

Wegleitung zur Prüfungsordnung

**Berufsprüfung  
Gästekbetreuerin / Gästekbetreuer  
im Tourismus**

Version 7. September 2017

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
1.1	Grundlagen	3
1.2	Gremien	3
1.2.1	Trägerschaft	3
1.2.2	Qualitätssicherungskommission, Prüfungssekretariat und Ansprechpartner	3
<b>2</b>	<b>Berufsprofil, zu erreichende Kompetenzen</b>	<b>3</b>
2.1	Berufsbild	3
2.2	Übersicht über die Kompetenzen	6
2.3	Kompetenzen im Detail	7
<b>3</b>	<b>Module</b>	<b>21</b>
3.1	Modulprüfungen / Kompetenznachweise	21
3.2	Gleichwertigkeiten	24
3.3	Zugang zu den Modulprüfungen	24
3.4	Organisation und Durchführung	24
3.5	Gültigkeitsdauer	24
3.6	Wiederholung der Modulprüfungen	25
3.7	Beschwerde gegen Entscheide der Bildungsinstitutionen	25
<b>4</b>	<b>Abschlussprüfung</b>	<b>25</b>
4.1	Organisation und Durchführung	25
4.2	Zulassung zur Prüfung / Praxiserfahrung	25
4.3	Prüfungsgebühren	25
4.4	Prüfungsgegenstand	25
4.5	Bewertung der Prüfungsteile	28
4.6	Beurteilungskriterien	28
4.7	Bestehen der Abschlussprüfung	28
4.8	Wiederholungsmöglichkeiten bei Nichtbestehen	28
4.9	Chancengleichheit	28
4.10	Beschwerde an das SBF	28
<b>5</b>	<b>Erlass</b>	<b>29</b>
<b>6</b>	<b>Anhang</b>	<b>30</b>
6.1	Methode: Aufbau des Berufsprofils und Grundbegriffe	30

# 1 Einleitung

Gestützt auf Ziffer 2.21 der Prüfungsordnung für Gästebetreuerin / Gästebetreuer im Tourismus vom 25.01.2017 erlässt die Qualitätssicherungskommission (QS-Kommission) folgende Wegleitung. Die Wegleitung ist Bestandteil der Prüfungsordnung und konkretisiert diese. Sie enthält die Beschreibungen der Module mit den zu erreichenden Kompetenzen. Sie wird periodisch durch die QS-Kommission überprüft und bei Bedarf angepasst.

## 1.1 Grundlagen

- Bundesgesetz über die Berufsbildung vom 13. Dezember 2002 (Berufsbildungsgesetz, BBG; SR 412.10)
- Verordnung über die Berufsbildung vom 19. November 2003 (Berufsbildungsverordnung, BBV; SR 412.101)

## 1.2 Gremien

### 1.2.1 Trägerschaft

Träger der Berufsprüfung für Gästebetreuerin / Gästebetreuer im Tourismus mit eidgenössischem Fachausweis ist der Schweizer Tourismus-Verband STV.

Schweizer Tourismus-Verband - Fédération suisse du tourisme  
Finkenhubelweg 11, Postfach 8275, CH-3001 Bern  
Tel: +41 (0)31 307 47 47, Fax +41 (0)31 307 47 48  
info@swisstourfed.ch | www.swisstourfed.ch

### 1.2.2 Qualitätssicherungskommission, Prüfungssekretariat und Ansprechpartner

Alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Prüfung überträgt die Trägerschaft einer QS-Kommission. Sie setzt sich aus 5-7 Mitgliedern zusammen.

Ein Prüfungssekretariat erledigt im Auftrag der QS-Kommission die meisten mit der Prüfung verbundenen administrativen Aufgaben und ist Ansprechpartner für Fragen.

# 2 Berufsprofil, zu erreichende Kompetenzen

## 2.1 Berufsbild

### Arbeitsgebiet

Der Tourismus ist eine sehr heterogene Branche und verlangt gerade in der Gästebetreuung nach breit und generalistisch ausgebildeten Fachpersonen, die entsprechend des regionalen Angebots und der betrieblichen Bedürfnisse flexibel eingesetzt werden können. Mit ihrer hohen Dienstleistungsorientierung und ihrem umfassenden Tourismusverständnis eignen sich Gästebetreuerinnen und Gästebetreuer dazu optimal.

Gästebetreuerinnen und Gästebetreuer sind im Tourismus oder in der Freizeit- und Reisebranche tätig, wo sie Gäste<sup>1</sup> beraten und touristische Dienstleistungen verkaufen. Die Gäste, welche sie betreuen sind Feriengäste, Kongressteilnehmende, Berufsleute oder Journalisten usw.. Sie haben zum Teil sehr unterschiedliche Bedürfnisse (z.B. Interesse an Stadt-, Natur- oder Kulturführungen, Interesse an einem massgeschneiderten Betriebsausflug). Gästebe-

---

<sup>1</sup> Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird in der Prüfungsordnung und Wegleitung der Begriff „Gäste“ verwendet. Je nach Kontext sind Gäste (Feriengäste, Familien usw.) oder Kunden und Kundinnen gemeint (Kongressteilnehmende, Berufsleute usw.).

treuerinnen und Gästebetreuer nehmen diese Bedürfnisse auf, beraten die Gäste überzeugend und machen ihnen adressatengerecht entsprechende Angebote.

Typischerweise arbeiten Gästebetreuerinnen und Gästebetreuer am Frontdesk im Tourismusbüro, bei der Bergbahn, im Hotel, im Vermietungsbüro, bei einem Reiseveranstalter oder in einem anderen Tourismusbetrieb. Zudem übernehmen sie die Verantwortung für die Planung und Organisation der Angebote und Dienstleistungen. Sie führen diese selbständig und situationsgerecht durch und stellen – auch im Falle von kurzfristigen Änderungen – einen reibungslosen Ablauf sicher. Gästebetreuerinnen und Gästebetreuer arbeiten in der Qualitätssicherung mit und tragen so zur Verbesserung der Qualitäts-, Innovations- und Erneuerungsprozesse des Betriebs bei.

### Wichtigste berufliche Handlungskompetenzen Gästebetreuerinnen und Gästebetreuer

- ermitteln gezielt und systematisch die Bedürfnisse der Kunden, um diese optimal zu beraten und ein Angebot zu verkaufen.
- bearbeiten effizient mündliche und schriftliche Kundenanfragen in einer Landessprache oder einer anderen Sprache.
- führen geschickt Verkaufsgespräche und schliessen den Verkauf einer touristischen Dienstleistung zur Zufriedenheit der Gäste ab.
- planen und organisieren Angebote oder Dienstleistungen umfassend und weitsichtig.
- sorgen dafür, dass die verkauften Angebote oder Dienstleistungen gemäss Leistungsauftrag und zur Zufriedenheit der Gäste durchgeführt werden.
- sorgen für eine umfassende, vollständige und effektive Nachbereitung (u.a. Reporting, Feedbackauswertung) und Verwaltung der Kundendaten.
- gestalten neue, innovative touristische Produkte, welche auf die Bedürfnisse der Zielgruppen ausgerichtet sind.
- organisieren kleine bis mittlere Anlässe und sorgen bei deren Durchführung für einen reibungslosen Ablauf.
- arbeiten an Projekten mit und gestalten dabei diverse Prozesse für das Unternehmen.
- vermarkten touristische Produkte, gestalten und aktualisieren attraktive Kommunikationsmittel und stellen deren zeitgerechte Distribution sicher.
- arbeiten in interdisziplinären Arbeitsgruppen oder führen diese. Sie stellen dabei einen reibungslosen Arbeitsablauf bzw. eine gute Zusammenarbeit mit internen oder externen Partnern sicher.
- kommunizieren professionell und situationsgerecht in einer Landessprache oder einer anderen Sprache. Sie präsentieren Gruppen von Gästen oder Partnern bestimmte Botschaften situationsgerecht sowie mit passenden Hilfsmitteln und Techniken.
- gehen mit sich rasch ändernden Situationen und unterschiedlichen, widersprüchlichen Ansprüchen geschickt und weitsichtig um.
- behalten mittels verschiedener Techniken und Hilfsmittel den Überblick über die verschiedenen, sich ständig verändernden Arbeiten.

### Berufsausübung

Als kommunikative und zuvorkommende Personen sind sie gastfreundlich und beurteilen die Qualität ihrer Leistungen konsequent aus der Sicht der Gäste. Sie arbeiten in einem touristischen Netzwerk und können mit sich rasch verändernden Situationen umgehen. Sie verfügen über hohe Selbstorganisationskompetenz und zeichnen sich durch Dienstleistungsbereitschaft aus. Die Arbeit erfolgt auch an Abenden oder am Wochenende.

### Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Gästebetreuerinnen und Gästebetreuer tragen auf verschiedenen Ebenen zur Wertschöpfung und Nachhaltigkeit bei:

- Als Empfangsperson transportieren sie das Image ihres Arbeitgebers und tragen mit ihrer einwandfreien Dienstleistung zur Kundenzufriedenheit und damit der wirtschaftlichen Entwicklung bei.
- Im Rahmen der Angebotsgestaltung unterstützen sie Umweltanliegen und Nachhaltigkeitsbestrebungen ihrer Auftraggeber, kommunizieren diese an die Gäste und tragen so zur Nachhaltigkeit bei.

