

WEGLEITUNG

zur Prüfungsordnung über die

**Berufsprüfung für Reiseleiterin /
Reiseleiter**

Fassung vom 26. April 2015

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Grundlagen	3
1.2	Gremien.....	3
1.2.1	Trägerschaft.....	3
1.2.2	Qualitätssicherungskommission, Prüfungssekretariat und Ansprechpartner	3
2	Berufsprofil, zu erreichende Kompetenzen	4
2.1	Berufsbild	4
2.2	Übersicht über die Arbeitsprozesse und Kompetenzen.....	6
2.3	Kompetenzen im Detail.....	7
3	Module	24
3.1	Modulprüfungen / Kompetenznachweise.....	24
3.2	Gleichwertigkeiten.....	26
3.3	Zugang zu den Modulprüfungen	26
3.4	Organisation und Durchführung.....	26
3.5	Gültigkeitsdauer	26
3.6	Wiederholung der Modulprüfungen.....	26
3.7	Beschwerde gegen Entscheide der Bildungsinstitutionen	26
4	Abschlussprüfung	27
4.1	Organisation und Durchführung.....	27
4.2	Zulassung zur Prüfung	27
4.3	Prüfungsgebühren.....	27
4.4	Prüfungsgegenstand	28
4.5	Bewertung der Prüfungsteile.....	28
4.6	Beurteilungskriterien	29
4.7	Bestehen der Abschlussprüfung	29
4.8	Wiederholungsmöglichkeiten bei Nichtbestehen	29
4.9	Chancengleichheit.....	29
4.10	Beschwerde an das SBFJ.....	29
5	Erläss	30
6	Anhang	31
6.1	Methode: Aufbau des Berufsprofils und Grundbegriffe.....	31

1 Einleitung

Gestützt auf Ziffer 2.21 der Prüfungsordnung für Reiseleiterinnen und Reiseleiter vom 15. Mai 2015 (Genehmigungsdatum) erlässt die Qualitätssicherungskommission (QSK) 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 Qualitätssicherungskommission überprüft und bei Bedarf angepasst.

1.1 Grundlagen

- Bundesgesetz vom 13. Dezember 2002 über die Berufsbildung (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 Reiseleiterinnen und Reiseleiter mit eidgenössischem Fachausweis sind:

Schweizer Tourismus-Verband (STV)
Finkenhubelweg 11, 3001 Bern
Tel: +41 (0)31 307 47 47, Fax +41 (0)31 307 47 48
info@swisstourfed.ch | www.swisstourfed.ch

Association Suisse des Guides Touristiques (ASGT)
praesidium@asgt.ch | www.asgt.ch

ASTAG Schweizerischer Nutzfahrzeugverband
astag@astag.ch | www.astag.ch

1.2.2 Qualitätssicherungskommission, Prüfungssekretariat und Ansprechpartner

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

Der Schweizer Tourismus-Verband (STV) stellt das Prüfungssekretariat und erledigt im Auftrag der Qualitätssicherungskommission die meisten mit der Prüfung verbundenen administrativen Aufgaben und ist Ansprechpartner für Fragen.

2 Berufsprofil, zu erreichende Kompetenzen

2.1 Berufsbild

Arbeitsgebiet

Reiseleiterinnen und Reiseleiter bieten in der Schweiz professionell Dienstleistungen im Bereich Tourismus, Bildung und Freizeit an. Zu ihren Kunden gehören Einzelpersonen und Gruppen (Familien, Institutionen, Unternehmen, Ad-hoc-Gruppen, usw.).

Ihre Arbeitgeber bzw. Ansprechpersonen sind Tourismusorganisationen, Reise-, Event- und Kongressveranstalter, Tour Operators, Carunternehmungen und andere Organisationen oder Individualkunden/-reisende.

Zudem arbeiten Reiseleiterinnen und Reiseleiter in der Regel mit weiteren touristischen Leistungsträgern zusammen, z.B. Gastronomie, Hotellerie, kulturellen Organisationen wie Konzertveranstaltern, Museen, Transport-/ Transferanbietern.

Wichtigste berufliche Handlungskompetenzen

Reiseleiterinnen und Reiseleiter sind verantwortlich für die Planung, Organisation, Durchführung und Nachbereitung von Führungen im urbanen Raum sowie im Langsamverkehr (z.B. zu Fuss, mit dem Velo, Segway, Trottinett, Kutschen usw.) und begleiten und kommentieren Rundfahrten. Ausserdem begleiten sie ihre Kunden auf ein- bis mehrtägigen Reisen.

Sie verfügen über ein grundlegendes Tourismusverständnis (Rolle und Position von Destination, Partner, Integration des Guiding in Servicekette) und tragen den allgemeinen Entwicklungen im Tourismus Rechnung. Sie bedienen sich der modernen Technologien wie Sprechhilfen, iPads, etc.

Sie

- planen konkrete Touren ressourcenschonend, bereiten sie vor und nach,
- setzen bei der Durchführung der Tour eine angemessene Methodik und Didaktik ein,
- sind für das Risikomanagement verantwortlich,
- beteiligen sich am Qualitäts- und Umweltmanagement sowie am Selbstmanagement.

Berufsausübung

Reiseleiterinnen und Reiseleiter sind bei einem Arbeitgeber angestellt oder arbeiten im Mandatsverhältnis. Einzelne Reiseleiterinnen und Reiseleiter sind selbständig erwerbstätig und arbeiten im Auftrag der oben genannten Ansprechpartner. Sie sorgen dafür, dass die Interessen ihrer Arbeitgeber / Auftraggeber und der Endkunden gewahrt bleiben.

Sie üben ihre beruflichen Tätigkeiten in der Regel im Teilzeit-, vereinzelt auch im Vollzeitpensum aus. Eine hohe dienstleistungsorientierte Grundhaltung sowie der Wille zum kontinuierlichen Lernen sind unabdingbar.

Reiseleiterinnen und Reiseleiter arbeiten in einem internationalen, zumeist mehrsprachigen Umfeld. Sie müssen sich in ungewohnten Situationen zurechtfinden, sich nicht aus der Ruhe bringen lassen und Neuem gegenüber aufgeschlossen sein. Gute Sprachkenntnisse, ein breites Allgemeinwissen und das Verständnis für andere Kulturen sind deshalb Voraussetzung.

Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Reiseleiterinnen und Reiseleiter tragen auf verschiedenen Ebenen zur Wertschöpfung und Nachhaltigkeit bei:

- Wissens- und Kulturvermittlung bzw. –erhaltung: Indem sie Verständnisbrücken schlagen, tragen sie zur kulturellen und gesellschaftlichen Entwicklung bei.
- Berücksichtigung von Umweltaspekten: Sie vermitteln Umweltanliegen und Nachhaltigkeitsbestrebungen ihrer Auftraggeber an die Gäste weiter und tragen so zur Nachhaltigkeit bei.
- Positive Imageförderung von Stadt, Region, Land: Sie agieren als Ambassadoren des entsprechenden Angebotes und tragen mit ihrer einwandfreien Dienstleistung zur Kundenzufriedenheit und damit der wirtschaftlichen Entwicklung bei.

