Mit freundlichen Grüßen*

 *Die stellvertretenden Direktoren für Ausbildungen*

Bitte kontaktieren Sie für zusätzliche Informationen einen-e Studienrat-rätin :

**□** Frau BALCEREK oder **□** Frau DELATTRE oder **□** Frau POLART

julie.balcerek@gastonberger.fr jeanne.delattre@gastonberger.fr clotilde.polart@gastonberger.fr

 **□** Frau NOUGER oder **□** Herr MASQUELIER oder **□** Herr TARRIEUX

laurence.nouger@gastonberger.fr ludovic.masquelier@gastonberger.fr jean-paul.tarrieux@gastonberger.fr

**Nach Ihrer Zustimmung und der Bestätigung des pädagogischen Anhangs durch einen-e Studienrat-rätin** **wird der Praktikumsvertrag von der Fachhochschule Gaston Berger erstellt und Ihnen zur Unterschrift von dem-der Studenten-in geschickt.**

***PÄDAGOGISCHER ANHANG ZUM PRAKTIKUMSVERTRAG –TOURISTIKAUSBILDUNG***

Gemäß Artikel 2 des Praktikumsvertrags soll dieser Anhang genau definieren, welche Tätigkeiten und Aufträge dem-der Praktikanten-in übertragen werden können.

**DIE EINRICHTUNG**

Bezeichnung : …………………….…………………………………………………….…………………….…

Adresse : …………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………..

E-Mail: …………………………………………………. Tel: ……………………………………………….…….

**DER-DIE BETREUER-IN**

Name und Vorname: ……………………………………………………………………………………………..…..

Funktion : ………………………………………………………………………………………………………………..….

E-Mail: …………………………………………………. Tel: ………………………………………………….

;

Dieser pädagodische Anhang betrifft das Praktikum des-der Studenten-in:

**NAME :**…………………….…… **Vorname:** …………………………… **Klasse**: ………….

**Dauer des Praktikums : vom** ………………**bis zum**……………………. **, bzw.** ……………. **Wochen.**

**Maximale Präsenzzeit im Betrieb** : **35 Stunden/Woche** (140 Stunden für 4 Wochen und 210 Stunden für 6 Wochen)

**Die 11 Kompentenzen des Managements der Kundenbeziehungen im Tourismus sollen unbedingt von den Stundenten-in am Ende der 3 Praktika erworben sein.**