## 2.2 Übersicht über die Kompetenzen

Es werden folgende vier Arbeitsprozesse mit je zwei bis sieben Kompetenzen unterschieden:

1. Kundenbetreuung	1.1 Kundenbedürfnisse wahrnehmen
	1.2a Kundenanfrage bearbeiten
	1.2b Angebot verkaufen
	1.3 Angebot oder Dienstleistung planen und organisieren
	1.4 Angebot oder Dienstleistung durchführen und Kunden betreuen und führen
	1.5 Angebot oder Dienstleistung nachbereiten
	1.6 Kundendaten verwalten
2. Angebots- gestaltung	2.1 Produktmanagement
	2.2 Eventmanagement
	2.3 Qualitäts- und Projektmanagement
3. Kommu- nikation / Distribution	3.1 Kommunikationsmittel gestalten und aktualisieren
	3.2 Distribution sicherstellen
4. Selbstmanagement	4.1 Im Netzwerk arbeiten
	4.2 Professionell und situationsgerecht kommunizieren
	4.3 Mit rasch ändernden Situationen und unterschiedlichen Ansprüchen umgehen
	4.4 Die sich ständig verändernden Aufgaben strukturieren
	4.5 Lebenslanges Lernen

## 2.3 Kompetenzen im Detail

### Arbeitsprozess 1: Kundenbetreuung

Die Gästebetreuer / Gästebetreuerinnen ermitteln die Bedürfnisse der Kunden, um diese optimal zu beraten und ein Angebot zu verkaufen. Sie planen und organisieren Angebote oder Dienstleistungen und führen diese selbständig durch. Anschliessend sind sie für die Nachbereitung (u.a. Reporting, Feedbackauswertung) und die Verwaltung der Kundendaten zuständig.

#### 1.1 Kundenbedürfnisse wahrnehmen

**Die Gästebetreuerin / der Gästebetreuer ermittelt im Gespräch und durch gezieltes Nachfragen die konkreten Wünsche bzw. Bedürfnisse der Kunden.**

**I:**  
Informiert sich bzw. schätzt ein, um welchen Kundentyp es sich handelt.

**P:**  
Plant, wie er/sie die Kundenwünsche bzw. Kundenbedürfnisse ermitteln und/oder konkretisieren kann.  
Entscheidet, welche Fragen dem Kunden gestellt werden müssen.

**R:**  
Ermittelt den Wissensstand der Kunden und setzt die Informationen in den entsprechenden Kontext. Erkundigt sich nach den Wünschen bzw. Bedürfnissen des Kunden, indem er/sie die relevanten Fragen stellt und aktiv zuhört. Macht ihnen allenfalls ihre Wünsche bewusst.

**E:**  
Überprüft z.B. durch Rückfragen, ob er/sie die Kundenwünsche bzw.-bedürfnisse richtig verstanden hat.

**Ressourcen:**

- Gezielte Fragetechniken, Kommunikationsmethoden
- Sensible Wahrnehmungsfähigkeit, aktives Zuhören

#### 1.2a Kundenanfrage bearbeiten

**Der Gästebetreuer / die Gästebetreuerin erhält die mündliche oder schriftliche Anfrage eines neuen Kunden oder Stammkunden (z.B. persönlich, per Post, Mail, Social Media) in der Sprache des Standorts, in Englisch oder in einer anderen Landessprache. Diese Anfrage wird nach betriebsinternen Vorgaben (z.B. vorgegebene Zeit, Art und Weise, Vier-Augen-Prinzip zur Kontrolle) selbstständig, zuverlässig, zielgerichtet und effizient bearbeitet.**

**I:**  
Hört dem Kunden aufmerksam zu bzw. liest die Anfrage aufmerksam und macht sich ein Bild über das Anliegen.  
Erfasst bzw. erkennt die wichtigen Informationen aus der Anfrage und stellt Rückfragen, falls die Informationen unvollständig sind.

**P:**  
Strukturiert und bewertet die gesammelten Informationen und entscheidet, ob die Anfrage in den eigenen Zuständigkeitsbereich fällt.  
Falls eigener Zuständigkeitsbereich: Legt erforderliche Massnahmen fest und plant die einzuleitenden Schritte (z.B. Buchung, Versand von Unterlagen, Beantwortung von Fragen usw.).  
Falls nicht eigener Zuständigkeitsbereich: Zieht Unterstützung bei oder leitet die Anfrage an die zuständige Person/Stelle weiter (intern oder extern). Gibt dem Kunden allenfalls eine Rückmeldung, dass die Anfrage bearbeitet wird.

**R:**

Bearbeitet die Anfrage gemäss betriebsinternen Vorgaben und führt dazu die nötigen Schritte aus. Beantwortet die Anfrage für den Kunden verständlich, nachvollziehbar, vollständig und aussagekräftig (schriftlich und/oder mündlich).

**E:**

Kontrolliert, ob die Anfrage vollständig und gemäss betriebsinternen Vorgaben bearbeitet wurde.

**Ressourcen:**

- Sprachliche Fähigkeiten (Lesen, Schreiben, Sprechen) in der Sprache des Standorts und in weiteren Sprachen, z.B. Englisch und weitere Landessprache
- EDV-Kenntnisse (Einsatz / Anwendung): z.B. Word, Emails, Social Media, Buchungssystem und Datenbanken des eigenen Standorts
- Überblick über Leistungsträger/Partner und deren Leistungen und Zuständigkeiten innerhalb der Destination (Tourismusgrundlagen)
- Wahrnehmen des Veränderungsprozesses in der Gästeinformation und sich darauf ausrichten

## 1.2b Angebot verkaufen

**Eine Gästefamilie will sich über das Erlebnisangebot der Destination informieren (persönlich am Schalter, schriftlich, telefonisch). Die Gästebetreuerin / der Gästebetreuer erkennt die spezifischen Bedürfnisse der Kunden und schliesst nebst Vorschlägen und Beratung den Verkaufsvorgang konkret ab.**

**I:**

Hört dem Kunden aufmerksam zu bzw. liest die Anfrage aufmerksam und macht sich ein Bild über das Anliegen.

Erkennt wichtige Informationen über den Kunden und seine Bedürfnisse und stellt Rückfragen, falls die Informationen unvollständig sind.

**P:**

Strukturiert und priorisiert die Informationen unter Berücksichtigung des Wissensstands des Kunden. Überlegt sich, welche (Standard- und/oder massgeschneiderten) Angebote in Frage kommen. Wählt passende Verkaufstechniken bzw. –argumente.

**R:**

Führt das Verkaufsgespräch.

Macht konkrete, auch höherwertige Angebote (Up-Selling) und argumentiert geschickt.

Motiviert die Kunden zum Kauf des Angebots und bietet allfällige ergänzende Angebote an (Cross-Selling).

Schliesst den Verkauf ab.

**E:**

Reflektiert das Verkaufsgespräch und schätzt ein, ob die Kunden mit dem Kauf zufrieden sind.

Kontrolliert die dem Verkauf nachgelagerten Transaktionen (Finanzsystem, Produktsystem).

**Ressourcen:**

- Verkaufstechnik und –psychologie
- Verhandlungstechnik (Cross- und Up-Selling, usw.)
- Sprachliche und kommunikative Fähigkeiten
- EDV-Kenntnisse (Buchungssysteme)
- Produkt- und Destinationskenntnisse
- Umgang mit Informationen / wissen, wo man die Informationen erhält
- Kundenorientierung
- Kulturelles Verständnis
- Dienstleistungsbereitschaft, Gastfreundlichkeit leben



### 1.3 Angebot oder Dienstleistung planen und organisieren

Die Gästebetreuerin / der Gästebetreuer erhält eine Anfrage (mündlich/schriftlich) für einzelne oder mehrere Aktivitäten für Einzelgäste oder Gruppen. Er/sie hat den Auftrag, aus den verschiedenen Elementen (Standard oder massgeschneidert) eine konkrete, folgerichtige und dem Kundenbedürfnis entsprechende Offerte zu erstellen. Im Falle einer Bestellung plant und organisiert er/sie das Angebot oder die Dienstleistung detailliert (z.B. Verträge mit Leistungsträgern abschliessen, Bestätigungen einholen, Reservationen tätigen, Unterlagen bereitstellen usw.).

**I:**  
Ermittelt die Gästewünsche bzw. die -bedürfnisse (vgl. 1.1).

**P:**  
Wählt aus den bestehenden Angeboten die passenden Elemente inkl. Alternativen aus oder stellt ein massgeschneidertes Angebot zusammen.  
Legt fest, was zu organisieren und zu planen ist.

**R:**  
Prüft die Verfügbarkeiten der Angebote oder Dienstleistungen inkl. allfälliger Optionen.  
Erstellt die Kostenkalkulation.  
Unterbreitet dem Gast eine konkrete Offerte und stellt nach der Bestellung das konkrete Programm zusammen.  
Reserviert alle relevanten Programmpunkte verbindlich bei den Leistungsträgern und lässt sie rückbestätigen.  
Stellt die nötigen Unterlagen für die Kunden zusammen (Programmablauf, Auftragsbestätigung, Voucher, Billette, etc.).  
Erläutert den Kunden bei der Übergabe der Unterlagen die relevanten Punkte.  
Veranlasst weitere nötige Massnahmen im Zusammenhang mit diesem Auftrag (z.B. Rechnungstellung an den Kunden, Zahlung an die Leistungsträger usw.).

**E:**  
Prüft, ob Offerte, Programm und Unterlagen vollständig und kohärent sind.  
Fragt bei den Kunden nach, wie zufrieden sie damit sind.  
Prüft, ob kurzfristige Änderungen vorzunehmen sind und lässt diese von Leistungsträgern und Kunden rückbestätigen.  
Kontrolliert, ob die notwendigen Zahlungen erfolgt sind.

#### **Ressourcen:**

- Mündliche und schriftliche Kommunikationsfähigkeiten
- Präsentationsskills (z.B. Erzählmethode)
- Produktkenntnisse über bestehende und mögliche Angebote
- Flexibilität, Belastbarkeit, Anpassungsfähigkeit
- Gewissenhaftigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Selbständigkeit
- Verhandlungsgeschick
- Kreativität
- Unternehmerisches, ganzheitliches, vernetztes Denken
- EDV-Kenntnisse
- Strukturiertes, analytisches Denken

### 1.4 Angebot oder Dienstleistung durchführen und Kunden betreuen und führen

Die Gästebetreuerin / der Gästebetreuer führt eine/ein im Vorfeld offerierte/s, gebuchte/s, geplante/s Aktivität / Programm durch.

**I:**  
Informiert sich über die Vereinbarungen sowie über die geplante Leistung und das Programm.  
Überprüft die Kongruenz der geplanten Leistung mit den Kundenwünschen.  
Überprüft die Reservationen bzw. den Buchungsstand.