2.2 Übersicht über die Arbeitsprozesse und Kompetenzen

Das Arbeitsfeld und der Kontext der Reiseleiterinnen / Reiseleiter mit eidgenössischem Fachausweis sind in folgende vier Arbeitsprozesse aufgliedert:

1. Planung und Nachbereitung einer konkreten Tour	1.1 Auftrag entgegennehmen
	1.2 Thema der Tour bestimmen
	1.3 Zeitplan erstellen
	1.4 (Vorhersehbare) Risiken einschätzen und Prävention vorsehen
	1.5 Material bereitstellen
	1.6 Nachbereitung erledigen
	1.7 Reporting
2. Methodik + Didaktik (Durchführung der Tour)	2.1 Kunden in Empfang nehmen
	2.2 Gruppe führen, auf einzelne TN eingehen
	2.3 Gruppe animieren
	2.4 Kenntnisse vermitteln
	2.5 Laufende Überprüfung der Abläufe vor Ort
	2.6. Bei unvorhergesehenen Ereignissen reagieren
	2.7 Kunden verabschieden
3. Qualitätsmanagement	3.1 Feedback einholen
	3.2 Verbesserungsvorschläge einbringen
	3.3 Beschwerdemanagement
4. Selbstmanagement	4.1 Professionell und situationsgerecht kommunizieren
	4.2 Mit unterschiedlichen, auch schwierigen Situationen umgehen
	4.3 Die eigene Arbeit organisieren
	4.4 Lebenslanges Lernen

2.3 Kompetenzen im Detail

Arbeitsprozess 1: Planung und Nachbereitung einer konkreten Tour

Die Reiseleiterin / der Reiseleiter nimmt Aufträge entgegen, integriert diese in den eigenen Zeitplan und plant, unter Berücksichtigung der möglichen Gefahren, die Umsetzung des Auftrags. Zudem überlegt sie / er sich, welches Material für die Tour und die Kunden geeignet ist und bereitet es frühzeitig vor. Nach einer Tour rechnet sie / er mit den Kunden ab und erstellt einen Bericht, in dem die Geschehnisse vor, während und nach der Tour festgehalten werden.

1.1 Auftrag entgegennehmen
Nimmt den Auftrag entgegen und integriert ihn in den persönlichen Zeitplan, um Überschneidungen zu vermeiden und einen Überblick über die Einsätze zu bewahren. Entscheidet sich aufgrund diverser Überlegungen über dessen Realisierbarkeit.
I: Trägt allgemeine Informationen im Zusammenhang mit dem Auftrag zusammen. Konsultiert ihre / seine persönliche Agenda. Informiert sich über die Tarife der Entlohnung.
P: Prüft die Durchführbarkeit des Auftrags. Trifft z.B. aufgrund ökonomischer Überlegungen die Entscheidung, den Auftrag/Einsatz anzunehmen. Entscheidet, ob sie / er weitere Informationen zum Auftrag/Einsatz braucht. Überlegt sich, was in der Abrechnung berücksichtigt werden muss.
R: Ergänzt die Informationen wenn nötig, z.B. im Rahmen eines Gesprächs mit dem/der Auftraggeber/in. Aktualisiert den Terminplan bzw. die eigene Agenda. Erstellt eine Bestätigung, dass sie / er den Einsatz annimmt. Führt Listen nach.
E: Überprüft, ob der Auftrag vollständig erfasst ist. Reflektiert ihre/seine Abklärungen und die Entscheidung im Hinblick auf den weiteren Verlauf des Auftrags.
Ressourcen (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten): <ul style="list-style-type: none">- Organisations- und Planungsfähigkeit- Kooperationsfähigkeit- Entscheidungsfähigkeit- Kenntnisse über Entscheidungskriterien- Kenntnisse über Handlungsmöglichkeiten-

1.2 Thema der Tour bestimmen
Bringt eigene Ideen ein und bestimmt ein Thema für die Tour (z.B. „Frauen im Wandel der Zeit“ oder „Aktualitäten“), sofern diese nicht vom Auftraggeber/von der Auftraggeberin vorgegeben werden. Bedient sich dazu ihres/seines grundlegenden Tourismusverständnisses.
I: Definiert das Zielpublikum und recherchiert darauf ausgerichtet systematisch und umfassend mögliche Themen. Informiert sich dabei auch über die zum Thema passenden Standorte und Kooperationspartner. Vergegenwärtigt sich die Rahmenbedingungen seitens des/der Auftraggebers/-geberin.

<p>P: Priorisiert die Ideen unter Berücksichtigung der Umsetzungsmöglichkeiten und des Budgets. Überlegt sich Grobkonzepte für die priorisierten Ideen.</p>
<p>R: Entscheidet sich für ein Thema und erstellt ein schriftliches Konzept (Ort, Stationen, einzusetzende Methoden und Materialien, etc.). Bedient sich dazu seines/ihres grundlegenden Tourismusverständnisses (Rolle und Position von Destination, Partner, Integration des Guiding in Servicekette) und trägt den allgemeinen Entwicklungen im Tourismus Rechnung. Lässt das Konzept allenfalls durch den/die Auftraggeber/in absegnen.</p>
<p>E: Prüft, ob alle erforderlichen Informationen zum Thema vorliegen und die Tour wie geplant durchgeführt werden kann.</p>
<p>Ressourcen (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tourismusverständnis - Kenntnisse über Arbeitsumfeld - Ortskenntnis - Allgemeinwissen - Fachwissen - Kreativität - Sensorium für Kunden (menschlich und kulturell) -

<p>1.3 Zeitplan erstellen</p>
<p>Erstellt – ausgehend von den Vorgaben des/der Auftraggebers/-geberin – mit Hilfe der vorhandenen Hilfsmittel (z.B. Referenzwerke, Vorlagen) den Zeitplan für die Tour sowie alternative Zeitpläne für allfällige Abweichungen. Der Zeitplan dient als Orientierung für die Tour und die Vereinbarungen mit den Kooperationspartnern.</p>
<p>I: Vergegenwärtigt sich den Auftrag. Beschafft sich die nötigen Informationen zur Planung der Tour: Zeitliche Rahmenbedingungen, Einsatzort, Stationen, Kooperationspartner etc.</p>
<p>P: Legt fest, welche Elemente in der Planung festgelegt werden müssen. Bestimmt grob zeitlich relevante Eckpunkte (Beginn und Ende der Tour, Besuch im Museum, etc.).</p>
<p>R: Erstellt gemäss den Vorgaben des/der Auftraggebers/-geberin einen Zeitplan, welcher zeitliche Reserven beinhaltet. Bedient sich der vorhandenen Hilfsmittel wie Referenzwerke und Vorlagen. Bereitet allenfalls zusätzlich einen alternativen Zeitplan vor. Leitet den Zeitplan an den/die Auftraggeber/in weiter.</p>
<p>E: Überprüft die Planung auf ihre Vollständigkeit und Machbarkeit. Prüft, ob alle relevanten Informationen im Zeitplan berücksichtigt wurden.</p>
<p>Ressourcen (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisations- und Planungsfähigkeit - Flexibilität im Umgang mit zeitlichen Abweichungen - Zeitmanagement -

1.4 (Vorhersehbare) Risiken einschätzen und Prävention vorsehen

Erkennt vorhersehbare Risiken und integriert im Programm entsprechend präventive Massnahmen. Berücksichtigt dabei die rechtlichen Aspekte der Tätigkeit als Reiseleiter/in.

I:

Informiert sich über potentielle und reale Gefahren. Ist sich dabei der rechtlichen Aspekte der Tätigkeit als Reiseleiter/in bewusst (Haftungs-, Versicherungsfragen, Rechtsverhältnis zwischen Gästeführer – Vermittler / Auftraggeber – Gast und gegenüber weiteren Leistungserbringern). Klärt die Bedingungen vor Ort ab:

- draussen: Strassenzustand/Veranstaltungen/Wetter
- drinnen: Veranstaltungen/spez. Öffnungszeiten.

Nimmt eine Einschätzung der Kunden vor:

- physische Verfassung (Gehfähigkeit, Gesundheitszustand,...)
- Ausrüstung (Kleidung, Schuhe,...)

P:

Strukturiert die Informationen und priorisiert relevante Daten.
Legt Beurteilungs- und Entscheidungskriterien zur Risikoeinschätzung fest.

R:

Beurteilt die Informationen und erkennt mögliche Risiken und Gefahren für alle Beteiligten. Berücksichtigt bei der Planung der Tour (Fahrplan, Route, Pausen, Umleitungen) die möglichen Risiken und trifft geeignete präventive Massnahmen.

