



CHANCEN

WEITERBILDUNG UND LAUFBAHN

TOURISMUS

Aus- und Weiterbildung **Tourismus & Mobilität**

Bachelor of Science in
Business Administration, Tourismus & Mobilität

Bachelor of Science in
International Business Administration, Tourism (in English)

Master of Science in
Business Administration with Major in Tourism (in English)

Weiterbildungen
**auch für Quereinsteiger in den Bereichen Tourismus,
Event-Management und öffentlicher Verkehr**

Institut für Tourismuswirtschaft ITW, www.hslu.ch/itw
T +41 41 228 41 45, itw@hslu.ch

Liebe Leserin, lieber Leser

«Wenn einer eine Reise tut, dann kann er was erzählen. Drum nähme ich den Stock und Hut, und tät das Reisen wählen.» (Matthias Claudius, 1740–1815)

War das Reisen zu Claudius' Zeiten einer kleinen Minderheit vorbehalten, zählt der Tourismus heute zu den weltweit grössten Wirtschaftszweigen. Im Zentrum stehen seit eh und je Träume rund ums Reisen, aber auch Ausstellungen und Kongresse, Sport- und Kulturveranstaltungen, Erlebnisparks oder Wellnessangebote gehören zu den tourismusrelevanten Bereichen. Dasselbe gilt für die Hotellerie und Gastronomie sowie für Transport und Mobilität, über welche in separaten Heften aus der Reihe «Chancen: Weiterbildung und Laufbahn» informiert wird.

Unabhängig davon, ob Sie sich für einen Neueinstieg in die Tourismusbranche interessieren oder bereits in dieser arbeiten: Das vorliegende Heft gibt Ihnen einen umfassenden Überblick über die Bildungs- und Laufbahnmöglichkeiten. Sie erfahren mehr über Eigenheiten der Tourismusbranche und erhalten lebendige Einblicke in den Alltag von Berufsleuten. Der Aus- und Weiterbildungsteil gibt Auskunft über Diplome und Abschlüsse sowie über Berufsfunktionen in diesem dynamischen Arbeitsfeld. Und falls Sie sich für weiterführende Informationen wie spezifische Stellenplattformen oder Verbände interessieren, blättern Sie bis zum Serviceteil.

Ob mit oder ohne Stock und Hut: Wir wünschen Ihnen einen informativen Streifzug durch unser Heft.



**Clemens Ebner, Informations-
spezialist, BIZ Bern**



**Jörg Renz, Informationsspezialist
& Studien- und Laufbahnberater,
BIZ Bern**



**Susanne Stolz, Informations-
spezialistin & Berufs- und Lauf-
bahnberaterin, BIZ Bern**

verantwortliche Fachredaktion für dieses Chancenheft

Dank

Wir danken allen beteiligten Personen und Firmen herzlich für ihre Mitarbeit. Dieses Heft wird unterstützt vom Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI.

ALLE INFORMATIONEN IN ZWEI HEFTREIHEN

Die Heftreihe **«Chancen: Weiterbildung und Laufbahn»** präsentiert branchenspezifische Angebote im Bereich der höheren Berufsbildung: Kurse, Lehrgänge, Berufsprüfungen, Höhere Fachprüfungen, Höhere Fachschulen. Auch die Angebote der Hochschulen werden kurz vorgestellt, aber nicht vertieft. Die Reihe besteht aus insgesamt 30 Titeln, welche im Vier-Jahres-Rhythmus aktualisiert werden. Das gesamte Editionsprogramm finden Sie auf Seite 41.

Ausführliche Informationen zu allen Studien an Fachhochschulen, Universitäten, ETH und Pädagogischen Hochschulen vermittelt die zweite Heftreihe des SDBB **«Perspektiven: Studienrichtungen und Tätigkeitsfelder»**.



Die Reihe besteht aus insgesamt 48 Titeln, welche ebenfalls im Vier-Jahres-Rhythmus aktualisiert werden.

Alle diese Medien können unter **www.shop.sdbb.ch** online bestellt oder bei den Berufsinformationszentren BIZ der Kantone ausgeliehen werden.

Weitere Informationen zu den Heftreihen finden sich auf **www.chancen.sdbb.ch** und **www.perspektiven.sdbb.ch**.

INHALT TOURISMUS

BRANCHENPULS

7

Interview

«Der direkte Kontakt zum Gast bleibt das A und O»

Interview mit Barbara Gisi, Direktorin des Schweizer Tourismus-Verbandes STV 8

Allgemeine Infos zur Branche

10

AUS- UND WEITERBILDUNG

14

Einstieg in die Branche 14

Übersicht: Wege nach der beruflichen Grundbildung 15

Fachausbildungen und Kurse 16

Berufsprüfungen (BP) 17

Höhere Fachprüfungen (HFP) 18

Höhere Fachschulen HF 19

Fachhochschulen FH, Uni 20

23

Andrea Kaufmann, Reiseberaterin, Globetrotter Travel Service, Luzern: «Viele Kunden schätzen unseren Service, da sie dank unserer Dienstleistung sehr viel Zeit sparen.»



TOURISMUS

22

Laufbahnbeispiele – Porträts von Berufsleuten

Luca Pilloud, Kaufmann EFZ Reisebüro	22
Andrea Kaufmann, Reiseberaterin	23
Sarah Leuenberger, Reiseleiterin	24
Marko Bahrke, Gästebetreuer im Tourismus (BP)	25
Nina Kuster, Managerin Gesundheitstourismus und Bewegung (HFP)	26
Adrian Seitz, Tourismusfachmann HF	27
Alessandra Ruff, Tourismus-Managerin FH	28
Ramona Gloor, CAS Tourismus für Quereinsteiger/innen	29
Katharina Schiesser, CAS Eventmanagement	30

Weiterbildungen und Berufsfunktionen

32

SERVICE

38

Adressen, Tipps und weitere Informationen	38
Impressum	39
Bestellinformationen	39
Editionsprogramm	41
Index	42

26

Nina Kuster, Bereichsleiterin Wellness & Spa, Seerose Resort & Spa, Meisterschwanden: «Will man im Tourismus erfolgreich sein, muss man einzigartige Konzepte umsetzen.»



27

Adrian Seitz, Social Media Manager, Zürich Tourismus: «Noch nie waren wir so intensiv online verbunden.»



Dieses Heft wurde in enger Zusammenarbeit mit der Redaktion von berufsberatung.ch erarbeitet. Auf dem offiziellen Portal der schweizerischen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung www.berufsberatung.ch stehen **ergänzende und aktuelle Informationen** bereit:



Berufe

Informationen über alle Berufe der Grundbildung, Berufe der höheren Berufsbildung und Berufsmöglichkeiten nach einem Hochschulstudium. Bilder und Filme geben Einblick in die Arbeitswelt eines Berufs. Die wichtigsten beruflichen Funktionen im Schweizer Arbeitsmarkt werden kurz beschrieben.

Aus- und Weiterbildungen

Freie Lehrstellen der Schweiz und gegen 30 000 Aus- und Weiterbildungen sowie weitere wichtige Informationen für alle Bildungsstufen und Altersklassen (inkl. Tipps zur Finanzierung von Aus- und Weiterbildungen).

Das interaktive Bildungsschema zeigt die Bildungslandschaft und übliche Aus- und Weiterbildungswege.

Arbeit und Beschäftigung

Einstiegsmöglichkeiten in den Arbeitsmarkt, Tipps zu Laufbahnplanung, Stellensuche, Bewerbung und Vorstellungsgespräch. Informationen zu Arbeit und Ausbildung im Ausland.

Adressen und Informationsstellen

Links zu Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungsstellen, Stipendienstellen, Ausbildungsstätten, Weiterbildungsinstitutionen, Schulen und Hochschulen.



 **Swiss School**
of Tourism and Hospitality

A MEMBER OF ÉCOLE HÔTELIÈRE DE LAUSANNE GROUP

Bachelor in International Hospitality Management
(Curriculum Ecole hôtelière de Lausanne (EHL))



Höhere Fachschule
Diplomlehrgänge
HF eidgenössisch anerkannt
(Deutsch & Englisch)



Hotel Kommunikationsfachfrau/-mann
Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis

Hotelfachschule Passugg – Top Praxisausbildung und akademisches Studium für Hoteliers von morgen.

ssth.ch

BRANCHENPULS AUS- UND WEITERBILDUNG



Der Kontakt zwischen Menschen, Emotionen und Genuss stehen im Fokus der Tourismus- und Reisebranche. Diese bietet ein attraktives Arbeitsfeld für offene, flexible Personen mit ausgeprägter Dienstleistungsorientierung und Sprachgewandtheit. Wie andere Berufsfelder ist der Tourismus einem weltweiten Wettbewerb und dem technologischen Wandel unterworfen. Daher sind effizient arbeitende, kooperationswillige, innovative Menschen gefragt,

die Wandel als Chance sehen. Wer solche Qualitäten mitbringt, findet herausfordernde Stellenangebote an faszinierenden Plätzen dieser Welt und vielfältige Aufstiegsmöglichkeiten – entsprechende Aus- und Weiterbildungen vorausgesetzt. Anhand eines Interviews sowie Zahlen und Fakten geben die folgenden Seiten einen Einblick in die Tourismusbranche, welche alleine in der Schweiz einen jährlichen Umsatz von gegen 45 Milliarden Franken generiert.