**P:**

Plant die Betreuung der Kundengruppe.  
Informiert die beteiligten Leistungsträger im Detail (Briefing).

**R:**

Nimmt die Kunden in Empfang und begrüsst sie.  
Macht die Anwesenheitskontrolle (Anzahl Teilnehmende).  
Informiert die Kunden über das Programm.  
Klärt Fragen, löst Probleme und schafft Sicherheit.  
Achtet auf die Stimmung in der Gruppe, betreut Spezialfälle (vgl. 4.2).  
Bildet die Schnittstelle zwischen Fachpersonen (Führer, Experte, Skilehrer, etc.), Leistungsträgern und Kunden.  
Stellt den zeitlichen Ablauf sicher, auch wenn kurzfristige Änderungen auftreten.  
Sorgt für einwandfreies Hinterlassen der Locations.  
Verabschiedet die Kunden gemäss betriebsinternen Vorgaben (Geschenk etc.).

**E:**

Kontrolliert, ob die Programmpunkte und der zeitliche Ablauf eingehalten werden.  
Fragt nach, wie zufrieden die Gäste / Teilnehmer sind.  
Holt Feedback bei den Leistungsträgern ein.

**Ressourcen:**

- Präsentationsskills (z.B. Erzählmethode)
- Fundierte Kenntnisse über das Angebot/Programm
- Verantwortungsbewusstsein, Selbstständigkeit, gewissenhaftes Arbeiten
- Unternehmerisches, ganzheitliches Denken, Prozessmanagement
- Sprachliche Fähigkeiten
- Rhetorische Grundfähigkeit
- Soziale und emotionale Kompetenzen: Empathie, Führungswille
- Identifikation mit dem und Freude am Angebot
- Kulturelles Verständnis
- Erste Hilfe
- Konfliktmanagement, Kenntnisse über Gruppendynamik

## 1.5 Angebot oder Dienstleistung nachbereiten

**Eine Aktivität / ein Programm wurde durchgeführt oder annulliert. Die Gästebetreuerin / der Gästebetreuer wird mit der Nachbereitung beauftragt.**

**I:**

Informiert sich, ob bzw. wann und wie der Anlass stattgefunden hat.  
Hält dazu die gesamte Dokumentation inkl. Kontaktangaben zu Kunden, Partnern und Leistungsträgern bereit.  
Prüft im Falle einer Annullierung die Vorgaben für Rückerstattung.

**P:**

Entscheidet, wie der Anlass nachbereitet werden soll und plant die einzuleitenden Schritte.

**R:**

Reflektiert mit den beteiligten Partnern die Durchführung der Aktivität / des Programms sowie die Zusammenarbeit (Debriefing).  
Holt bei Kunden / Teilnehmern / Leistungsträgern / Mitarbeitenden (je nach Grösse des Anlasses) selbstständig oder unter Anleitung Feedback zur Zufriedenheit und Wahrnehmung ein, wertet die Feedbacks aus und leitet Verbesserungsvorschläge ab.  
Verfasst ein Reporting inkl. Kosten, Budgetvergleich, Feedback und Verbesserungsvorschlägen.  
Führt gegebenenfalls eine Nachfassaktion bei Kunden / Leistungsträgern durch.  
Erstellt eine Abrechnung und sorgt dafür, dass Rechnungen gestellt bzw. bezahlt werden.  
Stellt bei einer Absage die Kundeninformation sicher und annulliert die Reservationen. Sorgt für die Rückerstattung bereits einbezahlter Beträge gemäss geltenden Regeln.

**E:**  
Prüft, ob die Nachbereitung vollständig und effizient erfolgt ist.

**Ressourcen:**

- EDV-Kenntnisse (Office, Excel)
- Strukturiertes, analytisches Denken
- Exakte Arbeitsweise, buchhalterisches Flair
- Verantwortungsbewusstsein, Selbständigkeit, gewissenhaftes Arbeiten
- Unternehmerisches, ganzheitliches und vernetztes Denken, Prozessmanagement
- Kommunikationsfähigkeiten (Briefing/Debriefing)

## 1.6 Kundendaten verwalten

**Die Gästebetreuerin / der Gästebetreuer erfasst im Anschluss an eine Kommunikationsmassnahme (Messeauftritt, Wettbewerb, Newsletter, Mailing, direkte Gästekontakte, Social Media, etc.) die eingegangenen Informationen in die bestehende Datenbank. Er/sie erkennt und erfasst neue und relevante Gästeeinformationen und leitet die Gästekommentare im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses an die zuständigen Stellen weiter.**

**I:**  
Informiert sich über die Kanäle und Mittel, über welche der Rücklauf der gegebenen Kommunikationsmassnahmen erfolgt.  
Kennt Kriterien, die bestimmen, wie bzw. ob eine Information erfasst werden soll oder nicht.  
Kennt rechtliche Aspekte für die Weiterverwendung von Informationen.

**P:**  
Erstellt einen Ablauf- und Ressourcenplan für die Sammlung, Verwendung und Archivierung der Informationen inkl. Meilensteine und Verantwortlichkeiten.

**R:**  
Sammelt die eingegangenen Informationen (Adressen, Kommentare, Buchungen, etc).  
Erfasst und beurteilt die Informationen entsprechend der vorbestimmten Kriterien (z.B. Rücklauf, Erfüllung des Kundenwunsches).  
Bewertet die Gästekommentare auf Weiterverwendbarkeit und leitet diese an die entsprechenden Kanäle weiter.  
Archiviert oder entsorgt die eingegangenen Materialien.

**E:**  
Beurteilt die Effizienz des Verarbeitungsvorgangs und bringt allenfalls Verbesserungsvorschläge an.  
Prüft und sichert die Erfassungsqualität nach internen Vorgaben.

**Ressourcen:**

- Projektmanagement
- Beherrscht die entsprechenden Erfassungstools
- Exaktes, qualitätsbewusstes Arbeiten
- Vernetztes Denken (Tourismuskennntnis)
- Verkaufs- und innovationsorientierte Haltung
- EDV-Kenntnisse (Word, Datenbanken, Serienbriefe, Newsletter-Tools)
- Strukturiertes Denken und Handeln
- Kenntnisse der Angebotsgrundlagen
- Kenntnis der Prinzipien von Treueprogrammen und Fördermassnahmen

## Arbeitsprozess 2: Angebotsgestaltung

Die Gästebetreuer / Gästebetreuerinnen gestalten neue Produkte, welche auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtet sind. Sie organisieren kleine bis mittlere Anlässe, vermarkten diese und sorgen bei deren Durchführung für einen reibungslosen Ablauf. Sie arbeiten bei Projekten mit und gestalten dabei diverse Prozesse im Unternehmen.

### 2.1 Produktmanagement

**Die Gästebetreuerin / der Gästebetreuer erhält den Auftrag,**  
**a) verschiedene Leistungen zu bündeln und zu einem neuen, marktfähigen Produkt zu gestalten, ausgerichtet auf die spezifischen Bedürfnisse der Zielgruppe.**  
**b) periodisch Leistungen oder Produkte zu überprüfen und zu aktualisieren (Update).**

**I:**

Klärt Auftrag und Ziel des Produktmanagements.  
Sammelt Informationen über Leistungskomponenten sowie Anbieter- und Zielgruppen.  
Beobachtet im täglichen Kundenkontakt die Kundenbedürfnisse.  
Stellt fest, welche Leistungen und Angebote häufig nachgefragt werden und wie sich diese Nachfrage verändert.

**P:**

Überlegt sich, wie die Beobachtungen der Kundennachfrage in die Produktgestaltung bzw. –verbesserung einfließen können.  
Erstellt einen Prozessplan mit Teilverantwortungen, Zeitplan und Budget.  
Entwirft ein Grobkonzept oder einen Businessplan.  
Präsentiert das Grobkonzept oder den Businessplan und holt den Entscheid zur Umsetzung ein.

**R:**

Setzt die Produktgestaltung um.  
Macht ein periodisches Update der Daten.

**E:**

Überprüft die gesetzten Ziele mittels genehmigtem Grobkonzept oder Businessplan.  
Passt die Produktgestaltung an.  
Wertet Kundenanregungen aus.

**Ressourcen:**

- Marktanalyse
- Systematischer und kontinuierlicher Prozess des Vergleichens von Produkten, Dienstleistungen und Prozessen (Benchmarking)
- Projektmanagement, Businessplan
- Verhandlungsfähigkeit (Partner)
- Konzeptuelles Denken, Kreativität
- Kooperationsfähigkeit (Team, Partner)
- Marktkenntnisse, Produktkenntnisse

## 2.2 Eventmanagement

**Die Gästebetreuerin / der Gästebetreuer wird mit der Durchführung eines kleinen bis mittleren Anlasses oder einem Teilbereich eines Grossanlasses beauftragt. Dieser Anlass weist eine mittlere Komplexität, geringe Dynamik sowie eine gewisse Vorhersehbarkeit auf.**

### **I:**

Sammelt und analysiert die Kundenbedürfnisse.  
Klärt die Rahmenbedingungen ab.  
Recherchiert und trifft Vorabklärungen.

### **P:**

Erstellt ein Detailkonzept.  
Erstellt Grundlagen für die Kalkulation.  
Schlägt ein Budget vor.  
Kontaktiert die entsprechenden Partner und holt Offerten ein.  
Legt die Zeitplanung fest.

### **R:**

Lässt das Detailkonzept durch das Management absegnen.  
Bereitet anschliessend Grundlagen auf und erstellt ein detailliertes Programm.  
Plant die Logistik.  
Erschliesst nach betriebsinternen Vorgaben die benötigten Ressourcen (Unterstützung durch Mitarbeitende usw.).  
Sucht Sponsoren und verhandelt mit Sponsoren.  
Sorgt für eine angemessene Kommunikation und Promotion des Events.  
Ist während der Durchführung des Events vor Ort und sorgt für einen reibungslosen Ablauf.

### **E:**

Vergleicht die Durchführung mit dem genehmigten Detailkonzept.  
Reflektiert die eigene Arbeit und hält die gewonnenen Erkenntnisse für zukünftige Anlässe fest.