Die Praktikumseinrichtung will dem-der Praktikanten-tin in Übereinstimmung mit dem touristischen Referenzrahmen folgende Tätigkeiten und Aufträge übertragen:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kompentenzen des Managements der Kundenbeziehungen im Tourismus** | **Dem-der Praktikanten-tin übertrageneTätigkeiten und Aufträge** *(bitte ankreuzen)*  |
| C1. Den Empfangsbereich einrichten | **Verwaltung des Empfangsbereichs****□** in Papierform und digitaltouristische Informationen vorbereiten und weiterleiten**□** das Angebot der Einrichtung aufwerten**□** Animation von Empfangsbereichen einschließlich spezieller Bereiche (Ausstellungs-, Konferenz-, Wartebereiche) |
| C2. Den Kunden empfangen | **Beratung und Verkauf von touristischen Dienstleistungen: Kundenbetreuung****□** direkt, telefonisch oder digital mit dem Kunden oder dem Interessenten Kontakt aufnehmen**□** den Kunden oder Interessenten fragen, um seinen Bedarf und seine Erwartungen zu analysieren**□** das Informationssystem der touristischenEinrichtung aktualisieren  |
| C3. Dem Kunden aktiv zuhören |
| C4. Die Anfrage des Kunden charakterisieren  |
| C5. Die Pluspunkte der Reiseziele, bzw. der betroffenen Produkte präsentieren  | **Beratung und Verkauf von touristischen Dienstleistungen: Leitung des Verkaufs-, bzw. Beratungsgesprächs****□** professionelle Hilfsmittel zur Unterstützung der Gesprächsführung benutzen (ausgedruckte und digitale Dokumentation: GDS, Datenbank, B-to-B-Website) **□** die Reklamationen des Kunden berücksichtigen**□** Zusätzliche Dienstleistungen oder Produkteanbieten: Versicherungen, Vortransport, Nebenprodukte, Kreditangebote |
| C6. Eine - an den Kundenwunsch und an die Ziele der Einrichtung - angepasste touristische Dienstleistung bieten  |
| C7. Den Verkauf abschließen | **Beratung und Verkauf von touristischen Dienstleistungen: den Verkauf abschließen****□** Allgemeine und besondere Geschäftsbedingungen nach geltendem Recht vorlegen**□** den touristischen Verkaufsvertrag aufsetzen**□** die touristischen Dienstleistungen buchen**□** eine Rechnung erstellen**□** den Verkaufserlös kassieren |
| C8. Die rechtlichen, ethischen und berufsethischen Regeln einhalten |
| C9. Den Verkauf nachverfolgen  | **Kundenbetreuung: Nachverfolgung der Leistungen****□** Reisedokumente ausstellen (Gutscheine, Fahrkarten, Reiseunterlagen...)**□** Reklamationen analysieren und bearbeiten**□** die Beratungsunterstützung gewährleisten, insbesondere bei unvorhergesehenen Ereignissen |
| C10. Die Qualität der verkauften touristischen Dienstleistung analysieren | **Kundenbetreuung: Nachverfolgung der Dienstqualität****□** die Kundenzufriedenheit kalkulieren**□** das Feedback der Kunden analysieren**□** Verbesserungsvorschläge formulieren **□** die zuständigen Stellen informieren |
| C11. Eine Gruppe von Touristen betreuen | **Touristen begleiten****□** Beschilderung installieren und geeignetes Informationsmaterial anbieten**□** die Begleitung durch die Darstellung des geografischen, historischen und kulturellen Hintergrunds sicherstellen**□** die Touristenströme unter Einhaltung der Sicherheitsvorschriften verwalten **□** Die Leistung entsprechend den Wünschen der Touristen und den Unwägbarkeiten anpassen**□** Begleitformalitäten verwalten |

**Im Rahmen der 3 Praktika können ebenfalls Kompetenzen in der Erarbeitung einer touristischen Dienstleistung erworben werden.**

Die Praktikumseinrichtung will dem-der Praktikanten-tin in Übereinstimmung mit dem touristischen Referenzrahmen folgende Tätigkeiten und Aufträge übertragen:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kompetenzen in der Erarbeitung einer touristischen Dienstleistung** | **Dem-der Praktikanten-tin übertragene Tätigkeiten und Aufträge** *(bitte ankreuzen)*  |
| **Erarbeitung einer touristischen Diensleistung** |
| C17. Die Merkmale des Angebots und der Nachfrage für eine bestimmte Dienstleistung identifizieren  | □ für eine bestimmte Dienstleistung den Markt analysieren |
| C18. Die Zulieferer und Dienstleister auswählen | □ eine touristische Dienstleistung erarbeiten |
| C19. Die Komponenten der Dienstleistung zusammensetzen |
| C20. Über die Komponenten der Dienstleistung verhandeln | □ einen Verkaufspreis festlegen |
| C21. Den Selbstkostenpreis der Dienstleistung bestimmen |
| C22. Entsprechend der Geschäftspolitik einen Verkaufspreis festlegen  |
| C23. Das Angebot erstellen | □ das Geschäftsangebot formalisieren |
| **Vermarktung eines touristischen Angebots** |
| C25. Angepasste Kommunikationsmaterialien auswählen  | □ externe Kommunikationsmaßnahmen einführen□ bei der Schaffung und der Verfassung der Kommunikationsmaterialien mitmachen |

Die dem-der Praktikanten-in übertragenen Tätigkeiten und Aufträge können in Absprache mit dem-der Studienrat-rätin im Laufe des Praktikums angepasst werden, im gemeinsamen Interesse der Praktikumseinrichtung und des-der Studenten-in, unter Berücksichtigung seines-ihres Fortschreitens.

Lille, den ……………………….

Unterschrift des-der volljährigen Unterschrift des-der Leiters-in Unterschrift des-der

Studenten-in der Praktikumseinrichtung Studienrats-rätin

bzw. seines-er gesetzlichen Vertreters-in bzw. des-der Praktikumsbetreuers-in

****