«Der direkte Kontakt zum Gast bleibt das A und O»

Für Barbara Gisi, Direktorin des Schweizer Tourismus-Verbandes STV, geht es im Tourismus darum, den Gästen Wohlgefühl und besondere Erlebnisse zu ermöglichen. Gemäss ihren Ausführungen ist das eine ebenso herausfordernde wie faszinierende Aufgabe.

Was kennzeichnet die Tourismusbranche?

Der Tourismus ist eine Querschnittsbranche, umfasst er doch Wirtschaftszweige wie Mobilität, Beherbergung, Gastronomie und diverse weitere Dienstleistungen. Dieser bunte Strauss von Tätigkeitsfeldern eröffnet interessierten Personen gute Einstiegschancen, selbst wenn es dazu etwas Zeit oder mehrere Versuche braucht. Jedenfalls sind gute Fachkräfte im Tourismus gesucht und stets willkommen. Im Jahr 2015 arbeiteten über 210 000 Menschen in der Tourismusbranche, was gut 4 Prozent aller Beschäftigten in unserem Land entspricht.

Berufe im Tourismus können auch im Ausland ausgeübt werden, da die geforderten Kompetenzen nicht an nationale Gesetze und Gegebenheiten gebunden sind. Verglichen mit anderen Branchen, sind schon in jungen Jahren grosse Karriereschritte möglich. Im Tourismus finden sich zudem viele Teilzeitstellen, was die Kombination von

Beruf und Familie sowie Beruf und Weiterbildung trotz unregelmässiger Arbeitszeiten ermöglicht.

Übrigens sind Quereinsteigende in unserer Branche keine Seltenheit: Sie werden mit Freundlichkeit und Offenheit aufgenommen, wenn sie bereit sind, sich mit den touristischen Eigenheiten auseinanderzusetzen.

Welche Entwicklungen sehen Sie in der Tourismusbranche?

Die Digitalisierung und Automatisierung spielen auch im Tourismus eine wichtige Rolle. Sie verändern die Erwartungen und Reisegewohnheiten der Kunden und erweitern die Möglichkeiten der Anbieter. Dieser Wandel schafft Spielraum für Neues und für Kreativität. Wer wagt, diesen Raum zu nutzen, steht auf der Gewinnerseite. Folglich wird in den Berufsbildern und Ausbildungen heute mehr Wert auf Handlungskompetenz und Selbstverantwortung gelegt. Selbstverständlich sind auch IT-Kenntnisse eine Voraussetzung, um im globalen Wettbewerb mithalten zu können. Gleichwohl bleibt der direkte Kontakt zum Gast das A und O.

Durch die Frankenstärke hat die Schweiz dem Ausland gegenüber einen Währungsnachteil. Daher spielt die Qualität der Dienstleistungen eine wesentliche Rolle,

ganz nach dem Motto: «Gutes kostet» beziehungsweise «Wenn etwas kostet, muss es gut sein».

Wie ist die Tourismusbranche in der Schweiz organisiert?

Der Schweizer Tourismus-Verband STV ist der nationale Dachverband der touristischen und dem Tourismus nahe stehenden Organisationen. Er setzt sich für gute Rahmenbedingungen in der Schweizer Tourismuswirtschaft ein. Getragen und finanziert wird er von seinen über 500 Mitgliedern. Zu diesen gehören Tourismusvereine und -büros ebenso wie Branchenverbände (z.B. Seilbahnen Schweiz, hotellerieuisse, GastroSuisse), Interessengemeinschaften (z.B. IG Parahotellerie), touristische Unternehmen und weitere Erbringer touristischer Dienstleistungen.

Neben dem STV spielt die Marketingorganisation Schweiz Tourismus eine zentrale Rolle: Im Auftrag des Bundes fördert sie die touristische Nachfrage für das Ferien-, Reise- und Kongressland Schweiz im In- und Ausland.

Wie präsentieren sich die Bildungsangebote in der Branche?

Der Bildung kommt im Schweizer Tourismus ein hoher Stellenwert zu, ist sie doch



Voraussetzung und Garant gleichzeitig für eine gute Dienstleistungsqualität. Und gerade damit kann und muss die Schweiz «punkten».

Von der Lehre über die höhere Berufsbildung bis zu den Hochschulen – touristische Aus- und Weiterbildungen werden auf all diesen Ebenen angeboten. Dank der immer konsequenter realisierten Durchlässigkeit ist die lebenslange Bildung und das Durchlaufen mehrerer Stufen auch im Tourismus Realität. Da kleine und mittlere Unternehmen die Mehrheit der Tourismuswirtschaft ausmachen, sind Qualifikationen im Bereich der Unternehmensführung besonders wertvoll. Diese werden gerade auch in der höheren Berufsbildung vermittelt.

Was macht die Branche attraktiv für Arbeitnehmende?

Neben der Vielfalt an Arbeitstätigkeiten sicher der Kontakt mit den Gästen, welche häufiger als in anderen Wirtschaftszweigen gut gelaunt und unternehmenslustig sind; das bringt Lebenslust in den Berufsalltag. Die bereits in jungen Jahren möglichen Karriereschritte, Auslandsaufenthalte, die einfache Erweiterung des persönlichen Netzwerks sowie der Spielraum für Kreativität machen den Tourismus für Arbeitnehmende ebenfalls sehr attraktiv.

Ob die unregelmässigen Arbeitszeiten als Chance genutzt oder als Belastung wahrgenommen werden, entscheidet die persönliche Einstellung und der Umgang damit. Zu berücksichtigen ist auch, dass der Tourismus keine Hochlohnbranche ist. Wer sich jedoch weiterbildet und bereit ist, neue Wege zu beschreiten, kann sich ein solides Einkommen sichern. Um die oben erwähnten attraktiven Aspekte ergänzt, ergibt das ein spannendes Gesamtpaket.

Was braucht es, um in der Tourismusbranche erfolgreich zu sein?

Freude am Umgang mit Menschen, Engagement und den Willen, etwas zu bewegen und Neues auszuprobieren. Ein Schlüssel für die touristische Zukunft ist auch die Kooperationsbereitschaft auf individueller und unternehmerischer Ebene, also zwischen verschiedenen Anbietern. Einzelkämpfer haben es zunehmend schwer. Nicht zu vergessen ist die Dienstleistungsorientierung. Sie erst macht den Aufenthalt für einen Gast attraktiv. Getreu dem Sprichwort «Wie man in den Wald ruft, so tönt es zurück» bekommen freundliche Touristikerinnen und Touristiker zurück, was sie geben; vielleicht nicht von jedem einzelnen Kunden, insgesamt aber auf jeden Fall.



Barbara Gisi ist seit 2013 Direktorin des Schweizer Tourismus-Verbandes STV. Nach dem Studium der Rechtswissenschaften hat sie verschiedene Weiterbildungen absolviert, darunter ein Nachdiplomstudium in «Betriebswirtschaftlichem Management von Non-Profit-Organisationen». Mit seinen über 500 Mitgliedern vertritt der STV die Anliegen der unterschiedlichen touristischen Akteure gegenüber Politik, Behörden und Öffentlichkeit. Er setzt sich ein für Innovation, Qualität und touristische Bildung. Als Direktorin verantwortet Frau Gisi die Führung der Geschäftsstelle mit 14 Mitarbeitenden und nimmt Einsitz in Vorständen und Stiftungen wie der Schneesportinitiative Schweiz, der Schweizerischen Stiftung für Landschaftsschutz oder der Schweizer Reisekasse Reka. Zudem sitzt sie im Beirat verschiedener Bildungsinstitutionen.