### **Ressourcen:**

- Konzeptuelle Fähigkeiten
- Kreativität
- Produktkenntnisse
- Projektmanagement
- Arbeit in Netzwerken
- Aufbau und Handling eines integrierten DMS (Document Management System)
- Verhandlungsgeschick
- Nachhaltigkeitsdimensionen kennen und berücksichtigen
- EDV-Kenntnisse (v.a. Excel und Word), Umgang mit Datenbanken
- Sozialkompetenz

## 2.3 Qualitäts- und Projektmanagement

**Die Gästebetreuerin / der Gästebetreuer ist in Zusammenarbeit mit dem/der Vorgesetzten und unter dessen/deren Anleitung verantwortlich für die Durchführung von verschiedenen Projekten.**

**Gestaltet den Qualitäts-, Innovations- und Erneuerungsprozess in der Abteilung/Unternehmung mit und bringt Verbesserungsvorschläge ein.**

**I:**

Klärt Auftrag und Ziel sowie Rahmenbedingungen (z.B. Anforderungen des eingesetzten Qualitätsmanagementsystems (QMS), Vorgaben zum Projektmanagement (PM), Termine, Ressourcen usw.). Macht sich vertraut mit den betriebsinternen Kanälen und Mitteln des Qualitäts- und Projektmanagements (z.B. Gäste-/Mitarbeitendenbefragung Reklamationsmanagement, Serviceketten, Prozessmanagement).

**P:**

Erstellt in Zusammenarbeit mit dem/der Vorgesetzten und unter dessen/deren Anleitung ein Grobkonzept für die Erarbeitung von neuen bzw. die Überarbeitung von vorhandenen Instrumenten. Das Grobkonzept beinhaltet u.a. Massnahmen, Verantwortlichkeiten, Zeitplan, Budget und Kommunikation.

**R:**

Präsentiert das Grobkonzept und holt von der zuständigen Stelle einen Entscheid ein. Bereitet mittels Recherche und Vorabklärungen die entsprechenden Grundlagen auf. Plant gemeinsam mit dem/der Vorgesetzten im Detail, wie die Instrumente eingesetzt werden können.

Erarbeitet die spezifischen Arbeitsmittel (z.B. Serviceketten, Aktionsplan).

Beteiligt sich an der Umsetzung des Qualitätsentwicklungsprozesses.

**E:**

Evaluiert den Prozess.

Überprüft, ob die gesetzten Ziele erreicht wurden.

### **Ressourcen:**

- Projektmanagement
- Konzeptionelles Denken
- Kreativität
- Unternehmerisches Denken
- Sozialkompetenz: Verhandlungs- und Kooperationsfähigkeit
- EDV-Kenntnisse (insbesondere Excel und Word)
- Umgang mit Datenbanken
- Aufbau und Umgang mit integriertem DMS (Document Management System)
- Nachhaltigkeits-Dimensionen kennen und berücksichtigen
- Grundprinzipien des QM kennen
- Methoden/Mittel zur Steigerung der Dienstleistungsqualität kennen.

### Arbeitsprozess 3: Kommunikation und Distribution

Die Gästebetreuer / Gästebetreuerinnen gestalten und aktualisieren diverse Kommunikationsmittel und stellen deren zeitgerechte Distribution sicher.

#### 3.1 Kommunikationsmittel gestalten und aktualisieren

**Die Gästebetreuerin / der Gästebetreuer erarbeitet oder überarbeitet basierend auf betriebsinternen Vorgaben Online- und Offline-Kommunikationsmittel für seinen/ihren Bereich (z.B. Werbematerial wie Flyer, Faktenblatt, Wettbewerbston, Newsletter, Content der Website).**

**I:**

Informiert sich über die betriebsinternen Vorgaben wie Corporate Identity (CI) und Corporate Design (CD), Marketingstrategie, Budget.  
Informiert sich über mögliche Inhalte wie Bildsprache, Preise, Botschaft, Zielgruppe, Verwendungszweck.

**P:**

Strukturiert und bewertet die gesammelten Informationen.  
Entscheidet, ob diese in seinen/ihren Kompetenzbereich fällt oder ob andere Stellen dafür zuständig sind.  
Er/sie legt die erforderlichen Massnahmen fest und plant die einzuleitenden Schritte, wenn die Aufgaben in den eigenen Kompetenzbereich fallen.

**R:**

Macht einen konkreten Vorschlag für die Erarbeitung oder Überarbeitung eines Online- oder Offline-Kommunikationsmittels und schlägt ein Budget vor.  
Lässt den Vorschlag inkl. Budget von der vorgesetzten Stelle absegnen.  
Stellt anschliessend die Umsetzung basierend auf CI und CD sicher.  
Gibt die Produktion in Auftrag und plant die Distribution.

**E:**

Kontrolliert, ob das Kommunikationsmittel der gewünschten Vorlage entspricht.  
Kontrolliert die Budgeteinhaltung und macht die Erfolgskontrolle (Buchungen, Anzahl Anmeldungen, Anzahl Klicks auf Website etc.).

**Ressourcen:**

- Kreativität
- Sprachliche Fähigkeiten
- EDV-Kenntnisse
- Analytische Fähigkeiten
- Strukturierte Arbeitsweise
- Grundlagen der Marketingkommunikation
- Kritisches Denken
- Nachhaltigkeitsaspekte
- Budget, Marketing-Mix, Kommunikations-Mix

### 3.2 Distribution sicherstellen

**Die Gästebetreuerin / der Gästebetreuer hat den Überblick über bestehende und geplante Kommunikationsmittel in seinem/ihrem Bereich und stellt deren Distribution sicher. Die Distribution ist zeitgerecht und vorausschauend zu gewährleisten. Diese Arbeitssituation beinhaltet nicht das reaktive Tagesgeschäft (Bearbeitung von Prospektanfragen etc.).**

**I:**

Informiert sich regelmässig über bestehende und geplante Kommunikationsmittel und deren Umfang. Informiert sich über bestehende und neue Distributionskanäle und deren mögliche Absatzmengen. Kontrolliert regelmässig den Bestand und die Verfügbarkeit der vorhandenen Kommunikationsmittel. Informiert sich allenfalls bei der vorgesetzten Stelle über den Budgetrahmen.

**P:**

Wertet die gesammelten Informationen aus und entscheidet über die weiteren notwendigen Schritte (Welche Kommunikationsmittel? Menge? Lieferort, -art, -frist?).  
Schlägt Optimierungsmassnahmen für die Nutzung der verschiedenen Distributionskanäle vor.

**R:**

Sorgt dafür, dass die Information auf der Website aktuell gehalten wird.  
Stellt sicher, dass genügend Werbematerial und andere Kommunikationsmittel zur Verfügung stehen.  
Stellt eine fristgerechte Zustellung intern und extern sicher.

**E:**

Prüft, ob die Distribution zeitgerecht und vorausschauend erfolgt ist.

**Ressourcen:**

- EDV-Kenntnisse (Excel für Lagerbewirtschaftung)
- Verhandlungsgeschick (für externe Distributionskanäle)
- Kundenorientiertes Denken und Handeln (weiss, wo sich bestehende und potenzielle Kunden bewegen)
- Exaktes Arbeiten, Mitdenken
- Bestellwesen
- Lagerbestandhaltung pflegen
- Versandaktivitäten initialisieren



## Arbeitsprozess 4: Selbstmanagement

Die Gästebetreuer / Gästebetreuerinnen beteiligen sich an einer Arbeitsgruppe und stellen dabei einen reibungslosen Arbeitsablauf bzw. eine gute Zusammenarbeit mit externen Partnern sicher. Sie präsentieren zudem eine bestimmte Botschaft vor einer Gruppe von Leuten und vermitteln diese situationsgerecht. Bei externen Einflüssen auf die eigene Arbeit setzen sie geeignete Massnahmen gezielt und eigenverantwortlich um und halten sich dadurch gesund. Sie behalten den Überblick über die verschiedenen Arbeiten und informieren sich laufend über mögliche Weiterbildungen.

### 4.1 Im Netzwerk arbeiten

**Die Gästebetreuerin / der Gästebetreuer integriert sich in oder führt eine interdisziplinäre Arbeitsgruppe mit internen und/oder externen Partnern mit dem Ziel eines Vertragsabschlusses, Meetings, Brainstormings usw.**

**Er/sie definiert bestimmte Ziele und setzt entsprechende Massnahmen rasch und effizient um. Dabei erkennt er/sie die Rollen und Verantwortlichkeiten, gegenseitige Bedürfnisse sowie Beiträge (Dienstleistungen, Produkte) und bringt diese ins Gesamtprojekt ein. Bewältigt die anfallenden schwierigen Situationen und Konflikte konstruktiv.**

#### **I:**

Kennt die Strukturen und Ziele des (touristischen) Netzwerkes.  
Kennt die eigene Rolle sowie die Rollen der anderen Beteiligten.  
Informiert sich über Bedürfnisse und Interessen aller Beteiligten.  
Erkennt das Konfliktpotenzial.

#### **P:**

Plant den eigenen konkreten Beitrag und das eigene Vorgehen im Netzwerk.  
Plant die geeignete Zusammensetzung eines interdisziplinären Teams für ein bestimmtes Projekt.  
Erstellt eine Zeit- und Ressourcenplanung.  
Macht sich Gedanken zu Alternativszenarien im Falle unlösbarer Konflikte (vgl. 4.3)

#### **R:**

Vertritt in Arbeitsgruppen des Netzwerkes die Interessen seiner/ihrer Organisation oder seines/ihrer Organisationsbereichs.  
Erfüllt die eingegangenen Verpflichtungen termingerecht.  
Zeigt sich umsetzungs- und zielorientiert.  
Fördert und weckt Vertrauen durch das eigene Verhalten und die eigenen Kompetenzen.

#### **E:**

Prüft den Zielerreichungsgrad und den eigenen Beitrag dazu.  
Evaluert den eigenen Beitrag bzw. die Beiträge der anderen Netzwerk Beteiligten zur Zielerreichung.  
Erkennt Verbesserungspotenziale der Zusammenarbeit im Netzwerk.