Stellt eine alternative Tour bereit, falls einige Kunden den Bedingungen nicht gewachsen sind (Treppen, Hitze/Kälte, etc).

Stellt sicher, dass die rechtlichen Verhältnisse geregelt sind.

E:

Reflektiert die eigenen Abklärungen und Einschätzungen bezüglich Risiken.
Beurteilt die Wirksamkeit der getroffenen Massnahmen und passt sie allenfalls an.

Ressourcen (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten):

- Digitale und persönliche Informationskanäle unterhalten
- „Quick thinking“
- Pragmatische, ruhige Vorgehensweise
- Vorausschauendes Denken
- Kenntnisse über Haftungs-, Versicherungsfragen und rechtliche Verhältnisse
- Beurteilungsvermögen
-

1.5 Material bereitstellen

Organisiert zur Veranschaulichung der Inhalte oder für zusätzliche Informationen Material, welches an das Publikum angepasst ist. Bereitet allenfalls Give-aways vor. Hält sich dabei - sofern vorhanden - an die Vorgaben des/der Auftraggebers/-geberin.

I:

Erkundigt sich über die Vorgaben des/der Auftraggebers/-geberin bezüglich Material bzw. informiert sich darüber, welches Material für die Tour und die Kunden geeignet wäre.

P:

Überlegt sich, welcher Zweck mit dem Material erreicht werden soll.
Entscheidet, welches Material für die entsprechende Tour verwendet und wie dieses während der Tour harmonisch rhythmisierend eingesetzt werden soll.
Plant die Beschaffung bzw. Herstellung des Materials.

R:

Bereitet das für die Tour gewählte und an das Publikum angepasste Material vor. Organisiert den Transport des Materials.

E:

Kontrolliert, ob das Material den Vorgaben entspricht.
Prüft, ob das gewählte Material für die Tour geeignet ist und beim Publikum die angestrebte Wirkung erzielt.

Ressourcen (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten):

- Pädagogische Fähigkeiten
- Organisationsfähigkeit
- Kreativität
- Sprachliche Fähigkeiten, die dem Standort und dem Publikum angepasst sind
- Innovationsfähigkeit
- Kooperationsfähigkeit
- Offenheit
- Recherchefähigkeit

1.6 Nachbereitung erledigen

Nimmt nach der Tour die Barzahlung der Kunden entgegen bzw. erstellt den Kunden eine Rechnung.

I:

Informiert sich im Vorfeld der Tour über die gewünschte Zahlungsart der Kunden (Barzahlung, Rechnung) und klärt ab, ob der/die Auftraggeber/in liquide ist.

P:

Bereitet die Quittungen bzw. Rechnungen für die Kunden vor.

R:

Nimmt die Barzahlung entgegen und stellt den Kunden eine Quittung bzw. (wenn Barzahlung nicht möglich) einen Rechnungsbeleg aus.

E:

Kontrolliert, ob alle Kunden bezahlt bzw. eine Rechnung erhalten haben.

Ressourcen (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten):

- Kenntnisse über Zahlungsarten
- Kontrollfähigkeit
- Vorausschauendes Denken

1.7 Reporting

Erstellt für den/die Auftraggeber/in einen verständlichen, vollständigen und aussagekräftigen Bericht über die durchgeführte Tour. Dieser wird an den/die Auftraggeber/in weitergeleitet und dient zur Qualitätssicherung und -optimierung.

I:
Vergegenwärtigt sich die Ereignisse, Veränderungen und getroffenen Massnahmen vor, während und nach der Tour.
Liest dazu die zu dieser Tour erstellten Notizen.

P:
Legt in Zusammenarbeit mit dem/der Auftraggeber/in Inhalt und Umfang der für das Reporting benötigten Informationen fest.

R:
Dokumentiert verständlich, vollständig und aussagekräftig die Geschehnisse vor, während und nach der Tour.
Leitet den Bericht an den/die Auftraggeber/in weiter.

E:
Überprüft die Vollständigkeit, Genauigkeit und Nachvollziehbarkeit der Dokumentation. Ergänzt und/oder korrigiert bei Bedarf.

Ressourcen (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten):

- Analytische Fähigkeit
- Beurteilungsvermögen
- Neutralität
- Schriftliches Ausdrucksvermögen
- Kenntnisse über Vorgaben zum Bericht

Arbeitsprozess 2: Methodik + Didaktik (Durchführung der Tour)

Die Reiseleiterin / der Reiseleiter empfängt die Kunden freundlich, informiert sich über deren Wünsche und passt die Tour entsprechend an. Während der Tour geht sie / er, wenn möglich, auf die Bedürfnisse einzelner Kunden ein, animiert sie mit Hilfe von anregenden und vielseitigen Präsentationstechniken und bezieht die Kunden sowie deren Hintergrund in die Präsentation mit ein. Vor Ort überprüft sie / er laufend, ob die Tour plangemäss abläuft und leitet bei Abweichungen entsprechende Massnahmen ein. Sie / er erkennt sofort unvorhergesehene Ereignisse (z.B. Unfall), handelt situationsgerecht und verständigt allenfalls Hilfskräfte. Dabei bleibt sie / er ruhig und organisiert den weiteren Verlauf der Tour. Nach der Tour macht sie / er den Kunden weitere Angebote schmackhaft, informiert sie allenfalls über das weitere Programm und verabschiedet sich von ihnen.

2.1 Kunden in Empfang nehmen

**Begrüssst die Kunden freundlich und einladend, um eine positive Atmosphäre zu schaffen und die Kunden von Beginn an zu packen.
Nimmt die Befindlichkeit der Kunden und deren Änderungswünsche auf und passt die Tour spontan an deren Bedürfnisse an.
Gibt gemäss Vorgaben des/der Auftraggebers/-geberin klare, publikumsbezogene Instruktionen über den Ablauf und die Vereinbarungen.**

I:
Informiert sich über die Kunden, deren Herkunft, Bedürfnisse und Interessen.
Ruft sich den vorgesehenen Ablauf und die getroffenen Vereinbarungen in Erinnerung, Erkundigt sich über die Zahlungsmodalitäten sowie allfällige Anschlussaktivitäten der Kunden.

P:
Entscheidet aufgrund der ihr/ihm vorliegenden Informationen über den zu vermittelnden Inhalt und über die geeignete Form, die Kunden in Empfang zu nehmen.

R:
Nimmt die Kunden einladend und begeistert in Empfang.
Führt allfällige Ticketkontrollen durch.
Geht auf die Sprache, Herkunft und Interessen der Kunden ein und macht sie neugierig auf die Tour.
Informiert die Kunden ausführlich über den Ablauf der Tour und trifft mit ihnen gemeinsame Vereinbarungen.

E:
Reflektiert den Empfang der Kunden und leitet daraus allfällige Optimierungsmassnahmen ab.

Ressourcen (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten):

- Interkulturelle Kompetenz: Kenntnisse über und Verständnis für wichtige Gepflogenheiten der Herkunftsländer
- Kundenorientierung
- Gepflegtes Erscheinungsbild
- An die Situation angepasstes, einladendes Auftreten
- Begeisterungsfähigkeit
- Pünktlichkeit
- Physische und psychische Belastbarkeit
- Einfühlungsvermögen

2.2 Gruppe führen, auf einzelne Kunden eingehen

**Nimmt individuelle Bedürfnisse und Interessen einzelner Kunden wahr und geht, wenn möglich, darauf ein.
Versucht dabei die Gruppe zusammen zu halten und die Gruppendynamik aufrechtzuerhalten.
Stellt sicher, dass die Rahmenbedingungen und die im Vorfeld getroffenen Vereinbarungen eingehalten werden.**

I:
Informiert sich über die Bedürfnisse, Kapazität und physische Befindlichkeit (insb. Schwerhörigkeit und Gehbehinderung) der Kunden.
Nimmt die Interessen einzelner Kunden wahr.
Schätzt die Stimmung in der Gruppe ein.