ARBEITSFELDER IM TOURISMUS



Anbieten von Attraktionen
Vom Natur- über den Sporttourismus bis zu kulturellen Events
 z. B. Bergführer/in, Eventmanager/in



Marketing, Beratung & Verkauf
Vom Reisebüro bis zur Tourismusinformation
 z. B. Reiseberater/in, Tourismusfachmann/-frau



Transport
Vom Flug- und Schienenverkehr bis zu Seilbahnen
 z. B. Buschauffeur/in, Zugbegleiter/in



Unterbringung & Verpflegung
Von Hotels und Restaurants bis zu Campingplätzen
 z. B. Hüttenwart/in, Gastro Betriebsleiter/in

Das Arbeitsfeld «Transport» wird im Chancenheft «Verkehr» abgehandelt, dem Bereich «Unterbringung & Verpflegung» ist das Chancenheft «Gastgewerbe, Hauswirtschaft/Facility Management» gewidmet.

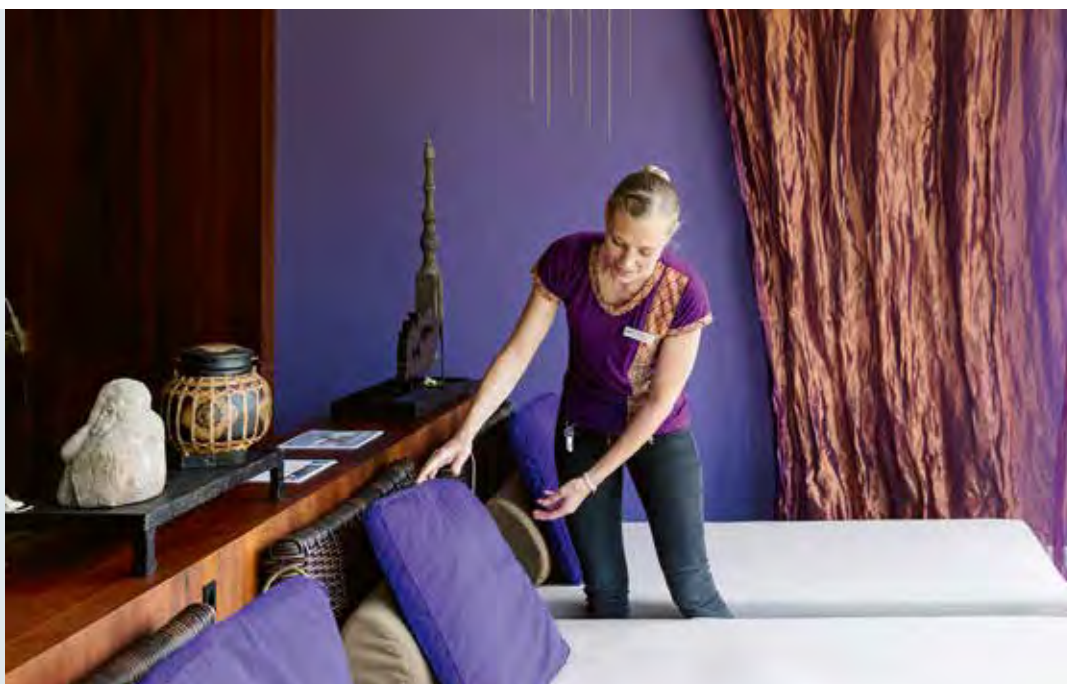
ÜBERBLICK UND BEGRIFFE

Tourismus ist ein Überbegriff für die Reisebranche, das Gastgewerbe und die Freizeitwirtschaft. Im Sinne der Welttourismusorganisation UNWTO zählen zum Tourismus alle Aktivitäten von Personen, die an Orte ausserhalb ihrer gewohnten Umgebung reisen, um sich dort zu Freizeit-, Geschäfts- oder anderen Zwecken aufzuhalten. Die Branche zählt weltweit zu den grössten Wirtschaftszweigen. 2016 wurden nach Angaben der UNWTO über 1,23 Milliarden grenzüberschreitende Reiseankünfte gezählt. Zum Vergleich: 20 Jahre zuvor waren es gerade

einmal die Hälfte, 1950 gar erst 25 Millionen. Die globalen Tourismuseinnahmen beliefen sich 2015 auf 1260 Milliarden US-Dollar. Damit hat die Branche weltweit direkt und indirekt einen Anteil von fast zehn Prozent am Bruttoinlandprodukt und stellt gut neun Prozent der Arbeitsplätze – und dies bei jährlichen Wachstumsraten von ca. vier Prozent.

Basierend auf der Herkunft der Touristen wird in der Tourismusbranche gerne zwischen Incoming-, Outgoing- und Binnentourismus unterschieden:

Incoming-Tourismus: Darunter fallen – bezogen auf die Schweiz – diejenigen Aktivitäten, die zum Ziel haben, Gäste aus aller Welt in die Schweiz zu bringen und hier zu betreuen. Arbeitsplätze mit direkter touristischer Wertschöpfung finden sich in folgenden Bereichen: Beherbergung; Gastronomie; touristischer Passagierverkehr; lokal, regional und national tätige Reisebüros, Reiseveranstalter und Tourismusorganisationen (Verkauf, Beratung, Destinationsmanagement und -marketing); Kultur, Sport und Unterhaltung; Detailhandel; weitere Dienstleistungsbereiche (z. B. Aus-/ Weiterbildung).



Outgoing-Tourismus: Die in diesem Bereich tätigen touristischen Unternehmen betreuen in der Schweiz wohnhafte Kundinnen und Kunden, die eine Reise ins Ausland planen. Die beiden grössten Sektoren bilden dabei die Ferien- und die Geschäftsreisen. Akteure des Outgoing-Tourismus sind Reiseveranstalter (Touropoperator), Reisevermittler bzw. -büros (Retailer), internationale Transportunternehmen sowie internationale Hotelketten.

Binnentourismus: In der Schweiz stammen rund 40 Prozent der touristischen Nachfrage aus dem Binnentourismus, also von in der Schweiz wohnhaften Personen, die innerhalb der Schweiz reisen.

Neben dieser Unterscheidung nach Herkunft der Touristen lassen sich touristische Aktivitäten klassifizieren nach Zielort (Berg-/ Städtetourismus), Motivation (Kultur- oder Bildungstourismus, Sporttourismus, naturnaher Tourismus etc.), Organisationsform (Individual-/Pauschalreisen), Teilnehmerzahl (Massen-/Exklusivtourismus), Ökobilanz (sanfter Tourismus) oder der Unterkunftsart (Hotellerie, Parahotellerie wie Ferienwohnungen oder Campingplätze).

SCHWEIZER TOURISMUS IN ZAHLEN 2016

44,8 Milliarden CHF

Gesamteinnahmen des Schweizer Tourismus

28 425 km öV-Netz

24 012 Bahnhöfe und Haltestellen

51 865 546 Flugpassagiere

468 226 Flüge

16,4 Milliarden CHF

Bruttowertschöpfung

29 072 Restaurants o. Ä.

8266 Auszubildende

16 Milliarden CHF

Einnahmen von ausländischen Gästen in der Schweiz

16,3 Milliarden CHF

Ausgaben von Schweizer Gästen im Ausland

163 750 Vollzeitäquivalente

35 532 576 Hotel-Logiernächte

2 Nächte = durchschnittliche Aufenthaltsdauer

4949 Hotels und Kurbetriebe

271 710 Hotelbetten

Quelle: Schweizer Tourismus-Verband, Schweizer Tourismus in Zahlen 2016



Situation im Schweizer Tourismus

- Der Schweizer Tourismus hat 2016 beinahe 45 Milliarden Franken Umsatz generiert, was einem Anteil am Bruttoinlandprodukt von knapp 3 Prozent entspricht. Die Wertschöpfung belief sich auf gut 16 Milliarden Franken.
- Gäste aus dem Ausland gaben 2016 16 Milliarden Franken aus. Die Schweizer Wohnbevölkerung gab auf Auslandsreisen gar 16,3 Milliarden aus, wobei die beliebtesten Destinationen Deutschland, Italien und Frankreich waren. Für Tourismusdienstleistungen im Inland gab die Schweizer Wohnbevölkerung beinahe 22 Milliarden Franken aus.
- Im Jahr 2015 unternahm jede in der Schweiz wohnhafte Person durchschnittlich 3,1 Reisen mit Übernachtungen – davon gut ein Drittel in der Schweiz – sowie knapp elf Tagesreisen.
- In der Schweiz können die Gäste zwischen gegen 5000 Hotels und Kurbetrieben, 60 000 Ferienwohnungen und weit über 400 Campingplätzen wählen. Der öffentliche Verkehr bedient 24 012 Haltestellen, unsere Berggebiete verfügen über 2450 Seilbahnanlagen. Das Wanderwegnetz misst stolze 65 000 Kilometer, und in rund 150 Skischulen sind um die 4000 Ski-, Snowboard- und Langlauflehrer/innen beschäftigt.
- Schweizer Tourismusunternehmen und -regionen stehen in einem harten, globalen Wettbewerb. Zudem ist die Tourismusbranche überdurchschnittlich konjunktur- und währungsabhängig (Stichwort Frankenstärke). Einen nicht zu unterschätzenden Einfluss auf die Nachfrage hat auch das Sicherheitsgefühl potenzieller Touristinnen und Touristen.