#### **Ressourcen:**

- Fachkompetenz, Sozialkompetenz
- Fähigkeit zum vernetzten Denken (Tourismuskennntnis) und zum Networking
- Qualitäts- und Innovationsorientierung
- Kennt verschiedene Rollen in modernen Netzwerken (Treiber, Rezeptor, etc.)
- Kommunikationsfähigkeit
- Verhandlungsgeschick, Lösungsorientierung, Konfliktfähigkeit
- Teamfähigkeit (Sozialkompetenz, Konsensfähigkeit, Empathie und Menschenkenntnis)
- Transparenz, Authentizität, Arbeitsethik
- Bereitschaft zu Diskurs, Verhandlung und Abschluss

## 4.2 Professionell und situationsgerecht kommunizieren

**Die Gästebetreuerin / der Gästebetreuer steht vor einer Gruppe von Leuten und überbringt ihnen mit oder ohne Hilfsmittel eine definierte Botschaft optimal.**

**I:**

Informiert sich vorgängig über die Situation, das Ziel, die Zielgruppe, das Thema sowie die Rahmenbedingungen (Ort, Zeitfenster, Hilfsmittel, Situation, Budget).

**P:**

Stellt die wichtigsten Botschaften seiner/ihrer Präsentation zusammen und richtet diese explizit auf die Zielgruppe und die definierten Ziele aus.  
Nutzt die möglichen Hilfsmittel (technisch, physisch, persönlich) und koordiniert diese basierend auf den vorgegebenen Rahmenbedingungen inkl. Budget.  
Passt sein/ihr Erscheinungsbild der gegebenen Situation und der Zielgruppe an.  
Berücksichtigt bei der Planung das vorgegebene Zeitfenster, die Rahmenbedingungen und das Programm.

**R:**

Stellt den reibungslosen Ablauf vor Ort sicher (Einhaltung der Rahmenbedingungen, Überprüfung der Hilfsmittel und des Ablaufs).  
Bereitet sich mental auf den Auftritt vor und setzt diesen situations- und zielgruppengerecht um.  
Nutzt seine/ihre rhetorischen Fähigkeiten, um die Botschaft optimal zu platzieren. Verwendet geeignete Hilfsmittel.

**E:**

Holt sich aktives (z.B. Fragebogen) und/oder passives (z.B. Kommentare) Feedback und zieht Schlüsse daraus.  
Evaluert Optimierungsmöglichkeiten und hält diese fest.

**Ressourcen:**

- Präsentationstechniken (technisch, optisch, rhetorisch)
- Selbstsicheres und situationsgerechtes Auftreten
- Flexibilität, Spontaneität, Kritikfähigkeit, Begeisterungsfähigkeit, Freude, Kreativität, Authentizität
- Relevante Sprachkenntnisse

## 4.3 Mit rasch ändernden Situationen und unterschiedlichen Ansprüchen umgehen

**Die Gästebetreuerin / der Gästebetreuer kann als Frontperson seinen/ihren Tagesablauf nur begrenzt beeinflussen. Situationen können sich kurzfristig ändern und ihn/sie an die persönlichen Grenzen bringen. Deshalb nutzt er/sie geeignete Massnahmen, um gesund zu bleiben.**

**I:**

Verschafft sich in nützlicher Zeit einen Überblick über die verschiedenen Situationen.  
Nimmt unterschiedliche, teils auch wechselnde, sich schnell ändernde Bedingungen wahr.  
Schätzt die eigene Leistungsfähigkeit und die zur Verfügung stehenden Ressourcen ein.  
Kennt seinen/ihren Handlungsspielraum.

**P:**

Plant entlastende, ergänzende oder unterstützende Massnahmen, um mit Zeitdruck, intensiven oder langen Arbeitsphasen sowie veränderten Bedingungen umzugehen.  
Überprüft, ob Unterstützung/Delegation nötig und/oder möglich ist.

**R:**

Setzt die geplanten Massnahmen gezielt und eigenverantwortlich um.  
Fordert allenfalls Unterstützung an oder delegiert Teilbereiche.

**E:**

Bewertet die Wirksamkeit der getroffenen Massnahmen.

**Ressourcen:**

- Zielgerichtete Arbeitsmethodik
- Belastbarkeit
- Flexibilität
- Innovationsfähigkeit, Kreativität
- Identifikationsfähigkeit
- Teamgeist, gegenseitiger Respekt
- Kooperationsfähigkeit
- EDV-Kenntnisse
- Relevanz erkennen

**4.4 Die sich ständig verändernden Aufgaben strukturieren**

**Die Arbeitssituationen eines/einer Gästebetreibers/in verändern sich laufend. Gründe dafür sind u.a. die saisonal schwankende Nachfrage, die unterschiedlichen Bedürfnissen von Gästen/Kunden oder das sich verändernde Wetter.**

**Die Verschiedenheit der Leistungsträger verlangt eine hohe Strukturierung der eigenen Arbeit bzw. des Leistungsauftrags, der Arbeitszeit oder der Verkaufsziele.**

**Die Gästebetreuerin / der Gästebetreuer hält mittels geeigneter Hilfsmittel einen Überblick über die verschiedenen anstehenden Arbeiten.**

**I:**

Verschafft sich in nützlicher Zeit einen Überblick über die verschiedenen Situationen und Aufgaben. Ist sich der verschiedenen Einflussfaktoren bewusst.  
Kennt die eigene Rolle.  
Kennt den Aufbau der eigenen Organisation und die definierten betriebsinternen Prozesse.

**P:**

Legt Prioritäten in Bezug auf Relevanz und Nachhaltigkeit fest.  
Strebt dabei Effizienz und Effektivität an.

**R:**

Hält einen Überblick über die verschiedenen Arbeiten und sorgt für Struktur und Ordnung.  
Setzt dazu geeignete Arbeitstechniken, Planungs- und Organisationshilfsmittel ein.  
Ergreift aktiv Massnahmen, falls nötig.

**E:**

Kontrolliert, ob die umgesetzten Massnahmen greifen.  
Überprüft, ob die Prioritäten richtig gesetzt wurden und die Situation zur Zufriedenheit aller Beteiligten gemeistert wurde.  
Bringt allfällige Verbesserungen im System an.

**Ressourcen:**

- Verständnis der Rolle
- Arbeitstechnik/-methodik
- Teamgeist
- Flexibilität
- Dienstleistungsbereitschaft
- Hohes Selbstmanagement
- EDV-Kenntnisse
- Organisationsaufbau und Prozessabläufe kennen
- Strukturebende Tools
- Planungskompetenz
- Einsatzfreudigkeit

## 4.5 Lebenslanges Lernen

**Die Gästebetreuerin / der Gästebetreuer ist sich bewusst, dass der Mensch während seines gesamten Lebens weiterlernt und dass das Lernen einen integrierenden Bestandteil des Lebens bildet. Er / sie ist offen, sich weiterzuentwickeln und erkennt rechtzeitig Chancen und Gefahren.**

### **I:**

Informiert sich über laufende und bevorstehende Entwicklungen in der eigenen Organisation, deren Umfeld und in der globalen Tourismuswelt.

Informiert sich über die Resultate der eigenen täglichen Arbeit und zieht allfällige Optimierungsschlüsse daraus.

Informiert sich laufend über bestehende und neue Weiterbildungsmöglichkeiten in seinem/ihrem Bereich.

### **P:**

Evaluiert laufend seine/ihre gesammelten Informationen und entscheidet, wo er/sie wann welche Optimierungsschritte angehen wird.

Sein/ihr tägliches Handeln basiert auf Modellen wie IPRE (Informieren, Planen, Realisieren, Evaluieren) oder Deming-Kreis (plan, do, check, act).

Fordert und fördert eine aktive Feedbackkultur.

### **R:**

Setzt die relevanten Optimierungsschritte laufend um (realisiert Verbesserungsvorschläge, optimiert Prozessschritte und fördert die persönliche Weiterentwicklung).

Pflegt eine aktive Feedbackkultur.

Nutzt bestehende und neue Informationsquellen aktiv, um laufend das eigene Wissen über die Organisation, ihre Umgebung und über den Tourismus zu erweitern.

Nutzt Referenzwerte als Mittel zur persönlichen und organisatorischen Weiterentwicklung.

### **E:**

Prüft den Erfolg der umgesetzten Verbesserungsmaßnahmen und Optimierungsschritten kritisch.

Fordert Rückmeldungen aus dem direkten Arbeitsumfeld und zieht die relevanten Schlüsse daraus.

### **Ressourcen:**

- Wissen über Tourismusgrundlagen
- Gute Allgemeinbildung
- Offenheit, Neugier und Interesse in seinem/ihren Bereich (an soziokultureller Entwicklung und volkswirtschaftlichen Zusammenhängen)
- Kritikfähigkeit
- Wille zur Weiterentwicklung
- Lust auf lebenslanges Lernen
- Kenntnisse über relevante Quellen (Literatur, Experten, etc.)
- Adaption der Kenntnisse auf eigenes Umfeld und Betrieb

## 3 Module

### 3.1 Modulprüfungen / Kompetenznachweise

Jeder der vier Arbeitsprozesse entspricht einem Modul. Um zur eidgenössischen Berufsprüfung zugelassen werden zu können, müssen diese vier Module erfolgreich abgeschlossen worden sein.

#### Modul 1: Kundenbetreuung

In Modul 1 werden folgende Kompetenzen überprüft:

- 1.1 Kundenbedürfnisse wahrnehmen
- 1.2a Kundenanfrage bearbeiten
- 1.2b Angebot verkaufen
- 1.3 Angebot oder Dienstleistung planen und organisieren
- 1.4 Angebot oder Dienstleistung durchführen und Kunden betreuen und führen
- 1.5 Angebot oder Dienstleistung nachbereiten
- 1.6 Kundendaten verwalten

Modulprüfung / Kompetenznachweis:

Verdeckte Überprüfung einer Serviceleistung bei einer touristischen Unternehmung (Mystery Check) mit Auswertungsbericht. Basis für die Aufgabe bildet das Qualitäts-Programm für den Schweizer Tourismus (Q). Der Auftrag umfasst die Entwicklung und Beschreibung des Cases inkl. Design, Definition der Zielsetzungen, Durchführung und Dokumentation des Besuchs sowie Auswertung der Überprüfung mit Handlungsempfehlungen.