P:
Legt bei speziellen Bedürfnissen einzelner Kunden fest, auf welche Weise und in welchem Umfang diesen begegnet werden soll.
Antizipiert, unter Berücksichtigung aller anderen Kunden, die erforderlichen Massnahmen.

R:
Begegnet den Bedürfnissen einzelner Kunden mit den erforderlichen Massnahmen.
Versucht dabei die Gruppendynamik aufrechtzuerhalten.
Sammelt allfällige Fragen und beantwortet diese für die gesamte Gruppe.
Vergewissert sich laufend der Vollständigkeit der Gruppe.

E:
Überprüft die Wirkung und Angemessenheit der getroffenen Massnahmen.
Kontrolliert, ob die Stimmung in der Gruppe aufrechterhalten werden konnte.

Ressourcen (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten):

- Selbstverständliche Autorität
- Gute Sachkenntnisse
- Kenntnisse über Methoden der Gruppenführung
- Neutralität
- Entscheidungsfähigkeit
- Problemlösefähigkeit

2.3 Gruppe animieren

**Präsentiert die Inhalte den Kunden und der Thematik entsprechend.
Variiert die Präsentationstechniken und Hilfsmittel. Sorgt für eine gute Mischung aus Information und Unterhaltung.
Lässt aktuelle Tagesgeschehen in die Präsentation mit einfließen.
Bezieht die Gruppe in die Präsentation mit ein, z.B. mit Fragen und Animation zum Mitmachen.**

I:
Informiert sich über die Art der Gruppe (z.B. Einzelpersonen, Firma) und deren Interessen.
Analysiert das Profil der Kunden.
Sammelt mögliche Techniken und Fragen, mit denen die Kunden animiert und motiviert werden sollen.

P:
Priorisiert die Ideen und erstellt ein Konzept für eine ansprechende Gestaltung der Tour.

R:
Sorgt während der Tour für Abwechslung und bietet mit den entsprechenden Hilfsmitteln (z.B. Bilder, Gerüche) verschiedene Sinneserlebnisse.
Gestaltet die Tour interaktiv, z.B. durch Fragen oder Aufforderung zur aktiven Teilnahme.
Baut Berichte mit Anekdoten und Stimmenvariationen aus.

Stellt, wenn möglich, Verbindungen zwischen dem Inhalt und den Kunden her.

E:

Beobachtet die Reaktion der Kunden und passt die Präsentationsform, wenn nötig, an.

Ressourcen (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten):

- Rhetorik (bestehend aus ca. 10% Inhalt, ca. 40% Stimme, ca. 50% Körpersprache)
- Kundenorientierung
- Interkulturelle Kompetenz
- Präsentationsfähigkeiten
- Begeisterungsfähigkeit
- Fähigkeit, andere zu animieren und zu unterhalten

2.4 Kenntnisse vermitteln

Vermittelt an die Kunden und deren Hintergrund (Sprache, Bildung, Kultur, Hierarchien, Aufnahmekanäle) angepasste vertiefende Kenntnisse über die einzelnen Stationen. Präsentiert den Inhalt methodisch und didaktisch abwechslungsreich (visuell, akustisch, etc.). Berücksichtigt dabei die gegebenen Umwelteinflüsse (Lärm, Hitze, Kälte, etc.), die Gruppengröße und aktuelle Geschehnisse.

I:

Informiert sich über die zur Verfügung stehenden didaktischen und methodischen Mittel, welche die Aufnahme und das Verständnis der Inhalte fördern.

Informiert sich über die Zielgruppe und deren Hintergrund.

Erstellt unter Berücksichtigung des Zeitplans und des Publikums ein Konzept zur Vermittlung der Inhalte.

P:

Stellt die wichtigsten Informationen seiner/ihrer Präsentation zusammen und richtet diese explizit auf die Zielgruppe und deren Hintergrund aus.

Entscheidet während der Tour, laufend an die Situation und Kunden angepasst, in welcher Form und mit welchen Hilfsmitteln die Kenntnisse vermittelt werden sollen.

R:

Begeistert die Kunden mit Fröhlichkeit, Freundlichkeit und unterschiedlichen Präsentationsmitteln. Setzt methodisch und didaktisch abwechslungsreiche Formen ein.

Vermittelt die Kenntnisse unter Einbezug der Ortschaft und angepasst an Sprache, Herkunft, Alter, etc. der Kunden.

E:

Reflektiert die Vermittlung der Kenntnisse und schätzt ein, ob diese von den Kunden verstanden und aufgenommen wurden.

Evaluert die Reaktionen der Kunden, um Entscheidungen für die weitere Präsentation zu fällen.

Ressourcen (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten):

- Präsentationsmittel kennen und beherrschen
- Kommunikationsfähigkeit
- Interkulturelle Kompetenz
- Fremdsprachenkenntnisse
- Flexibilität im Handeln
- Grundlagenwissen (Schweizer Geschichte, Kultur- und Tourismusgeografie, etc.)

2.5 Laufende Überprüfung der Abläufe vor Ort

**Überprüft die Einhaltung des Zeitplans.
Informiert bei Abweichungen vom Zeitplan die betroffenen Personen/Institutionen (Hotel, Restaurant, Transport) und trifft weitere notwendige Vorkehrungen.**

I:
Prüft, ob alle Unterlagen zur Überprüfung der Abläufe vorhanden und korrekt ausgestellt sind (Teilnehmerliste, Zeitplan, Termine mit Kooperationspartnern, Fahrpläne, etc.).

P:
Entscheidet, ob der Zeitplan eingehalten wurde bzw. eingehalten wird und trifft bei allfälligen Abweichungen geeignete Massnahmen.
Antizipiert bei Einhaltung des Zeitplans den nächsten Schritt.

R:
Informiert die Kunden und betroffenen Kooperationspartner, wenn der Zeitplan oder die Route kurzfristig geändert werden muss und entscheidet, ob und wem eine allfällige Mehr- oder Minderleistung zufällt.
Sorgt auch bei Einhaltung des Zeitplans für die nötigen Absprachen mit den Kooperationspartnern.

E:
Reflektiert, ob die Entscheidungen korrekt vorgenommen und alle Betroffenen informiert wurden.

Ressourcen (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten):

- Flexibilität im Umgang mit Zeit
- Belastbarkeit
- Kreativität
- Kooperationsfähigkeit
- Teamfähigkeit
- Kenntnisse über Fahrpläne, Öffnungszeiten der Institutionen
- Ortskenntnisse
- Organisations- und Planungsfähigkeit

2.6 Bei unvorhergesehenen Ereignissen reagieren, Risikomanagement sicherstellen

**Führt die Gruppe sicher durch das gesamte Programm.
Erfasst bei unvorhergesehenen Ereignissen (z.B. Bagatellunfälle, Unfälle, lebensbedrohende Situationen, Todesfall, etc.) sofort die Situation und handelt situationsgerecht. Informiert die nötigen Stellen (Rettungsdienst, Polizei, Feuerwehr, Pannendienst, etc.) und evtl. Angehörige.
Kümmert sich gleichzeitig auch um den Rest der Gruppe und organisiert den weiteren Verlauf der Tour.
Bewahrt Ruhe und lässt keine Panik aufkommen, weder bei sich selber noch in der Gruppe.**

I:
Erfasst die Situation und beschafft sich die nötigen Informationen, um angemessen zu reagieren und die nötigen Schritte einzuleiten.
Beobachtet die Gruppe und schätzt die Stimmung ein.

P:
Wählt die erforderliche Sofortmassnahme.
Entscheidet, ob und welche Unterstützung angefordert werden muss.
Entscheidet, ob die Tour abgebrochen bzw. abgeändert werden muss und plant das weitere Vorgehen.