Entwicklungen und Herausforderungen

- Aus der fortschreitenden Globalisierung resultieren für den Schweizer Tourismus neue Konkurrenten, aber auch neue Märkte. Auf die Bedürfnisse der betreffenden Gäste aus oft fern gelegenen Ländern müssen sich die Anbieter einstellen, ohne den Heimmarkt zu vernachlässigen.
- Durch die demografische Entwicklung wird die Generation 50+ zu einer wachsenden Kundengruppe, welche über überdurchschnittlich viel Einkommen und Zeit verfügt. Auch hier besteht die Herausforderung darin, sich auf die Erwartungen dieses wachsenden Gästesegments optimal einzustellen.
- Zwischen 2006 und 2016 haben die Schweizer Berggebiete mehr als 10 Prozent an Logiernächten verloren, während die grossen Städte weit über 23 Prozent hinzugewonnen haben. Damit einher geht ein Aufschwung des Kongress- und Eventtouris-

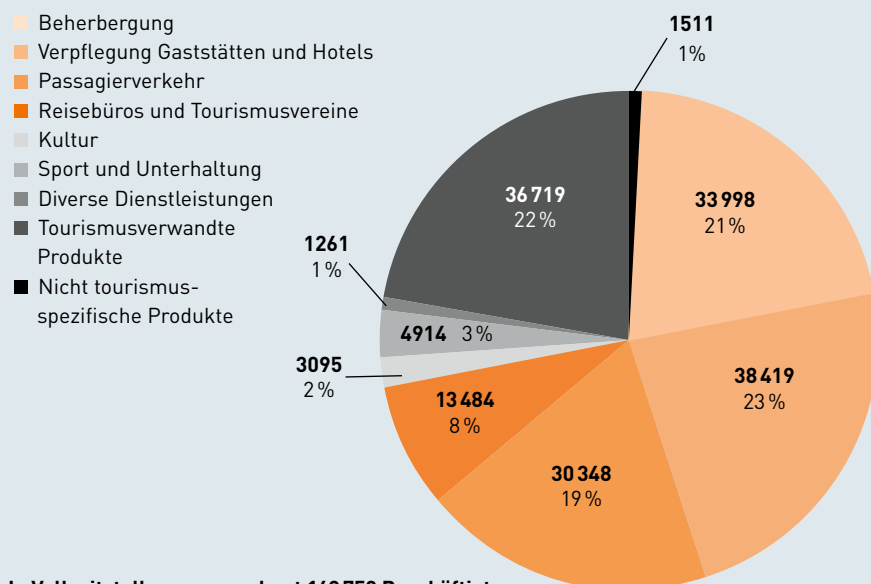
- mus, welcher schwergewichtig in den urbanen Regionen stattfindet.
- Der Klimawandel hat Auswirkungen v. a. auf den Tourismus in den Bergregionen: Die Wintersaisons werden kürzer, während die Sommer- und Herbstsaisons an Bedeutung gewinnen.
- Die Digitalisierung schreitet auch im Tourismus voran: Dies betrifft die Anbieterseite (Airbnb, Booking.com etc.) ebenso wie potenzielle Gäste, welche sich zunehmend über soziale Medien inspirieren und vermehrt Onlinekanäle für die Planung und Buchung ihrer Reisen nutzen.
- Die technologischen Veränderungen wirken sich auf die Anforderungen an künftige Fachkräfte aus: IT-Kompetenzen werden immer wichtiger, gleichzeitig lebt der Tourismus von den «Soft Skills» der Mitarbeitenden, beispielsweise von deren Freundlichkeit und Flexibilität.
- Kooperationen zwischen verschiedenen Tourismusregionen und -anbietern werden wichtiger, um die Anforderungen bewältigen und im internationalen Wettbewerb bestehen zu können.
- Auf Veränderungen im Reiseverhalten adäquat zu reagieren, stellt eine weitere Herausforderung für die Tourismusbranche dar. Das zu erwartende Reiseverhalten kann dabei mit folgenden Attributen beschrieben werden: individueller, spontaner, häufiger, kürzer, billiger, bequemer, sicherer, erholsamer, gesundheitsbewusster und erlebnisreicher.

- Touristische Anbieter sind mit teilweise gegenläufigen Tendenzen konfrontiert, z. B. der Forderung nach Nachhaltigkeit oder dem Bedürfnis nach unberührter Natur einerseits und der weiter wachsenden Mobilität (Stichwort Billigflüge) sowie dem Massentourismus andererseits.

Ausbildung und Beschäftigung

- Im Jahr 2015 arbeiteten gut vier Prozent aller Beschäftigten in der Schweiz im Tourismus – was rund 164 000 Vollzeitstellen entspricht. Wie aus unten stehender Tabelle hervorgeht, finden sich am meisten Arbeitsplätze in den arbeitsintensiven Tourismusprodukten Beherbergung und Verpflegung sowie Passagierverkehr, welchen die Chancenhefte «Gastgewerbe und Hauswirtschaft/Facility Management» sowie «Verkehr» gewidmet sind. Die Vielfalt an touristischen Tätigkeiten ist aber auch ausserhalb dieser Bereiche gross, wie die Porträts im vorliegenden Heft zeigen.
- In der Beherbergung haben 28 Prozent der Erwerbstätigen die obligatorische Schule als höchsten Bildungsabschluss, 53 Prozent haben eine berufliche Grundbildung oder eine Mittelschule absolviert, 19 Prozent verfügen über einen Abschluss auf Tertiärstufe. In Reisebüros betragen diese Werte 5 Prozent, 60 Prozent und 35 Prozent, die Qualifizierung ist also deutlich höher.
- Gemäss Umfragen ist die durchschnittliche Arbeitszufriedenheit in der Tourismusbranche hoch, während die Zufriedenheit mit

TOURISTISCHE BESCHÄFTIGUNG NACH PRODUKTEN 2015 (IN VOLLZEITÄQUIVALENTEN)



In Vollzeitstellen umgerechnet 163 750 Beschäftigte, absolut gut 210 000 Beschäftigte.

Quelle: www.swisstourfed.ch → Tourismus → Wertschöpfung

dem Lohn deutlich tiefer liegt. In der Tat sind die Löhne im Tourismus vergleichsweise moderat: Im Jahr 2014 lagen sie unter dem gesamtschweizerischen Durchschnittslohn (Medianlohn) von 6189 Franken. Mit 4333 Franken pro Monat besteht insbesondere im Bereich Beherbergung und Verpflegung ein sehr tiefer Medianlohn. Aber auch im Bereich der Reisebüros werden mit 5237 Franken unterdurchschnittliche Löhne bezahlt. Im Einzelfall aber ist der Lohn von verschiedenen Faktoren abhängig wie dem Tätigkeits- und Verantwortungsbereich, der Arbeitserfahrung, dem Anspruchsniveau der Stelle sowie den absolvierten Aus- und Weiterbildungen.

- Im Tourismus spielt Marketing eine zentrale Rolle. Viele Tourismusfachleute entscheiden sich für Weiterbildungen in diesem Bereich, oder sie haben eine Marketingausbildung absolviert, bevor sie in den Tourismus wechseln. Auffällig ist auch, dass bereits in jungen Jahren eine Führungsposition möglich ist.

Ein Blick in die Bildungsstatistik der Tertiärstufe im Bereich Tourismus

Wie Barbara Gisi, Direktorin des Schweizer Tourismus-Verbandes, im Interview betont, sind gut aus- und weitergebildete Fachkräfte im Schweizer Tourismus willkommen. Lange eine Wachstumsbranche, stagnierte die Nachfrage nach touristischen Leistungen in

der Schweiz in den letzten Jahren allerdings, wodurch auch die Stellenzahl nicht weiter zunahm.

Nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl Bildungsabschlüsse verschiedener Ausbildungsgänge im Berufsfeld Tourismus im Jahr 2016.