Art der Prüfung: praktisch / schriftlich, Einzelarbeit

Dauer: wird durch den Modulanbieter festgelegt.

Ergänzend zum Mystery Testing werden zum getesteten Fall bzw. zu vergleichbaren Fällen mindestens zwei Rollenspiele zwischen Experten und der Kandidatin / dem Kandidaten durchgeführt und diskutiert mit dem Ziel, Verhaltensmuster und Formulierungen in der Gästekomunikation und Kundenorientierung zu optimieren. Die Rollenspiele entsprechen den Testfällen und beinhalten neben alltäglichen Situationen mindestens auch eine Situation, in welcher eine Lösung für den Gast gefragt ist.

Art der Prüfung: mündlich, Einzelarbeit

Dauer: wird durch den Modulanbieter festgelegt.

Wichtige Beurteilungskompetenzen:

- Servicebereitschaft und Kundenorientierung
- Freundlichkeit und Höflichkeit
- Empathie
- Engagement und Motivation
- Lösungsorientiertheit
- Unternehmerisches Denken und Handeln

## Modul 2: Angebotsgestaltung

In Modul 2 werden folgende Kompetenzen überprüft:

- 2.1 Produktmanagement
- 2.2 Eventmanagement
- 2.3 Qualitäts- und Projektmanagement

Modulprüfung / Kompetenznachweis:

Diese Modulprüfung wird in Form einer Fallstudie als Einzelarbeit durchgeführt. Sie behandelt die Aspekte der Angebotsgestaltung im touristischen Umfeld. Die Fragestellungen richten sich nach den Inhalten der oben aufgeführten Kompetenzen. Die Fälle (Ausgangslage und Aufgabenstellung) werden von der Kursleitung vorgegeben. Die Kandidatin / der Kandidat kann wählen, welcher Fall bearbeitet werden soll. Jeder Fall beinhaltet eine Kalkulation und – wenn sinnvoll – eine Preisgestaltung und muss einen Neuigkeitsgehalt (Kreativität, Innovation, Zusatznutzen) verlangen.

Art der Prüfung: schriftlich, Einzelarbeit

Dauer 2 Stunden

Wichtige Beurteilungskompetenzen:

- Neuigkeitsgehalt
- Kreativität
- Mehrnutzen für den Gast
- Nutzen für den Anbieter
- Realisierbarkeit
- Anwendung von Problemlösungs- und Kreativitätstechniken

## Modul 3: Kommunikation und Distribution

In Modul 3 werden folgende Kompetenzen überprüft:

- 3.1 Kommunikationsmittel gestalten und aktualisieren
- 3.2 Distribution sicherstellen

Modulprüfung / Kompetenznachweis:

Inhaltliche und formale Planung der Kommunikations- und Buchungskanäle eines Events, neuen Angebotes, neuen Produktes etc. aufgrund eines schriftlichen Auftrags.

Die Planung ist als Pflichtenheft oder Briefing für eine Werbe- oder Eventagentur mit Zeitplan zu verstehen und soll - wenn sinnvoll - auch den Einsatz von Social Media berücksichtigen. Hierfür werden den Kandidaten und Kandidatinnen im Kurs Mustervorgaben zur Verfügung gestellt (Konzeptraster, Mindmaps u.a.m.). Die Seitenzahl für das Konzept wird nicht vorgegeben und ist abhängig von der Wahl des Hilfsmittels und der Herangehensweise.

Ergänzend zur schriftlichen Erstellung eines Konzeptes wird die Planung auch mündlich präsentiert. Die Präsentation muss unter Zuhilfenahme geeigneter Hilfsmittel (Powerpoint, Flippcharts, Moderationswand u.ä.) adressatengerecht gestaltet sein.

Im Anschluss an die Präsentation wird der Kandidat/die Kandidatin vom Experten zum Konzept befragt. Daraufhin erhält er ein mündliches Feedback zu Inhalt und Form der Präsentation. Art der Prüfung: schriftlich und mündlich, Einzelarbeit

Dauer: 2 Stunden Konzept und Vorbereitung Präsentation, 10 Minuten Präsentation, 10 Minuten Frageteil, 10 Minuten Feedbackteil

Der schriftliche und der mündliche Teil werden je zu 50% gewichtet:

Schriftliches Konzept = 50%, Präsentation/Fragen/Feedback = 50%

Wichtige Beurteilungskompetenzen:

- Sinnvolle Definition der Zielgruppe
- Zielgruppenorientierung
- Klarheit der Aussagen (Was? Wann? Wo? Wie? Warum?)
- Realistische Kostenschätzungen
- Realisierbarkeit
- Struktur und logischer Aufbau
- Kritik- und Reflexionsfähigkeit
- Sprachlicher Ausdruck

#### Modul 4: Selbstmanagement

In Modul 4 werden folgende Kompetenzen überprüft:

- 4.1 Im Netzwerk arbeiten
- 4.2 Professionell und situationsgerecht kommunizieren
- 4.3 Mit rasch ändernden Situationen und unterschiedlichen Ansprüchen umgehen
- 4.4 Die sich ständig verändernden Aufgaben strukturieren
- 4.5 Lebenslanges Lernen

Modulprüfung / Kompetenznachweis:

Inhaltliche und formale Vorbereitung eines Anlasses (z.B. Produktpräsentation, Gästeehrung, Pressekonferenz etc.) und anschliessende Präsentation des Konzeptes durch eine zwei- bis dreiköpfige Gruppe. Die Gruppen werden vom Modulanbieter zusammengestellt (z.B. nach dem Zufallsprinzip). Alle Gruppenmitglieder müssen einen Teil der Präsentation bestreiten.

Flexibilität und Spontaneität der Gruppe werden getestet, indem der Experte / die Expertin bei jeder Gruppe eine kleine Überraschung, Abweichung, „Panne“ o.ä. während der Vorbereitung oder der Präsentation einplant. Auch das Teamwork wird gewürdigt: Wenn nicht alle Teammitglieder engagiert mitmachen wirkt sich das auf die Beurteilung der gesamten Gruppe aus. Alle Teammitglieder erhalten die gleiche Gruppennote.

Zusätzlich zur Aufgabenstellung gemäss Beschreibung wird deswegen die Gruppe im Sinne eines Assessments beobachtet und macht anschliessend an die Präsentation eine Feedback-Runde. Das Team wird vom Experten aufgefordert, sich in einer Feedbackrunde gegenseitig Rückmeldungen zur Zusammenarbeit und zum Resultat der Arbeit zu geben (Lob und Kritik), bevor er selbst sein Feedback an das Team gibt.

Art der Prüfung: praktisch / mündlich, Teamarbeit (2 bis max. 3 Personen)

Dauer: 1 Stunde Vorbereitung / Konzeptentwicklung, 15 Minuten Präsentation pro Team, 15 Minuten Feedback-Runde pro Team, 5 Minuten Feedback durch den Experten

Wichtige Beurteilungskriterien:

- Auftrittskompetenz
- Freundlichkeit und Professionalität
- Zielgruppenorientierung
- Klarheit der Aussagen (Was? Wann? Wo? Wie? Warum?)
- Struktur und logischer Aufbau
- Flexibilität und Spontanität
- Teamwork
- Engagement
- Kritik- und Reflexionsfähigkeit

### **3.2 Gleichwertigkeiten**

Die QS-Kommission bestimmt die Gleichwertigkeit von Bildungsabschlüssen oder – teilabschlüssen (Module oder Fächer anderer Qualifikationen) mit den oben aufgeführten Modulen.

### **3.3 Zugang zu den Modulprüfungen**

Die Modulprüfungen finden nach Abschluss der betreffenden Module statt. Sie werden auf den Websites der Bildungsanbieter ausgeschrieben. Die Reihenfolge der Modulprüfungen ist nicht vorgeschrieben.

### **3.4 Organisation und Durchführung**

Die Verantwortung für die Organisation und Durchführung der Modulprüfungen liegt bei den Modulanbietern. Sie legen weitere Bestimmungen fest.

Es gelten die Prinzipien „Open Book“, „Bring Your Own Device“ und „Selbstorganisation“: Die Kandidaten und Kandidatinnen können selbst entscheiden, welche Hilfsmittel und Unterlagen sie mit an die Prüfungen nehmen wollen. Dementsprechend können sie auch Mobilgeräte wie Smartphones, Tablets und Notebooks mit Internetzugang frei benutzen.

Die schriftlichen Prüfungsteile können handschriftlich und/oder auf einem Notebook verfasst werden.

Die Kursleitung stellt in den Prüfungsräumen entsprechend der Modulprüfung die praxisüblichen Hilfsmittel zur Verfügung, insbesondere:

- Ein Notebook mit Internetanschluss
- Presenter (Fernbedienung für Notebook) mit Laserpointer
- Beamer mit geeigneter Projektionsfläche sowie Lautsprecher
- Flippchart mit genügend Papier und neuen Filzstiften
- Pinwand mit Moderationskarten sowie genügend Pin-Nadeln

Jeglicher Austausch von Informationen unter den Kandidaten (ausser im Rahmen von Gruppenarbeiten innerhalb der Gruppe) wird mit sofortigem Prüfungsausschluss sanktioniert. Die Trägerschaft führt auf Ihrer Internetseite eine aktuelle Liste der durch die QS-Kommission akkreditierten Modulanbieter.

### **3.5 Gültigkeitsdauer**

Die Gültigkeitsdauer der Modulnachweise für die Abschlussprüfung beträgt drei Jahre.



### **3.6 Wiederholung der Modulprüfungen**

Jede nicht bestandene Modulprüfung kann zweimal wiederholt werden.

### **3.7 Beschwerde gegen Entscheide der Bildungsinstitutionen**

Beschwerden gegen Nichtzulassung zu Modulprüfungen oder bei definitivem Nichtbestehen von Modulprüfungen sind innert 30 Tagen nach Erhalt des Bescheides an den betreffenden Modulanbieter zu richten. Die Beschwerde ist schriftlich zu begründen.