R:

Führt die in der entsprechenden Situation notwendigen Sofortmassnahmen aus.
 Leistet, wenn nötig, Erste Hilfe.
 Verständigt geeignete Hilfskräfte, wenn sie / er die Situation nicht alleine bewältigen kann.
 Organisiert die benötigten Transportmittel.
 Bleibt ruhig und führt die allenfalls angepasste Tour weiter oder bricht die Tour ab.
 Informiert die Kunden über das weitere Vorgehen.
 Dokumentiert die Situation sowie die daraus gezogenen Schlüsse im Rapport und leitet diesen an den/die Auftraggeber/in weiter.

E:

Überprüft die Wirkung der eingeleiteten Sofortmassnahmen und ergänzt bei Bedarf.
 Reflektiert die Situation sowie die eigene Reaktion und zieht daraus ein Fazit.
 Leitet entsprechende Massnahmen ab.

Ressourcen (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten):

- Krisenkommunikation
- Rechtliche Rahmenbedingungen
- Kenntnisse in Erster Hilfeleistung
- Kenntnisse der Arzneimittel für eine Notfallapotheke
- Kenntnisse über Notfallnummern
- Psychische Belastbarkeit, Stressbewältigung
- Problemlösefähigkeit
- Kooperationsfähigkeit
- Flexibilität im Handeln
- Beurteilungsvermögen
- Verantwortungsbereitschaft

2.7 Kunden verabschieden

**Verabschiedet die Kunden nach der Tour angemessen.
 Macht ihnen weitere Touren schmackhaft und empfiehlt ihnen mögliche Anschlussprogramme.
 Informiert sie über das weitere Programm bzw. über Unterhaltungsmöglichkeiten in der Umgebung.**

I:

Informiert sich über offene Fragen und Unklarheiten seitens der Kunden.
 Informiert sich über das weitere Programm der Kunden.

P:

Hält für die Kunden entsprechend dem weiteren Programm Informationsmaterial bereit, welches am Ende abgegeben werden kann (z.B. Fahrplan, Prospekt, Stadtplan, Restaurants, Shopping).
 Hält Visitenkarten bereit.

R:

Beantwortet offene Fragen.
 Bedankt sich für den Besuch, weist auf aktuelle Touren sowie auf weitere Unterhaltungsmöglichkeiten hin.
 Gibt das Informationsmaterial ab.
 Holt die nötigen Informationen für eine spätere Evaluation oder ein Follow-up ein (z.B. Adressen).
 Weist die Kunden darauf hin, die persönlichen Gegenstände nicht zu vergessen.
 Weist ggf. darauf hin, dass nach der Tour ein Feedback eingeholt wird.
 Notiert sich die Fragen und Unklarheiten der Kunden, um diese in den weiteren Touren im Vorfeld zu klären.

E:

Überprüft, ob alle Fragen und Unklarheiten geklärt wurden und alle wichtigen Unterlagen abgegeben wurden.

Ressourcen (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten):

- Fremdsprachenkenntnisse
- Interkulturelle Kompetenz: Kenntnisse über und Verständnis für wichtige Gepflogenheiten der Herkunftsländer
- Kundenorientierung
- Begeisterungsfähigkeit
- Kenntnisse über mögliche Anschlussaktivitäten

Arbeitsprozess 3: Qualitätsmanagement

Die Reiseleiterin / der Reiseleiter holt sich von Kunden, Kooperationspartnern sowie vom/von der Auftraggeber/in ein Feedback über die Tour bzw. die Zusammenarbeit ein. Sie / er tut dies entweder vor Ort (informell) oder nach der Tour mittels einer formalen Evaluation. Sie / er nimmt Beschwerden seitens der Kunden wahr, versucht mit Lösungsvorschlägen die Zufriedenheit des Kunden wieder herzustellen und hält dabei die Gruppendynamik aufrecht.

3.1 Feedback einholen
<p>Holt in geeigneter Form Rückmeldungen von den Kunden, dem/der Auftraggeber/in und/oder der Kooperationspartner ein. Dies geschieht entweder spontan vor Ort (informell) oder nach der Tour mittels eines Formulars (formal).</p> <p>Verfolgt damit das Ziel, die Qualität der Touren zu halten bzw. zu verbessern (Qualitätskontrolle/-bestätigung).</p>
<p>I: Informiert sich beim/bei der Auftraggeber/in über die gebräuchlichste Form der Feedback-Politik. Informiert sich über die Ziele des Feedbacks. Entscheidet, von welchen Personen ein Feedback eingeholt werden soll.</p>
<p>P: Gestaltet Möglichkeiten zur offenen und vertrauensvollen Interaktion. Wählt die geeignete Evaluationsmethode für die vorgegebene Gruppe aus. Bereitet die Evaluation (z.B. Fragebogen) sorgfältig und in Abhängigkeit der Vorgaben, der Kunden und dem angestrebten Zweck vor. Überlegt sich, wie ein Feedback spontan aus einem Gespräch entnommen werden kann.</p>
<p>R: Versucht während und nach der Tour über Gespräche oder Bemerkungen positive wie auch negative Feedbacks zur Tour zu eruieren und diese zu notieren. Führt die formale Evaluation einige Zeit nach der Tour durch (z.B. Versand eines Fragebogens, Online-Befragung). Informiert die Kunden über den Sinn und Zweck der Evaluation und motiviert sie dadurch zur Teilnahme. Stellt Datenschutz/Anonymitäts-Richtlinien sicher. Leitet aus den Ergebnissen der Evaluation entsprechende Massnahmen ab und dokumentiert die Evaluation. Hält regelmässige Rücksprachen mit dem/der Auftraggeber/in und den Kooperationspartnern, um die Zusammenarbeit zu beurteilen und optimieren.</p>
<p>E: Überprüft, ob Fragen im Rahmen einer standardisierten Befragung richtig und klar gestellt wurden. Berechnet die Rücklaufquote, um die Aussagekraft der Ergebnisse zu überprüfen. Zieht Schlüsse zum Einsatz der gewählten Evaluationsmethode/-instrumente und entwickelt allenfalls Massnahmen für weitere Evaluationen.</p>
<p>Ressourcen (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten):</p> <ul style="list-style-type: none">- Vertrauensverhältnis herstellen- Überzeugungskraft- Analytische Fähigkeit- Kritikfähigkeit- Klare Formulierung, gezielte Fragetechnik- Fähigkeit zur Selbstreflexion- Lernbereitschaft

3.2 Verbesserungsvorschläge einbringen

Entwickelt anhand der Erkenntnisse aus den Feedbacks der Kunden, Kooperationspartner oder Auftraggeber/innen entsprechende Massnahmen bzw. Verbesserungsvorschläge. Nutzt die positive und negative Kritik, um sich selbst weiterzuentwickeln und die Touren laufend zu verbessern.

Bringt aufgrund der eigenen Eindrücke Ideen zur Optimierung der Touren ein.

I:

Führt sich die aus den laufenden Beobachtungen und Rückmeldungen der unterschiedlichen Quellen (Kunden, Leistungsträger oder Auftraggeber/in) gewonnenen Erkenntnisse noch einmal systematisch vor Augen.

P:

Überprüft und vergleicht die Erkenntnisse.

Entscheidet, in welcher Form die Ergebnisse und Schlussfolgerungen an den/die Auftraggeber/in weitergeleitet wird.

Vereinbart mit dem/der Auftraggeber/in wenn nötig einen Termin für eine Rücksprache.

R:

Arbeitet die positiven und negativen Aspekte der Tour bzw. der Zusammenarbeit heraus. Entwickelt anhand der Ergebnisse und der eigenen Eindrücke entsprechende Verbesserungsvorschläge und Massnahmen und leitet diese an den/die Auftraggeber/in weiter.