ANZAHL BILDUNGSABSCHLÜSSE AUF TERTIÄRSTUFE IM BERUFSFELD TOURISMUS 2016

Bergführer/in (BP)	18
Tourismusassistent/in (BP) (neu: Gästebetreuer/in im Tourismus (BP))	28
Schneesportlehrer/in (BP)	107
Wanderleiter/in (BP)	9
Manager/in Gesundheitstourismus und Bewegung (HFP) (2015: 1, 2014: 10)	0
Tourismusfachmann/-frau HF	198
Tourismusmanagement FH (BSc)	183

Quelle: Bundesamt für Statistik

Ausblick

Die Konjunkturforschungsstelle KOF der ETH Zürich konstatiert für den Schweizer Tourismus eine positive Entwicklung der inländischen bei gleichzeitigem Rückgang der ausländischen Nachfrage. Während die Aussichten für den Alpenraum eher verhalten bleiben, dürfte ab 2018 jedoch eine Erholung einsetzen.

Allerdings: Prognosen gestalten sich schwierig, hängt die touristische Nachfrage doch von zahlreichen Faktoren ab. Auf solche wie die Weltwirtschaftslage oder die Frankenstärke haben die touristischen Akteure kaum Einfluss – auf die Qualität der Dienstleistungen, die Entwicklung innovativer Produkte oder die Kooperationsbereitschaft hingegen schon. Hier gilt es für kompetente und begeisterungsfähige Fachleute anzusetzen.

Quellen: Bundesamt für Statistik; Schweizer Tourismus-Verband STV; Konjunkturforschungsstelle KOF der ETH Zürich; Staatssekretariat für Wirtschaft SECO



Einstieg in die Branche

Welche beruflichen Grundbildungen führen in die Tourismusbranche?

Der klassische Weg in den Tourismus führt über eine berufliche Grundbildung als Kaufmann/Kauffrau EFZ Reisebüro oder Hotel-Gastro-Tourismus (HGT). Nebst der betrieblich organisierten Grundbildung (Lehrvertrag mit einem Betrieb) kann der Abschluss als Kaufmann/Kauffrau EFZ (HGT) auch an einer privaten Hotel-Tourismus-Handelsschule erlangt werden. Eine berufliche Grundbildung in der Hotellerie oder im Bereich öffentlicher Verkehr ermöglicht ebenfalls einen Einstieg in den Tourismus. Informationen dazu sind in den Heften «Gastgewerbe und Hauswirtschaft/Facility Management» und «Verkehr» der Heftreihe «Chancen» aufgeführt.



Luca Pilloud erzählt über seinen Berufsalltag als Kaufmann EFZ Reisebüro. Seite 22

Kann man eine berufliche Grundbildung als Erwachsene/r nachholen?

Erwachsene können grundsätzlich wie Schulabgänger/innen eine berufliche Grundbildung in einem Ausbildungsbetrieb absolvieren. Wer bereits einen Lehr- oder Mittelschulabschluss mitbringt, hat die Möglichkeit, eine verkürzte Ausbildungsdauer beim Berufsbildungsamt des Wohnkantons zu beantragen. Berufserfahrene mit mindestens fünf Jahren Berufspraxis (ein Teil davon im angestrebten Beruf) und den Kompetenzen auf Niveau Lehrabschluss werden auch direkt zur Abschlussprüfung zugelassen oder erhalten das eidgenössische Fähigkeitszeugnis EFZ mittels Validierung von Bildungsleistungen. Weitere Informationen finden Sie auf www.berufsberatung.ch/berufsabschluss-nachholen.

Lehrabschluss – und dann?

Ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis EFZ ist eine wichtige Voraussetzung für den Zugang zu Weiterbildungen mit eidgenös-

sischen Abschlüssen. Mit einer Berufsprüfung (BP) und anschliessender Höherer Fachprüfung (HFP) oder mit Abschluss einer Höheren Fachschule HF oder Fachhochschule FH werden Kompetenzen für anspruchsvolle Aufgaben, für Führungsfunktionen oder zur beruflichen Selbstständigkeit nachgewiesen.

Berufsleute mit dem eidgenössischen Berufsattest EBA können bestimmte Weiterbildungen oft nur mit zusätzlichem Fähigkeitszeugnis EFZ absolvieren.

Gibt es weitere Möglichkeiten, in die Tourismusbranche einzusteigen?

Für Personen mit einem Berufsabschluss, vorzugsweise kaufmännisch, oder mit einer gleichwertigen Vorbildung gibt es Fachausbildungen/Kurse für die Reisebranche. Sie vermitteln zum Beispiel das nötige Fachwissen für die Arbeit in Reisebüros (siehe Seite 16).

Für den Einstieg in den Tourismus wählen Leute mit einem Lehr-, Mittelschul- bzw. Maturitätsabschluss oft eine Ausbildung an einer Höheren Fachschule HF oder einer Fachhochschule FH.

Erwachsene ohne abgeschlossene Grundbildung, aber mit praktischer Erfahrung sind teilweise zur höheren Berufsbildung zugelassen (z. B. Bergführer/in (BP)). Einige Berufsfunktionen im Tourismus verlangen keine spezifische Vorbildung (z. B. Animator/in, Reiseleiter/in). Dabei handelt es sich jedoch häufig um Tätigkeiten, die saisonal oder teilzeitlich ausgeübt werden. Um in der Branche bestehen und sich flexibel bewegen zu können, ist daher eine fundierte Aus- oder Weiterbildung unerlässlich.

EIDG. FÄHIGKEITSZEUGNIS EFZ

Kaufmann/Kauffrau EFZ (Reisebüro)

Dauer: 3 Jahre
www.srv.ch

Kaufmann/Kauffrau EFZ (Hotel-Gastro-Tourismus HGT)

Dauer: 3 Jahre
www.berufehotelgastro.ch

Hotel-Tourismus-Handelsschulen
www.hotelbildung.ch/hhs

 **Detaillierte Informationen** zu den einzelnen Berufen unter www.berufsberatung.ch.

Übersicht: Wege nach der beruflichen Grundbildung

NACHDIPLOMAUSBILDUNGEN: NDS HF, CAS, DAS, MAS → www.berufsberatung.ch

FACHAUSBILDUNGEN UND KURSE	HÖHERE FACHPRÜFUNGEN (HFP)	HÖHERE FACHSCHULEN HF	FACHHOCHSCHULEN FH, UNI
<ul style="list-style-type: none"> – Eventmanager/in – Hüttenwart/in – Reiseberater/in, Reisedisponent/in – Outdoor Guide – Stadtführer/in – Tourguide und Event-Begleiter/in – Tourismus-, Hotel- und Event-spezialist/in <p>Weitere Kurse bei Berufs- und Branchenverbänden, an Berufsfachschulen und anderen Bildungsinstitutionen</p> <p>→ siehe Seite 16</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Manager/in Gesundheits-tourismus und Bewegung – Sportartenschulleiter/in <p>→ siehe Seite 18</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Tourismusfachmann/-frau <p>→ siehe Seite 19</p>	<p>FH mit Abschluss Bachelor (BSc):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Tourismus – Business Administration mit Fachrichtung Tourismus & Mobilität – International Business Administration mit Fachrichtung Tourism <p>FH mit Abschluss Master (MSc):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Business Administration mit Major Tourism <p>Uni mit Abschluss Master (MSc):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Economics and Communication mit Major International Tourism – Etudes du tourisme <p>Für ausführliche Informationen an Hochschulen siehe Heft «Tourismus, Hotel Management, Facility Management» der Heftreihe «Perspektiven»</p> <p>→ siehe Seite 20</p>
	<p>BERUFSPRÜFUNGEN (BP)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Bergführer/in – Gästebetreuer/in im Tourismus – Reiseleiter/in – Schneesportlehrer/in – Sportartenlehrer/in – Wanderleiter/in <p>→ siehe Seite 17</p>		

BERUFLICHE GRUNDBILDUNG MIT EIDG. FÄHIGKEITZEUGNIS EFZ BERUFLICHE GRUNDBILDUNG MIT EIDG. BERUFSATTEST EBA

→ siehe Seite 14

GYMNASIALE MATURITÄT, FACHMATURITÄT, BERUFSMATURITÄT

➔ Aktuelle Tabelle mit Infos über die Aus- und Weiterbildungen siehe www.berufsberatung.ch → Aus- und Weiterbildung → Bildungsschemata nach Branchen

KURZ ERKLÄRT

Die **berufliche Grundbildung** gliedert sich in die zweijährigen beruflichen Grundbildungen mit eidgenössischem Berufsattest (EBA) und die drei- und vierjährigen Berufslehren mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ). Sie zählt zusammen mit den allgemein bildenden Schulen (Gymnasien, Fachmittelschulen) zur Sekundarstufe II.