## **4 Abschlussprüfung**

### **4.1 Organisation und Durchführung**

Die Berufsprüfung wird mindestens fünf Monate vor Prüfungsbeginn durch die QS-Kommission ausgeschrieben. Es werden die Prüfungsdaten, Prüfungsgebühren und der Anmeldeschluss bekannt gegeben sowie ein Anmeldeformular zur Verfügung gestellt. Die Ausschreibung erfolgt auf der Internetseite [www.swisstourfed.ch](http://www.swisstourfed.ch).

Die Anmeldung und alle weiteren Unterlagen sind gemäss Ausschreibung dem Prüfungssekretariat einzureichen.

### **4.2 Zulassung zur Prüfung / Praxiserfahrung**

Zur Abschlussprüfung wird zugelassen, wer die Bedingungen gemäss Prüfungsordnung über die Berufsprüfung für Gästebetreuer / Gästebetreuerinnen (Ziffer 3.3) erfüllt.

Die geforderte Berufspraxis kann auch im Teilpensum erworben werden, bzw. worden sein. Die Anzahl Jahre verlängert sich entsprechend.

Die zwei Jahre Berufspraxis müssen bis zum Zeitpunkt der Prüfung erbracht worden sein. Mindestens ein Jahr davon muss in einem der folgenden Bereiche erbracht worden sein: Empfang / Reception / Kundendienst, Anwendung eines Reservationssystems, Führung / Begleitung im Tourismus oder Organisation von Veranstaltungen. Arbeitszeugnisse, bzw. Stellenbeschriebe sind massgebend. Sie sind der Prüfungsanmeldung beizulegen, damit die QS-Kommission die Zulassungsentscheidung treffen kann.

Im Zweifelsfall kann gegen eine Gebühr ein verbindlicher Vorbescheid über die Erfüllung der Zulassungsbedingungen der Berufsprüfung eingeholt werden. Weitere Informationen sind beim Prüfungssekretariat erhältlich.

### **4.3 Prüfungsgebühren**

Nach bestätigter Zulassung zur Prüfung erhält die Kandidatin / der Kandidat eine Rechnung zur Entrichtung der Prüfungsgebühr. Die geltenden Prüfungsgebühren werden mit der Ausschreibung publiziert.

### **4.4 Prüfungsgegenstand**

Prüfungsgegenstand sind alle oder ein Teil der Kompetenzen gemäss Wegleitung Ziffer 2.3.

Die Abschlussprüfung umfasst folgende Prüfungsteile:

Prüfungsteil	Art der Prüfung	Dauer	Gewichtung
<b>1 Fallstudie</b>	<b>schriftlich</b>	<b>4 h</b>	<b>2fach</b>
<b>2 Rollenspiel und Fachgespräch</b>			<b>1fach</b>
2.1 Rollenspiel	mündlich	30 Min.	
2.2 Fachgespräch	mündlich	30 Min.	
<b>Total</b>			<b>5 h</b>

### 1. Prüfungsteil: Fallstudie

Dieser Prüfungsteil wird in Form einer Fallstudie als Einzelarbeit durchgeführt. Es wird eine realistische Fallsituation vorgegeben, die zu analysieren und für die eine begründete Lösung zu erarbeiten ist. Die Fallstudie wird schriftlich bearbeitet und ist so konzipiert, dass das Zusammenspiel mehrerer Kompetenzen überprüft werden kann.

Die Prüfung wird als Einheit durchgeführt und bewertet; sie kann in Form einer Gesamtfallstudie abgehalten werden oder sich in Teilaufgaben (Einzelfragen) gliedern. Weitere Vorgaben und die zulässigen / mitzubringenden Hilfsmittel werden in der Ausschreibung festgelegt.

Die Fallstudie besteht aus drei Elementen. Die Kandidatinnen und Kandidaten teilen die Zeit für die einzelnen Elemente selbst ein.

Teil	Gewichtung	Inhalt	Beurteilung	Max. Punkte
<b>1</b>	<b>30%</b>	<b>Wissens- &amp; Verständnisfragen zur Ausbildung</b>	Multiple Choice	30
<b>2</b>	<b>40%</b>	<b>Fallstudie</b> (3 Ausgangslagen zur Wahl)	<b>Kriterien</b>	
		Produktmanagement	1) Fokussierung auf das Thema und Erfassung der Komplexität des Falles	4
		Eventmanagement	2) Fachlich begründete und nachvollziehbare Bearbeitung des Falles und Argumentation	4
			3) Fachlich korrekte Bearbeitung der Fragestellungen	4
		Qualitätsmanagement	4) Zielgruppen- & Marktorientierung	4
			5) Kundennutzen (Added Value)	4
			6) Serviceorientierung	4
			7) Innovationsgehalt und Kreativität	4
			8) Realisierbarkeit	4
			9) Logischer Aufbau & Struktur	4
			10) Gesamteindruck	4
<b>3</b>	<b>30%</b>	<b>Texterstellung</b> (4 Sorten zur Wahl)	<b>Kriterien</b>	
		Brief oder Mail	1) Fokussierung auf das Thema	3
		Flyer	2) Argumentation	3
			3) Bearbeitung der Fragestellungen	3
		Briefing (Werbeagentur, Schulungsfirma o.ä.)	4) Zielgruppen- & Marktorientierung	3
			5) Kundennutzen (Added Value)	3
			6) Serviceorientierung	3
			7) Innovationsgehalt und Kreativität	3
			8) Realisierbarkeit	3
		Replik auf einer Bewertungsplattform	9) Logischer Aufbau & Struktur	3
			10) Gesamteindruck	3
	<b>100%</b>		<b>Total</b>	<b>100</b>

## 2. Prüfungsteil: Rollenspiel und Fachgespräch

### 2.1 Rollenspiel

Im Rahmen einer Fallsituation bekommt die Kandidatin / der Kandidat eine bestimmte Rolle in einer realistischen Situation zugewiesen. Hierfür zieht der Kandidat / die Kandidatin einen Umschlag mit einem Fall, in welchem die Ausgangslage und die Rollen erläutert werden. Der Fall ist eine realistische, für den Gästebetreuer / die Gästebetreuerin anspruchsvolle Situation. Der Experte / die Expertin spielt eine der Rollen, der Kandidat / die Kandidatin die andere Rolle. Im Austausch mit den Experten gestaltet sie/er die Situation spontan aus, so dass das Zusammenspiel mehrerer Kompetenzen im praxisnahen Umfeld überprüft werden kann. Sprachkenntnisse werden nicht überprüft. Interkulturelle Kompetenzen sollen ersichtlich sein und angewandt werden.

### 2.2 Fachgespräch

Das Fachgespräch findet im Anschluss an das Rollenspiel statt. Für das Fachgespräch knüpft der Experte / die Expertin thematisch an das Rollenspiel an, reflektiert zusammen mit dem Kandidaten den Fall und stellt ihn in Beziehung zum übergeordneten Thema (z.B. Gastfreundschaft, Kundenorientierung etc.). Darüber hinaus werden weitere Bezüge zum Tourismus diskutiert. Die Kandidatin/der Kandidat begründet das Vorgehen im Rollenspiel, gibt eine Selbsteinschätzung ab und beantwortet Fachfragen im Zusammenhang mit ausgewählten Aspekten der Fallsituation.

Teil	Gewichtung	Inhalt	Beurteilung	Max. Punkte
<b>Rollenspiel</b>	<b>50%</b>	<b>Fallbeispiele</b> (per Los / Couverts zugeteilt)	<b>Kriterien</b>	
		Beratung und Empfehlung im Tourist Office	1) Fachlich korrektes Vorgehen	5
		Beratung für eine Hochzeitsfeier o.ä.	2) Überzeugender Auftritt & Professionalität	5
		Wegauskunft um zu einer touristischen Attraktion zu gelangen	3) Klare und verständliche Sprache	5
		Beratung über mögliche Partner und Leistungsträger bei der Organisation einer Reise	4) adressatengerechte Formulierungen	5
		Reklamation wegen geschlossener Bergbahn-Sektion o.ä.	5) Psychologisches Geschick	5
		Reklamation wegen unfreundlichem Mitarbeiter in einem Restaurant o.ä.	6) Aktiver Dialog und Fragetechnik	5
		Verkaufsgespräch (diverse Tourismusbetriebe)	7) Rekapitulation und Synthese	5
			8) Empfehlungstechnik	5
			9) Qualität & Kreativität (Lösung/Empfehlung)	5
			10) Wahrnehmbare Haltung & Engagement	
<b>Fachgespräch</b>	<b>50%</b>	<b>Einstieg mit Bezug auf das Rollenspiel, anschliessend Fachfragen</b>	<b>Kriterien</b>	
			1) Begründung des Vorgehens	5
			2) Vernetztes Denken	5
			3) Fachlich korrekte Beantwortung der Fragen	5
			4) Unternehmerisches Denken & Handeln	5
			5) Gästeorientiertes Denken & Handeln	5
			6) Nonverbale Kommunikation (Mimik etc.)	5
			7) Persönliches Erscheinungsbild	5
			8) Engagement	
			9) Werthaltungen	
			10) Interkulturelle Kompetenz	
	<b>100%</b>		<b>Total</b>	<b>100</b>

## **4.5 Bewertung der Prüfungsteile**

Die Bewertung erfolgt gemäss Ziffer 6.3 der Prüfungsordnung. Die Bedingungen zum Bestehen der Prüfung sind in Ziffer 6.4, die Wiederholungsbedingungen sind in Ziffer 6.5 der Prüfungsordnung enthalten.

## **4.6 Beurteilungskriterien**

Die QS-Kommission legt die Beurteilungskriterien für die einzelnen Prüfungsteile unter Beachtung von Ziffer 6 der Prüfungsordnung fest. Die detaillierten Prüfungskriterien werden den Kandidatinnen und Kandidaten mit der Anmeldung zu Prüfung zugestellt.