Hält allenfalls eine Rücksprache mit dem/der Auftraggeber/in.

E:

Kontrolliert, ob für die Auswertung alle Feedbacks berücksichtigt wurden.

Überprüft, ob die Massnahmen verständlich und nachvollziehbar beschrieben wurden.

Ressourcen (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten):

- Fähigkeit zum strategischen Denken
- Analysefähigkeit
- Beurteilungsvermögen
- Kenntnisse über alternative Handlungsmöglichkeiten
- Lernfähigkeit
- Problemlösefähigkeit
- Innovationsfähigkeit: Veränderungen initiieren und umsetzen
- Kreativität
- Kundenorientierung

3.3 Beschwerdemanagement

Nimmt die Beschwerde von Seiten der Kunden oder Kooperationspartner an und behandelt diese situations-, zeit- und kundenbezogen. Bleibt freundlich und gibt der sich beschwerenden Person das Gefühl, dass man sich dem Problem annehmen wird.

I:

Nimmt während der Tour laufend die Stimmung der Gruppe wahr.
Erkennt Beschwerden und informiert sich genau über den Vorfall.
Ermittelt mögliche Gründe für die Beschwerde.
Klärt ab, wie der Kunde beschwichtigt werden kann.
Sammelt mögliche Lösungen.

P:

Entscheidet, ob bzw. wie auf die Beschwerde reagiert werden muss.
Plant die nächsten Schritte und klärt ab, was zu tun ist.
Zeigt Alternativen auf.
Entscheidet, ob und wann der/die Auftraggeber/in zu informieren ist.

R:

Geht mit dem Beschwerdeführer das Problem sachlich an und sucht eine gemeinsame Lösung.
Versucht die Zufriedenheit des Beschwerdeführers sofort wiederherzustellen und bietet allenfalls Wiedergutmachung bzw. Entschädigung an.
Stellt den Gruppenzusammenhalt und die positive Gruppendynamik wieder her.
Nimmt mit dem/der Auftraggeber/in Kontakt auf und bespricht mit ihm/ihr allfällige Massnahmen wie z.B. Kostenreduktion.

E:

Reflektiert, ob die Beschwerde berechtigt war.
Reflektiert die Angemessenheit der eigenen Reaktion und des persönlichen Engagements und zieht daraus Schlüsse.
Kontrolliert, ob die Wiedergutmachung akzeptiert wurde und die Zufriedenheit des Beschwerdeführers und die Gruppendynamik wiederhergestellt werden konnten.
Leitet Verbesserungsvorschläge an den/die Auftraggeber/in weiter und versucht, solche Vorfälle in Zukunft zu vermeiden.

Ressourcen (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten):

- Einfühlungsvermögen
- Kritikfähigkeit
- Konfliktmanagement
- Durchsetzungs- und Durchhaltevermögen
- Problemlösefähigkeit
- Belastbarkeit
- Flexibilität
- Freundlichkeit
- Toleranz
- Ruhe bewahren, selbst in unvorhergesehenen Situationen
- Überzeugungskraft
- Positive Ausstrahlung

Arbeitsprozess 4: Selbstmanagement

Die Reiseleiterin / der Reiseleiter vermarktet eigene Angebote und nutzt dabei verschiedene Kommunikationsquellen. Sie / er hält sich auch bei unerwarteten Veränderungen aufgrund externer Einflüsse gesund, indem sie / er geeignete Massnahmen gezielt und eigenverantwortlich umsetzt. Sie / er behält einen Überblick über die verschiedenen Arbeiten und informiert sich laufend über mögliche Weiterbildungen.

4.1 Professionell und situationsgerecht kommunizieren

Verbreitet sein/ihr Angebot über Tourismusorganisationen oder andere Kommunikationskanäle und pflegt das eigene Netzwerk (Kontakte mit den Kunden und den Kooperationspartnern (z.B. Gastrobetriebe)).

I:
Informiert sich über die Nachfrage und das Potenzial möglicher Aufträge.
Definiert die Zielgruppe und informiert sich über deren Bedürfnisse und Interessen.
Kennt die eigene Rolle und diejenigen der Beteiligten.
Informiert sich über finanzielle Mittel, die für die Vermarktung zur Verfügung stehen.
Erkundigt sich über schon bestehende Vereinigungen, Verbände, Clubs und Organisationen.

P:
Bestimmt die Zeit, welche sie / er für die Vermarktung der Touren investieren möchte.
Plant ihren / seinen konkreten Beitrag und das Vorgehen für die Vermarktung.
Entscheidet sich für bestimmte Formen der Vermarktung und entsprechende Hilfsmittel.

R:
Stellt ihre / seine Dienste den Tourismusorganisationen zur Verfügung.
Pflegt das eigene Netzwerk innerhalb von Vereinigungen, Verbänden, Clubs und Organisationen.
Ergreift geeignete Massnahmen zur Vermarktung und nutzt dabei verschiedene zeitgemässe Kommunikationsquellen (Radio, Zeitschriften, soziale Netzwerke, etc.)

E:
Bewertet die Auswirkungen der verschiedenen Kommunikationsquellen.
Bewertet und hinterfragt ihre / seine Investitionen (Zeit und Geld) gemäss Erfolg.

Ressourcen (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten):

- Vorausschauendes Denken
- Marketingkenntnisse
- Kommunikationsfähigkeiten
- Kenntnisse über mögliche Kommunikationsquellen
- Korrekter Einsatz von Kommunikationsmitteln

4.2 Mit unterschiedlichen, auch schwierigen Situationen umgehen

**Die saisonal schwankende Nachfrage nach Touren bringt unregelmässige und unterschiedlich lange Arbeitszeiten mit sich.
Während der Touren können sich Situationen kurzfristig ändern und neue Anforderungen stellen. Dies kann sie / ihn an ihre / seine persönliche Grenze bringen.
Antizipiert mittels geeigneter Massnahmen wechselnde und schnell ändernde Situationen, um optimal damit umzugehen und ihre / seine Gesundheit zu erhalten.
Bewältigt unter Zeitdruck und Termindruck auch lange Arbeitszeiten.**

I:
Verschafft sich einen Überblick über die verschiedenen Situationen.
Ist sich über die verschiedenen Einflussfaktoren bewusst.
Nimmt unterschiedliche, teils auch wechselnde, sich schnell ändernde Bedingungen wahr.
Schätzt die eigene Leistungsfähigkeit und die zur Verfügung stehenden Ressourcen ein.
Kennt den eigenen Handlungsspielraum.
Tauscht sich mit erfahrenen Kollegen aus und erkundigt sich über mögliche gesundheitsfördernde Massnahmen.

P:
Plant entlastende, ergänzende oder unterstützende Massnahmen, um mit Zeitdruck oder verändernden Bedingungen umzugehen.
Überprüft, ob Delegation/Unterstützung innerhalb oder ausserhalb der Gruppe (z.B. Kollegen/-innen) möglich ist.
Behält ihre/seine eigene Work-Life-Balance im Auge.

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

E:
Bewertet die Wirksamkeit der getroffenen Massnahmen.

Ressourcen (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten):

- Gesunde Selbsteinschätzung
- Psychische Belastbarkeit
- Stressbewältigung
- Fähigkeit zu delegieren
- Flexibilität
- Kooperationsfähigkeit
- Relevanz erkennen/einschätzen
- Kontaktdaten von Coaches/Supervisoren

4.3 Die eigene Arbeit organisieren

**Die Anforderungen sind breit gefächert (Tour konzipieren und vorbereiten, Administration, Durchführung, Buchhaltung, Evaluation, etc.).
Hält mittels geeigneter Hilfsmittel einen Überblick über die verschiedenen anstehenden Aufgaben.**

I:
Verschafft sich in nützlicher Zeit einen Überblick über die verschiedenen Aufgaben.
Kennt seine Rolle.
Kennt den Aufbau und Ablauf der Organisation.
Nimmt sich genügend Zeit und persönlichen Freiraum für Vorbereitung und Büroarbeiten.