→ Weitere Informationen siehe Seite 14

Die **Berufsmaturität** kann während oder nach einer drei- oder vierjährigen beruflichen Grundbildung absolviert werden. Sie erlaubt in der Regel den prüfungsfreien Zugang zu einem Fachhochschulstudium im entsprechenden Berufsfeld.

Mit der **Passerelle** können Absolvierende einer Berufsmaturität oder Fachmaturität nach einer Zusatzprüfung an einer Schweizer Universität oder an einer Eidgenössischen Technischen Hochschule studieren.

Die **höhere Berufsbildung** umfasst den praktisch ausgerichteten Teil der Tertiärstufe und gliedert sich in die eidgenössischen Berufsprüfungen, die Eidgenössischen Höheren Fachprüfungen und die Höheren Fachschulen.

Eidgenössische Berufsprüfungen (BP) schliessen mit einem eidgenössischen Fachausweis ab. Sie führen zu einer fachlichen Vertiefung oder Spezialisierung und zu Führungsfunktionen.

Zulassung: EFZ und Berufserfahrung.

→ Weitere Informationen siehe Seite 17

Wer die **Eidgenössische Höhere Fachprüfung (HFP)** besteht, erhält ein eidgenössisches Diplom.

Zulassung: EFZ, Berufserfahrung und je nach Prüfung eidgenössischer Fachausweis.

→ Weitere Informationen siehe Seite 18

Höhere Fachschulen HF werden mit einem eidgenössisch anerkannten Diplom mit dem Zusatz «HF» abgeschlossen. Eidgenössisch geregelt sind sowohl die Ausbildung wie auch die Prüfung.

Zulassung: EFZ und Berufserfahrung

→ Weitere Informationen siehe Seite 19

Fachhochschulen FH werden nach dem Bologna-System abgeschlossen (Bachelor, Master).

Zulassung: EFZ mit Berufsmaturität, Fachmaturität oder gymnasiale Maturität mit Zusatzqualifikationen.

→ Weitere Informationen siehe Seite 20

Universitäten und Eidgenössische Technische Hochschulen ETH werden ebenfalls nach dem Bologna-System abgeschlossen (Bachelor, Master). Sie gehören zur Tertiärstufe. Zulassung: gymnasiale Maturität oder Berufsmaturität/Fachmaturität mit Passerelle.

→ Weitere Informationen siehe Seite 20

Fachausbildungen und Kurse

Weshalb eine Fachausbildung oder einen Kurs machen?

Damit werden neue berufliche Qualifikationen erworben und bestehende erneuert, vertieft oder erweitert. Kurse oder Fachausbildungen vermitteln theoretische und praktische Kenntnisse und werden meist berufsbegleitend absolviert. Sie können an die berufliche Grundbildung, an die höhere Berufsbildung oder an ein Studium anschliessen. Quereinsteiger/innen aus anderen Berufen holen hier das Grundwissen für einen möglichen Umstieg.

Welchen Stellenwert haben Zertifikate und Diplome von Kursen und Fachausbildungen?

Es handelt sich in der Regel um spezialisierte Ausbildungsgänge. Sie vermitteln Fachwissen, um bestimmte berufliche Funktionen wahrzunehmen. Die Abschlüsse sind teilweise von Berufsverbänden, jedoch nicht eidgenössisch, anerkannt.

Wo finde ich einen passenden Kurs oder eine Weiterbildung und wie wähle ich ein Angebot aus?

Häufig werden Weiterbildungsangebote auf den Websites der Verbände publiziert. Viele Kurse und Fachausbildungen sind zudem in der Datenbank unter www.berufsberatung.ch/weiterbildung abrufbar.

Dort sind auch weitere Angaben zu den Angeboten sowie Tipps und Infos zur Wahl eines Kurses oder Lehrgangs aufgeführt. Beim Erwerb von Zusatzqualifikationen lohnt es sich, vorgängig zu überprüfen, welche Ziele angestrebt werden und was auf dem Arbeitsmarkt gefragt ist. Dauer, Voraussetzungen, Kosten und Abschluss der verschiedenen Weiterbildungen unterscheiden sich stark.

Einstieg in eine Tätigkeit in der Reisebranche?

Grundkurse oder Fachausbildungen der Reisebranche ermöglichen Quereinsteigenden eine fachliche Basis, z.B. für die Arbeit in einem Reisebüro. Für den Kursbesuch und auch hinsichtlich einer späteren Anstellung wird eine kaufmännische oder gleichwertige Vorbildung (z.B. Mittelschulabschluss) verlangt. Gute Deutsch- und Fremdspra-

chenkenntnisse (v. a. Englisch) sowie ICT-Anwendungskennntnisse sind weitere Anforderungen.

Die Globetrotter Travel Service AG bietet alternativ eine Quereinsteigsmöglichkeit über eine Festanstellung in der Reiseberatung in einer ihrer Filialen an. Dafür wird eine breit gefächerte Reiseerfahrung ausserhalb Europas vorausgesetzt. Die Fachausbildung erfolgt dann intern parallel zur Praxis.



Andrea Kaufmann erzählt in ihrem Porträt über ihren Umstieg in die Reisebranche. Seite 23

Eventmanager/in

www.expo-event.ch

Kurse und Lehrgänge auf div. Bildungsstufen z. B. an kaufmännischen Berufs- und Weiterbildungszentren

Dauer: unterschiedlich, berufsbegleitend
www.berufsberatung.ch/weiterbildung

Hüttenwart/in

Dauer: 4 Wochen Praktikum, 15 Kurstage
www.sac-cas.ch

Reiseberater/in, Reisedisponent/in

Grundkurs/Fachausbildung Reisebranche

Dauer: 3–9 Monate, Vollzeit oder berufsbegleitend

www.reisefachschule.ch

www.ist-edu.ch

Reiseberater/in

Globetrotter Travel Service AG

Anstellung und interne Fachausbildung

Dauer: 2 Jahre, berufsbegleitend

www.globetrotter.ch

Outdoor Guide

Dauer: unterschiedlich

www.swissoutdoorassociation.ch

Stadtführer/in

Informationen zur Ausbildung erteilen die Tourismusbüros der jeweiligen Städte.

Tourguide und Event-Begleiter/in

Dauer: 74 Lektionen, modular

www.klubschule.ch

Tourismus-, Hotel- und Eventspezialist/in

Dauer: 2 Semester, berufsbegleitend

www.kvlu.ch/berufsakademie

Berufsprüfungen (BP)

Was ist eine Berufsprüfung?

Berufsprüfungen gehören im schweizerischen Bildungssystem zur höheren Berufsbildung. Mit einer Berufsprüfung wird eine praxisorientierte Weiterbildung mit einem eidgenössischen Fachausweis abgeschlossen. Sie qualifiziert für Stellen, in denen vertiefte Fachkenntnisse und/oder Führungskompetenz erforderlich sind. Die Prüfungen sind eidgenössisch anerkannt und stehen unter der Aufsicht des Staatssekretariats für Bildung, Forschung und Innovation SBFI. Zur besseren Anerkennung im Ausland kann der englische Titel «Federal Diploma of Higher Education» verwendet werden.

Wer wird zu den Prüfungen zugelassen?

Für die Berufsprüfungen sind Zulassungsbedingungen festgelegt: Oft ist es eine abgeschlossene, mindestens dreijährige berufliche Grundbildung mit Fähigkeitszeugnis (EFZ) im betreffenden Bereich und einige Jahre Berufserfahrung bis zum Zeitpunkt der Prüfung. Teilweise werden auch Berufsleute mit anderen Grundbildungen und/oder mit entsprechender Fachpraxis zugelassen.

Berufsprüfungen in der Tourismusbranche sind mit branchenfremder Grundbildung zugänglich. Je nach Abschlussziel unterscheiden sich die praktischen Anforderungen – von administrativer/organisatorischer Erfahrung bis zum Nachweis einer bestimmten Anzahl durchgeführter Touren. Die detaillierten Zulassungsbedingungen für die verschiedenen Berufsprüfungen sind unter www.berufsberatung.ch/weiterbildungsberufe unter dem jeweiligen Beruf zu finden.

Wie kann man sich auf die Prüfungen vorbereiten?

Im Gegensatz zur Prüfung ist die Vorbereitung weder staatlich reglementiert noch beaufsichtigt.

Die nötigen Theoriekenntnisse werden in der Regel in Form von Vorbereitungskursen erworben.

Die Dauer und Organisation sind unterschiedlich. Die Kurse werden berufsbegleitend angeboten und sind oft modular aufgebaut. Details zu den Inhalten, Kosten und zur Durchführung sind abrufbar unter



Marko Bahrke hat eine Berufsprüfung im Tourismus absolviert und schildert seine vielfältigen Aufgaben. Seite 25

www.berufsberatung.ch/weiterbildung oder bei den jeweiligen Kursanbietern.