Mindestens folgende Kriterien werden beurteilt:

### 1. Prüfungsteil: Fallstudie

- Fokussierung auf das Thema und Erfassung der Komplexität des Falles
- Fachlich begründete und nachvollziehbare Bearbeitung des Falles und nachvollziehbare Argumentation
- Fachlich korrekte Beantwortung der Fragestellungen

### 2. Prüfungsteil: Rollenspiel und Fachgespräch

#### 2.1 Rollenspiel

- Fachlich korrektes Vorgehen
- Überzeugender Auftritt
- Klare und verständliche Sprache / adressatengerechte Formulierung

#### 2.2 Fachgespräch

- Nachvollziehbare Begründung des Vorgehens
- Vernetztes Denken
- Fachlich korrekte Beantwortung der Fragestellungen

## **4.7 Bestehen der Abschlussprüfung**

Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn in der Gesamtnote mindestens die Note 4,0 erreicht wird.

Der Fachausweis wird erteilt, wenn die Kandidatin / der Kandidat die Abschlussprüfung bestanden hat.

## **4.8 Wiederholungsmöglichkeiten bei Nichtbestehen**

Diese sind in der Prüfungsordnung Ziffer 6.5 geregelt.

## **4.9 Chancengleichheit**

Die Berufsprüfung kann in Deutsch, Französisch oder Italienisch abgelegt werden, unabhängig davon, in welcher Sprachregion die Prüfung stattfindet. Die Gleichberechtigung der Kandidatinnen und Kandidaten aller Sprachregionen ist zu gewährleisten.

## **4.10 Beschwerde an das SBFI**

Rekursinstanz ist das SBFI. Auf Beschwerden, die die Bedingungen des Merkblattes des SBFI erfüllen, tritt das SBFI ein. Das Merkblatt ist als Download verfügbar unter:

<http://www.sbf.admin.ch/berufsbildung/01472/01474/index.html?lang=de>

## 5 Erlass

Bern, 25.01.2017

Schweizer Tourismus-Verband



Dominique de Buman  
Präsident



Barbara Gisi  
Direktorin

## 6 Anhang

### 6.1 Methode: Aufbau des Berufsprofils und Grundbegriffe

Dem vorliegenden Berufsprofil liegt der in Abbildung 1 dargestellte Aufbau zu Grunde.

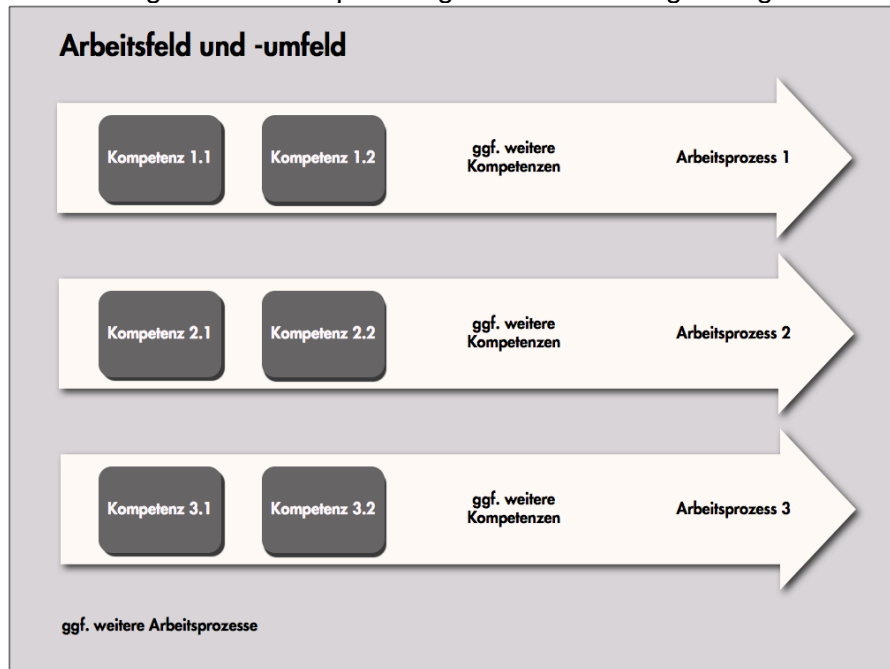


Abbildung 1: Aufbau Berufsprofil, Quelle: BfB Büro für Bildungsfragen AG

#### Arbeitsfeld und Kontext (Berufsbild)

Es werden die zentralen Aufgaben und Tätigkeiten, Akteure und der Arbeitskontext (z.B. Positionierung in der Berufswelt und in Organisationen) beschrieben. Zudem werden, sofern sinnvoll, Entwicklungsperspektiven und Rahmenbedingungen aufgezeigt.

#### Arbeitsprozesse

Die Arbeitsprozesse gliedern das Arbeitsfeld. Ganz allgemein versteht man unter Prozess einen Vorgang oder Verlauf. Arbeitsprozesse sind Vorgänge, die der Erfüllung vorgegebener Aufgaben und der Zielerreichung dienen. Sie haben einen Auslöser (z.B. eine typische Problemstellung) und sie sind auf ein Ergebnis / einen Nutzen ausgerichtet. Die Arbeitsprozesse zeigen demnach die zentralen Wirkungen des beruflichen Handelns auf. Die Bewältigung der Arbeitsprozesse erfordert spezifische Kompetenzen, die in der Ausbildung vermittelt werden.

#### Kompetenzen

Unter Kompetenz verstehen wir in Anlehnung an die Terminologie des Kopenhagen- Prozesses die im Rahmen einer Bildungsmaßnahme oder anderswo erworbene Fähigkeit einer Person, ihre Ressourcen zu organisieren und zu nutzen, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Wer kompetent ist, ist in der Lage, Arbeitssituationen erfolgreich zu bewältigen.

Unter **Ressourcen** verstehen wir

- Kognitive Fähigkeiten, die den Gebrauch von Wissen, Theorien und Konzepten einschließen, aber auch implizites Wissen (tacit knowledge), das durch Erfahrung gewonnen wird
- Fertigkeiten, Know-how, die zur Ausübung einer konkreten Tätigkeit erforderlich sind, inklusive der Fähigkeit zur Beziehungsaufnahme in beruflichen Situationen (soziale Kompetenz)
- Einstellungen, Haltungen und Werte

Die Kompetenzen in diesem Berufsbild sind einheitlich wie folgt aufgebaut:

- Titel der Kompetenz
- Allgemeine Beschreibung der Situation unter Angabe des Ziels und mit Hinweisen auf die eingesetzten Mittel und benötigten Ressourcen
- Beschreibung des kompetenten Handelns in Form eines vollständigen Handlungszyklus (IPRE)

**Der vollständige Handlungszyklus (IPRE)** ist in vier Schritte unterteilt, die das erfolgreiche Bewältigen einer Arbeitssituation aufzeigen (siehe Abbildung 2):

1. (sich) Informieren: Hier geht es um die Informationsaufnahme, um in Berücksichtigung der Rahmenbedingungen eine Aufgabe zu erfüllen.
2. Planen / Entscheiden: Auf Basis der gesammelten Informationen wird das weitere Vorgehen geplant oder eine Entscheidung gefällt. Es geht hier um die Handlungsvorbereitung und Entscheidung für beispielsweise eine Variante, den entsprechenden Handlungszeitpunkt, etc.
3. Realisieren: Hier geht es um die Umsetzung der geplanten Handlung, respektive die Ausführung eines Verhaltens / einer Handlung.
4. Evaluieren: Als letzter Schritt wird die Wirkung der ausgeführten Handlung überprüft, und die Handlung in gegebenem Fall korrigiert. Das Evaluieren fällt mit dem ersten Schritt des Handlungszyklus (sich informieren) zusammen, da - um eine neue Handlung einzuleiten - hier erneut Informationen gesammelt werden und der Handlungszyklus bei Korrekturbedarf wieder von vorne beginnt.

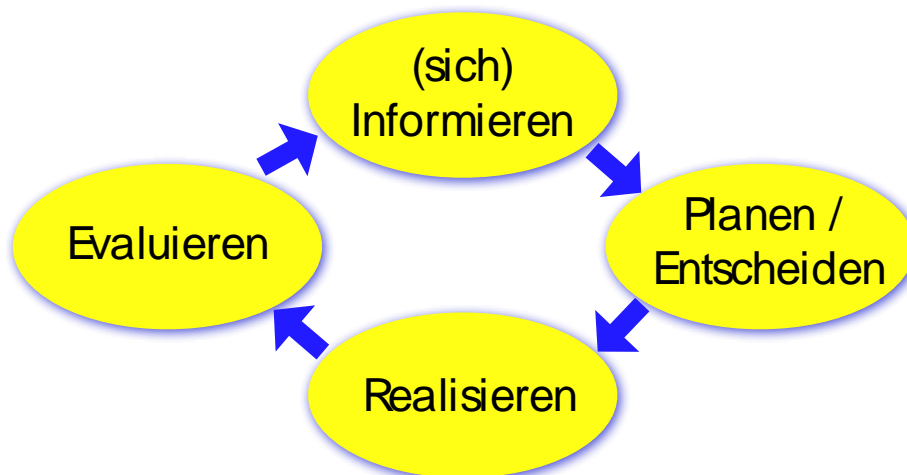


Abbildung 2: Vier Schritte des vollständigen Handlungszyklus, Quelle: BfB Büro für Bildungsfragen AG

### **Anforderungsniveau**

Das Anforderungsniveau drückt sich sprachlich in der Beschreibung des Arbeitsfeldes und Kontexts, der Arbeitsprozesse und insbesondere auch bei der Beschreibung der Kompetenzen aus.

Das Anforderungsniveau zeigt auf:

- wie gross der Grad der Selbständigkeit ist
- welche Verantwortung die Absolventen/Absolventinnen tragen
- wie gross die Tragweite der Entscheidungen ist
- ob und welche personelle Führungsverantwortung die Absolvent/innen haben
- ob und wie häufig mit anderen Bereichen koordiniert werden muss
- ob und wie gross die Unsicherheit der Ausgangslage ist, aufgrund welcher Handlungspläne entworfen werden
- ob und wie häufig aufgrund der Dynamik Neueinschätzungen erforderlich sind und das geplante Vorgehen angepasst werden muss
- usw.