P:
Setzt Prioritäten in Bezug auf Relevanz und Nachhaltigkeit.

R:
Koordiniert und plant die eigenen Touren.
Hält den Überblick über die verschiedenen Aufgaben und sorgt für Struktur und Ordnung.
Stellt das Zeitmanagement sicher.
Setzt dazu geeignete Arbeitstechniken, Planungs- und Organisationshilfsmittel ein.
Greift aktiv und angemessen ein und veranlasst das Nötige, wenn der Terminplan nicht eingehalten werden kann (z.B. Verschiebung eines Termins/Einsatzes, Delegation, usw.).

E:

Reflektiert ihre/seine Entscheidungen, z.B. Koordination, Prioritätensetzung.
Kontrolliert laufend, ob die getroffenen Massnahmen greifen.
Bringt allfällige Verbesserungen im System an.

Ressourcen:

- Zielgerichtete Arbeitsmethodik
- Belastbarkeit
- Flexibilität
- Innovationsfähigkeit
- Kreativität
- Identifikationsfähigkeit
- Kooperationsfähigkeit
- Zeitmanagement
- EDV-Kenntnisse
- Relevanz einschätzen/erkennen

4.4 Lebenslanges Lernen

**Ist offen, sich kurz und mittelfristig weiterzuentwickeln. Tut dies aktiv und benutzt das Angebot des Arbeitgebers oder sucht sich Drittanbieter.
Nutzt im Arbeitsalltag unterschiedliche Informationsquellen, um sich informell weiter zu bilden.**

I:

Informiert sich über laufende und bevorstehende Entwicklungen in der Organisation, deren Umwelt sowie der globalen Tourismuswelt.
Informiert sich über die Resultate seiner/ihrer täglichen Arbeit und schliesst den Weiterbildungsbedarf daraus.
Informiert sich regelmässig über bestehende und neue Weiterbildungsmöglichkeiten.

P:

Evaluert laufend ihre / seine gesammelten Informationen und entscheidet, wie und wann sie / er sich weiterbilden möchte.
Beschafft sich die Mittel, um sich weiterzubilden.
Berücksichtigt bei Weiterbildungen den Arbeitsplan.

R:

Nimmt an Weiterbildungsangeboten teil.
Holt aktives Feedback über die eigene Tätigkeit ein.
Realisiert Verbesserungsvorschläge, verbessert Prozessschritte und fördert die persönliche Weiterentwicklung.
Nutzt bestehende und neue Informationsquellen aktiv, um das eigene Wissen laufend aufzubauen und zu erweitern.
Vertieft eigene Kenntnisse und Theorien.
Erlernt neue Techniken bzw. Hilfsmittel (z.B. iPad) sowie deren Umgang.
Übernimmt im Arbeitsalltag neue Erkenntnisse aus Weiterbildungen (Transfer).

E:

Prüft die Wirksamkeit von umgesetzten Verbesserungsmöglichkeiten und den Transfer von Weiterbildungen kritisch.

Ressourcen (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten):

- Offenheit für Neues
- Anpassungsfähigkeit
- Fähigkeit zur Selbstreflexion
- Initiative ergreifen und zeigen
- Lernbereitschaft
- Eigenreflexion
- Interesse am Erbringen einer kompetenten Dienstleistung

3 Module

3.1 Modulprüfungen / Kompetenznachweise

Insgesamt sind es fünf Module, welche für die Zulassung zur eidgenössischen Berufsprüfung erfolgreich absolviert werden müssen. Vier dieser fünf Module entsprechen jeweils den vier beschriebenen Arbeitsprozessen. Das fünfte Modul beinhaltet das Grundlagenwissen, welches eine Ressource für die korrekte Ausführung der Arbeitsprozesse (insb. „Methodik und Didaktik“) darstellt. Dieses Wissen bildet die Basis der themen- und regionen-spezifischen Inhalte, welche Reiseleiterinnen und Reiseleiter bei ihrem / ihrer Arbeitgeber/in individuell lernen, um sie den Kunden während der Führungen zu vermitteln.

Modul 1: Planung und Nachbereitung einer Tour

In Modul 1 werden folgende Kompetenzen überprüft:

- 1.1 Auftrag entgegennehmen
- 1.2 Thema der Tour bestimmen
- 1.3 Zeitplan erstellen
- 1.4 (Vorhersehbare) Risiken einschätzen und Prävention vorsehen
- 1.5 Material bereitstellen
- 1.6 Nachbereitung erledigen
- 1.7 Reporting

Modulprüfung / Kompetenznachweis:

Diese Modulprüfung wird in Form einer Fallstudie als Einzelarbeit durchgeführt. Sie behandelt die Planung und Nachbereitung einer Tour / Führung, die Fragestellungen richten sich nach den Inhalten der oben aufgeführten Kompetenzen.

Art der Prüfung: schriftlich.

Dauer: 2 Stunden

Modul 2: Methodik + Didaktik (Durchführung der Tour)

In Modul 2 werden folgende Kompetenzen überprüft:

- 2.1 Kunden in Empfang nehmen
- 2.2 Gruppe führen, auf einzelne TN eingehen
- 2.3 Gruppe animieren
- 2.4 Kenntnisse vermitteln
- 2.5 Laufende Überprüfung der Abläufe vor Ort
- 2.6 Bei unvorhergesehenen Ereignissen reagieren
- 2.7 Kunden verabschieden

Modulprüfung / Kompetenznachweis:

Durchführung eines Stadtrundgangs zu einem bestimmten Thema oder für eine bestimmte Zielgruppe gemäss eines detaillierten Auftrages.

Anschliessendes Feedbackgespräch mit Begründung des Vorgehens und Selbsteinschätzung.

Art der Prüfung: praktisch/mündlich.

Dauer: 1 Stunde

Modul 3: Qualitätsmanagement

In Modul 3 werden folgende Kompetenzen überprüft:

- 3.1 Feedback einholen
- 3.2 Verbesserungsvorschläge einbringen
- 3.3 Beschwerdemanagement

Modulprüfung/Kompetenznachweis:

Anhand eines Fallbeispiels wird das Verständnis für ein übergreifendes Qualitätsmanagement und / oder für die einzelnen Instrumente zur Überprüfung und Sicherung der Servicequalität überprüft. Basis für die Aufgabe bildet die Stufe I des Qualitäts-Programms für den Schweizer Tourismus (QI).

Art der Prüfung: schriftlich.

Dauer: 1 Stunde

Modul 4: Selbstmanagement

In Modul 4 werden folgende Kompetenzen überprüft:

- 4.1 Professionell und situationsgerecht kommunizieren
- 4.2 Mit unterschiedlichen, auch schwierigen Situationen umgehen
- 4.3 Die eigene Arbeit organisieren
- 4.4 Lebenslanges Lernen

Modulprüfung / Kompetenznachweis:

Aktive Bearbeitung / Lösung eines Fallbeispiels in Teamarbeit (2 – 3 Personen pro Team) und anschliessende Präsentation der Lösung. Die Fragestellung ergibt sich aus dem beruflichen Umfeld und behandelt beispielsweise die Lösung und Kommunikation einer schwierigen (Krisen-) Situation.

Art der Prüfung: praktisch / mündlich.

Dauer: 1 Stunde Bearbeitung / Lösungsfindung, 15 Minuten Präsentation pro Team.

Modul 5: Grundlagenwissen

In Modul 5 werden folgende Themen überprüft:

- Schweizer Geschichte
- Kultur- und Tourismusgeografie
- Tourismusgrundlagen
- Kultur- und Kunstgeschichte
- Politik und Gesellschaft

Modulprüfung / Kompetenznachweis:

Schriftliche Prüfung über das Fachwissen und das Verständnis für die Zusammenhänge, sowie auch über die Fähigkeit der praktischen Anwendung.