Welche Möglichkeiten bietet der Arbeitsmarkt?

Gästebetreuer/innen im Tourismus mit eidgenössischem Fachausweis sind breit ausgebildete Fachpersonen. Eine hohe Dienstleistungsorientierung und ein umfassendes Tourismusverständnis ermöglichen viele Einsatzorte wie z. B. im Tourismusbüro, in der Hotellerie oder bei Reiseveranstaltern. Spezialisierte Berufsleute, wie z. B. Wanderleiter/innen oder Schneesportlehrer/innen (BP), üben ihren Beruf je nach Region nur nebenberuflich aus.

Berufsprüfung – und dann?

Wer sich nach der Berufsprüfung für Arbeitsbereiche mit erweiterter Fach- und Führungsverantwortung qualifizieren möchte und über mehrere Jahre Berufserfahrung verfügt, kann eine Höhere Fachprüfung (HFP) ansteuern und damit ein eidgenössisches Diplom erwerben. Auch eine Weiterbildung an einer Höheren Fachschule HF für Tourismus ist eine verbreitete Alternative.

Bergführer/in (BP)

Dauer: ca. 3 Jahre, berufsbegleitend
www.4000plus.ch

Gästebetreuer/in im Tourismus (BP)

ehemals: Tourismusassistent/in (BP)
Dauer: 2 Semester, berufsbegleitend
www.swisstourfed.ch

Reiseleiter/in (BP)

noch keine Durchführung (Stand 2017)
www.swisstourfed.ch

Schneesportlehrer/in (BP)

Dauer: mind. 2 Jahre, berufsbegleitend
www.snowsports.ch

Sportartenlehrer/in (BP)

div. Fachrichtungen, z. B.:

- Bootsfahrlehrer/in (BP)
- Golflehrer/in (BP)
- Kanulehrer/in (BP)
- Kletterlehrer/in (BP)
- Segellehrer/in (BP)
- Windsurflehrer/in (BP)

Dauer: unterschiedlich, berufsbegleitend
www.sportartenlehrer.ch

Wanderleiter/in (BP)

Dauer: 1–3 Jahre, berufsbegleitend
www.wanderleiter.ch
www.4000plus.ch
www.baw-gr.ch

➔ **Detaillierte Informationen** zu einzelnen Berufsprüfungen unter www.berufsberatung.ch/weiterbildungsberufe

Allgemeine Informationen unter www.sbf.admin.ch → Bildung → Höhere Berufsbildung → Berufsprüfungen BP und höhere Fachprüfungen HFP

Höhere Fachprüfungen (HFP)

Was ist eine Höhere Fachprüfung?

Die Höheren Fachprüfungen gehören im schweizerischen Bildungssystem zur höheren Berufsbildung. Mit einer Höheren Fachprüfung wird eine praxisorientierte Weiterbildung mit einem eidgenössischen Diplom abgeschlossen. Sie bestätigt Kompetenzen auf einem hohen Niveau im betreffenden Berufsfeld und ist häufig die Basis für eine Führungsposition oder für die selbstständige Leitung eines Betriebs. Die Prüfungen sind eidgenössisch anerkannt und stehen unter der Aufsicht des Staatssekretariats für Bildung, Forschung und Innovation SBFI. Zur besseren Anerkennung im Ausland kann der englische Titel «Advanced Federal Diploma of Higher Education» verwendet werden.



Nina Kuster berichtet über ihre Position als Bereichsleiterin Wellness & Spa. Seite 26

Wer wird zu den Prüfungen zugelassen?

Für die Höheren Fachprüfungen sind Zulassungsbedingungen festgelegt: Oft baut eine Höhere Fachprüfung auf einer entsprechenden Berufsprüfung oder einer anderen anerkannten Vorbildung sowie mehreren Jahren Fachpraxis auf. Zusätzlich kann Leitungserfahrung vorgeschrieben sein, wie es auch die Abschlüsse als Manager/in Gesundheitstourismus und Bewegung oder Sportartenschulleiter/in mit eidgenössischem Diplom verlangen. Die detaillierten Zulassungsbedingungen für die verschiedenen Höheren Fachprüfungen sind unter www.berufsberatung.ch/weiterbildungsberufe unter dem jeweiligen Beruf zu finden.

Wie kann man sich auf die Prüfungen vorbereiten?

Im Gegensatz zur Prüfung ist die Vorbereitung weder staatlich reglementiert noch beaufsichtigt. Die nötigen Theoriekenntnisse werden in der Regel in Form von Vorbereitungskursen erworben.

Die Dauer und Organisation sind unterschiedlich. Die Kurse werden berufsbegleitend angeboten und sind oft modular aufgebaut. Details zu den Inhalten, Kosten und zur Durchführung sind abrufbar unter www.berufsberatung.ch/weiterbildung oder bei den jeweiligen Kursanbietern.

Welche Möglichkeiten bietet der Arbeitsmarkt?

Manager/innen Gesundheitstourismus und Bewegung mit eidgenössischem Diplom übernehmen Führungsfunktionen in Betrieben mit Bezug zur Gesundheitsförderung, Entspannung und Bewegung wie z.B. in Wellness-, Sport- und Gesundheitsanlagen oder in Thermal-, Kur- und Hallenbädern. Sportartenschulleiter/innen führen im Angestelltenverhältnis oder auf selbstständiger Basis z.B. eine Golf- oder Segelschule. Ihr Arbeitspensum ist saisonabhängig und richtet sich nach dem Angebot bzw. nach der entsprechenden Nachfrage. Die Kombination aus Branchenkenntnissen, mehrjähriger Berufserfahrung und betriebswirtschaftlichem Fachwissen macht sie zu ausgewiesenen Expertinnen und Experten.

Höhere Fachprüfung – und dann?

Um sich nach der Höheren Fachprüfung noch weiter zu qualifizieren, bieten sich verschiedene Möglichkeiten an: ein Studium oder eine Nachdiplomausbildung an einer Höheren Fachschule HF oder Fachhochschule FH. Dabei kann es sich um eine fachliche oder betriebswirtschaftliche Vertiefung handeln.

Manager/in Gesundheitstourismus und Bewegung (HFP)

Dauer: 3 Semester, berufsbegleitend
www.swisstourfed.ch

Sportartenschulleiter/in (HFP)

Dauer: ca. 1 Jahr, berufsbegleitend
www.sportartenschulleitende.ch
www.sportartenlehrer.ch

➔ **Detaillierte Informationen** zu den einzelnen Höheren Fachprüfungen unter www.berufsberatung.ch
Mehr Informationen und eine Übersicht über alle Höheren Fachprüfungen: www.sbf.admin.ch → Bildung → Höhere Berufsbildung → Berufsprüfungen BP und höhere Fachprüfungen HFP

Höhere Fachschulen HF

Die Höheren Fachschulen HF gehören mit den Berufsprüfungen (BP) und Höheren Fachprüfungen (HFP) zur höheren Berufsbildung. An einer Tourismusfachschule kann ein eidgenössisches Diplom als «Tourismusfachmann/-frau HF» erlangt werden. Im Ausland erfährt der Abschluss durch die Verwendung des englischen Titels «Advanced Federal Diploma of Higher Education in Tourism Management» eine bessere Anerkennung.

Auf wen ist die Ausbildung zugeschnitten?

Die zwei- bis dreijährigen Lehrgänge bauen meist auf einer abgeschlossenen beruflichen Grundbildung wie z. B. Kaufmann/-frau oder Detailhandelsfachfrau/-mann auf. Aber auch für Mittelschulabsolventen und -absolventinnen (z. B. HMS/WMS, Gymnasium) kann die Höhere Fachschule eine Alternative zu einem FH-Studium darstellen. An gewissen Schulen wird ein Praxisjahr respektive das Bestehen eines Aufnahmeverfahrens vorausgesetzt.

Was vermitteln die Tourismusfachschulen?

Mit einer HF-Ausbildung erwerben Schüler/innen betriebswirtschaftliches Wissen, Fach- und Führungskompetenzen sowie erweiterte Branchen- und Praxiskenntnisse. Je nach gewähltem Ausbildungsmodell stellen (z. T. saisonal) begleitende Berufseinsätze oder integrierte Praktika (auch im Ausland) einen wichtigen Bestandteil der Ausbildung dar. Bestehende Erfahrung in der Tourismus- und Freizeitindustrie oder einem tourismusverwandten Betrieb kann unter Umständen angerechnet werden. Teilweise ist gleichzeitig auch der Abschluss einer PR- oder Marketing-Berufsprüfung möglich.