Art der Prüfung: Schriftlich.

Dauer: 1 ½ Stunden.

3.2 Gleichwertigkeiten

Die QSK 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.

Die Trägerschaft führt auf ihrer Internetseite eine aktuelle Liste der durch die QSK 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 Prüfungskommission 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.

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

4.2 Zulassung zur Prüfung

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

Die zur Zulassung geforderte Berufspraxis kann auch im Teilpensum erworben werden, die Dauer verlängert sich entsprechend.

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
1 Projektarbeit	schriftlich	Vor der Prüfung einzureichen, gem. Aufgebot	3fach
2 Präsentation der schriftlichen Arbeit	mündlich	20 Min.	2fach
3 Rollenspiel	mündlich	20 Min.	2fach
4 Fachgespräch	mündlich	20 Min	einfach
	Total	60 Min	

1. Prüfungsteil: Projektarbeit

Die Projektarbeit dokumentiert eine während der Ausbildung durchgeführte Tour mit dem Ziel, die Verbindung von Theorie und Praxis zu überprüfen.

Die Projektarbeit ist eine Einzelarbeit und umfasst ca. 20 bis 30 A4-Seiten. Detaillierte Anforderungen an den Inhalt und Rahmenbedingungen zu diesem Prüfungsteil werden in einem separaten Leitfaden mit der Prüfungsausschreibung auf der Homepage veröffentlicht.

Die Dokumentation muss termingerecht gemäss dem Prüfungsaufgebot eingereicht werden und wird bewertet.

2. Prüfungsteil: Präsentation der Projektarbeit

Die Dokumentation aus Prüfungsteil 1 wird den Prüfungsexperten mit geeigneten Hilfsmitteln mündlich präsentiert und das Vorgehen begründet.

3. Prüfungsteil: Rollenspiel

Im Rahmen einer Fallsimulation bekommt die Kandidatin / der Kandidat eine bestimmte Rolle in einer realistischen Situation zugewiesen. Im Austausch mit den Experten gestaltet sie/er die Situation spontan aus, so dass das Zusammenspiel mehrerer Kompetenzen im praxisnahen Umfeld überprüft werden kann.

4. Prüfungsteil: Fachgespräch

Das Fachgespräch basiert auf der Synthese der in der Wegleitung beschriebenen Kompetenzen und dient der Überprüfung des theoretischen Wissens und dessen praktischer Anwendung.

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 QSK legt die Beurteilungskriterien für die einzelnen Prüfungsteile unter Beachtung von Ziffer 6 der Prüfungsordnung und Kapitel 4.6 der Wegeleitung fest. Die detaillierten Prüfungskriterien werden mit der Ausschreibung der Prüfung bekannt gegeben.

Mindestens folgende Kriterien werden beurteilt:

1. Prüfungsteil: Projektarbeit
 - Fachlich korrekte Bearbeitung
 - Einhaltung der formalen Vorgaben
2. Prüfungsteil: Präsentation der Projektarbeit
 - Fokussierung auf die Kernaussagen der Projektarbeit
 - Klar strukturierter Aufbau
 - Überzeugender Auftritt, klare und verständliche Sprache
3. Prüfungsteil: Rollenspiel
 - Fachlich korrektes Vorgehen
 - Überzeugender Auftritt
 - Klare und verständliche Sprache / adressatengerechte Formulierung
4. Prüfungsteil: Fachgespräch
 - Korrekte Beantwortung der gestellten Fachfragen
 - Vernetztes Denken

4.7 Bestehen der Abschlussprüfung

Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Gesamtnote mindestens 4.0 beträgt und

- a) in Prüfungsteil 1 (Projektarbeit) mindestens die Note 4.0 erreicht wird und
- b) in den Prüfungsteilen 2 -4 maximal eine Note unter 4.0 und keine Note unter 3.0 liegt.

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, 15. Mai 2015

Schweizer Tourismus-Verband

sig.

Barbara Gisi, Direktorin
Präsidentin der QSK

6 Anhang

6.1 Methode: Aufbau des Berufsprofils und Grundbegriffe

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

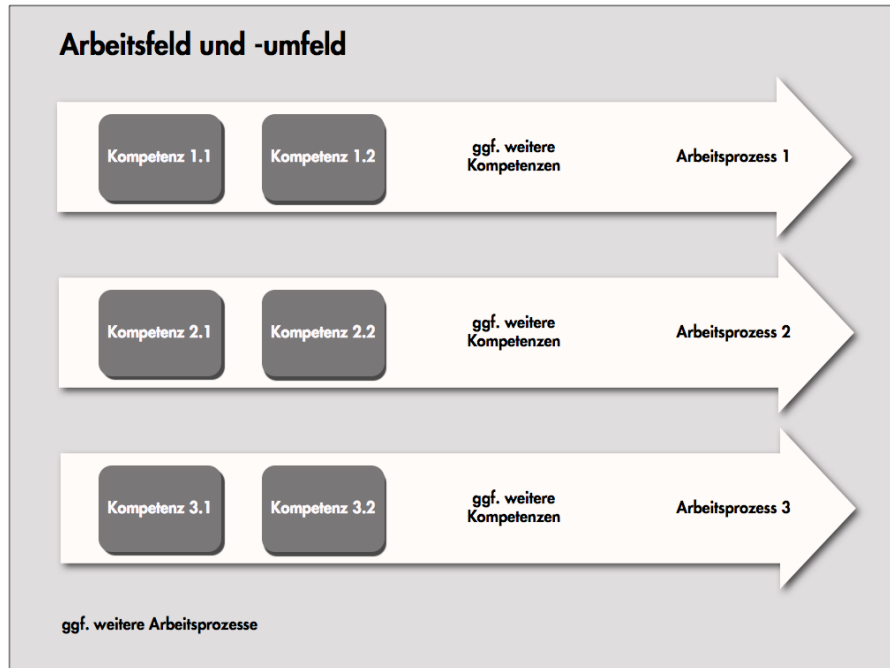


Abbildung 1: Aufbau Berufsprofil, Quelle: BfB Büro für Bildungsfragen AG

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 ein Entscheid 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. *Evaluiieren:* 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.

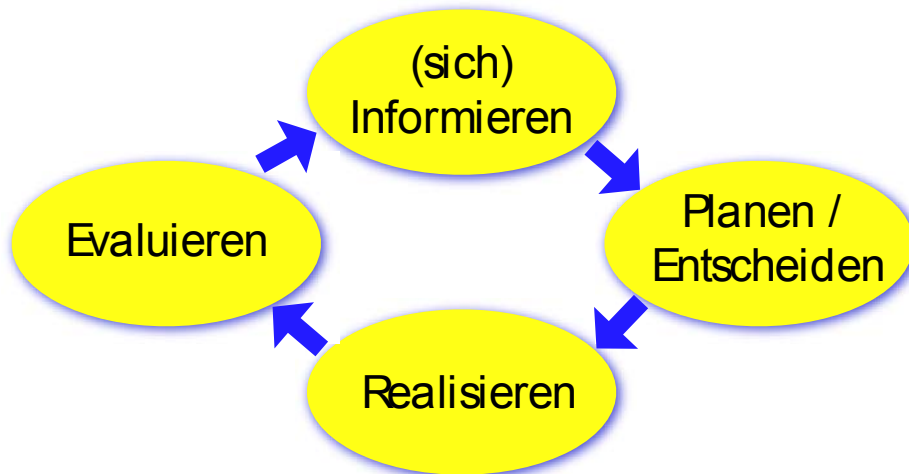


Abbildung 2: Vier Schritte des vollständigen Handlungszyklus, Quelle: BfB Büro für Bildungsfragen AG

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.