Welche Möglichkeiten bietet der Arbeitsmarkt?

Tourismusfachleute HF übernehmen – wie auch Tourismus-Manager/innen FH – im Incoming- oder Outgoing-Bereich neben operationellen Aufgaben auch Fach- und Führungspositionen. Sie sind z. B. für Marketing, Kommunikation und Medien verantwortlich und organisieren Events, Projekte oder Reisen. Sie gestalten und verkaufen

neue Produkte, beraten in- oder ausländische Gäste und verhandeln mit Leistungsträgern und Partnerorganisationen. Angestellt sind sie bei Tourismus- und Reisebüros, Tour Operators, Transportunternehmen und Kongressveranstaltern, aber auch in der Hotellerie. Dabei sind v. a. ein hohes Dienstleistungsbewusstsein, Fremdsprachenkenntnisse, Kommunikationstalent und eine grosse Flexibilität gefragt.

Diplom der HF – und dann?

Nachdiplomstudien an Höheren Fachschulen erlauben eine Vertiefung der Fach- und Führungskompetenzen oder eine Spezialisierung. HF-Absolventinnen und -Absolventen werden aber z. T. auch zu Weiterbildungen an Hochschulen zugelassen (CAS, DAS, s. Seite 20). Schliesslich kann ein HF-Abschluss im Tourismus auch die Türen zu einem verkürzten Studium an einer Fachhochschule für Wirtschaft (und Tourismus) öffnen. So ist es z. B. möglich, in vier Jahren sowohl ein eidgenössisches HF-Diplom wie einen FH-Bachelor in Tourismus zu erlangen.



Tourismus- und PR-Fachmann Adrian Seitz beschreibt seine Aufgaben im Online-Marketing. Seite 27

Tourismusfachmann/-frau HF

Dauer: 4–6 Semester
(sowohl Voll- wie Teilzeitvarianten)
www.feusi.ch (Bern)
www.hftgr.ch resp. www.academia-engiadina.ch (Samedan)
www.hft.ch (Luzern, Thun)
www.ist-edu.ch (Zürich, Lausanne)
www.ssat.ch (Bellinzona)

NACHDIPLOM HF

Event- und Promotionmanager/in NDS HF

Dauer: 3 Semester
www.swissmarketingacademy.ch

➔ **Detaillierte Informationen** zu einzelnen Ausbildungsgängen an Höheren Fachschulen HF unter www.berufsberatung/weiterbildung
Allgemeine Informationen zu den Höheren Fachschulen unter www.sbf.admin.ch → Bildung → Höhere Berufsbildung, → Höhere Fachschulen, Konferenz der Höheren Fachschulen HF, www.k-hf.ch, oder Schweizerischer Verband der dipl. Absolventinnen und Absolventen HF, www.odec.ch

Fachhochschulen FH, Uni

Die Schweizer Hochschullandschaft besteht aus drei Hochschultypen: Fachhochschulen FH, universitären Hochschulen (Unis) sowie Pädagogischen Hochschulen. Der erste Studienabschluss an allen Hochschulen ist der Bachelor, der zweite der Master. Tourismus kann nur an gewissen FHs und Unis studiert werden.

Was sind die Unterschiede zwischen einer FH und einer Universität?

Die FHs bieten angehenden Fach- oder Führungspersonen praxisorientierte Studiengänge, welche konkret auf die Umsetzung im Berufsalltag ausgerichtet sind. Meist können verschiedene Vertiefungsrichtungen gewählt werden, z. B. Mobilität, Sport, e-Commerce. Das Studium an einer Universität hingegen ist wissenschaftlicher auf Forschung und Methodik ausgerichtet.

So vermitteln die Tourismus-Bachelors an den Fachhochschulen ein breites, unter anderem betriebswirtschaftliches Know-how, während der Master der Universität Lausanne sozialwissenschaftliche Aspekte in den Vordergrund stellt. Praktika sind in den meisten Studiengängen möglich. Das Perspektivenheft «Tourismus, Hotel Management, Facility Management» gibt detailliert Auskunft über Unterschiede.



Tourismus-Managerin Alessandra Ruff berichtet über ihren Berufsalltag als Kampagnenleiterin. Seite 28

Wer hat Zugang zu einem Tourismus-Bachelor-Studium an einer FH?

Kaufleute EFZ mit einer Berufsmaturität Wirtschaft und Dienstleistungen werden direkt zugelassen. Inhaber/innen anderer Maturitätstypen müssen vor Studienbeginn ein kaufmännisch-betriebswirtschaftliches Praxisjahr vorweisen. Dazu kommen je nach Hochschule spezifische Anforderungen bezüglich der Fremd- resp. Unterrichtssprachen (Englisch und/oder Französisch) sowie Buchhaltung/Rechnungswesen.

Tourismusfachleute HF können sich in der Regel Leistungen anrechnen lassen. Wer eine Berufsprüfung oder Höhere Fachprüfung aufweist, wird unter Umständen mit Auflagen zugelassen. Ohne formale Vorbildung, aber mit entsprechender Berufspraxis ist eine Aufnahme jedoch nur «sur dossier» möglich.

Kann ich auch an einer Universität Tourismus studieren?

Ja, aber nur im Master. Wer nicht über einen universitären Bachelor in einem der vorgeschriebenen Fächer verfügt (z. B. Kommunikation), kann dies z. T. durch Zusatzleistungen wettmachen. Ansonsten bieten sich entsprechende Nachdiplomstudien an, z. B. das CAS «Quereinstieg in den Tourismus» oder ein MAS resp. EMBA in Tourismusmanagement.

Wie kann ich die Maturität nachholen?

Die Berufsmaturität können Sie im Anschluss an die Grundbildung absolvieren, berufsbegleitend oder in Vollzeit (BM2). Auch der Abschluss der gymnasialen Maturität ist auf dem zweiten Bildungsweg möglich. Inhaber/innen einer Berufs- oder Fachmaturität haben die Wahl zwischen einer verkürzten Ausbildungszeit an einer Maturitätsschule für Erwachsene oder der einjährigen Vorbereitung auf die Ergänzungsprüfung («Passerelle»). Schliesslich gibt es auch ohne Maturität Wege an die Uni.

Welche Möglichkeiten hat man nach einem Tourismus-Studium?

Ein FH-Bachelor bietet meist eine gute Grundlage für den Berufseinstieg. Anschliessend ist z. B. ein berufsbegleitendes Masterstudium möglich. An universitären Hochschulen ist der Master der Regelabschluss. Danach besteht die Möglichkeit, an einer der auf Tourismus spezialisierten Universitäten zu doktorieren. Absolventinnen und Absolventen können sich aber auch mittels eines Nachdiplomstudiengangs (CAS, DAS, MAS) an einer FH oder Uni auf ein Fachgebiet spezialisieren (z. B. Events) oder ihr Wissen vertiefen (z. B. Leadership).

Welche Aufgaben, Positionen und Arbeitgeber sich auf dem Arbeitsmarkt anbieten, wird u. a. auf den Seiten 19 und 37 beschrieben.

BACHELORSTUFE FH

Tourismus, Bachelor of Science FH

Dauer: 6 Semester
www.hevs.ch

Tourismus, Bachelor of Science FH

Dauer: 6–8 Semester
www.htwchur.ch

Business Administration, Bachelor of Science FH Fachrichtung Tourismus & Mobilität

Dauer: 6–8 Semester
www.hslu.ch

International Business Administration, Bachelor of Science FH Specialisation Tourism

Dauer: 6 Semester
www.hslu.ch

MASTERSTUFE FH, UNI

Business Administration, Master of Science FH Major Tourism

Dauer: 3–8 Semester
www.htwchur.ch

Business Administration, Master of Science FH Major Tourism

Dauer: 4–8 Semester
www.hslu.ch

Economics and Communication, Master of Arts UH Major International Tourism

Dauer: 4 Semester
www.mt.usi.ch

Etudes du Tourisme/Tourism Studies Master of Arts UH

Dauer: 4 Semester
www.unil.ch/met

NACHDIPLOMSTUDIENGÄNGE FH (CAS, DAS, MAS, EMBA)

Die Fachhochschulen bieten diverse Management-Weiterbildungen im Tourismus ebenso wie ein CAS für (Wieder-)Einsteiger/innen:

CAS Tourismus für Quereinsteiger

Dauer: 6 Monate
www.hslu.ch

➔ **Einzelheiten** zu den Studiengängen finden Sie auf den Webseiten der Hochschulen sowie unter www.berufsberatung.ch/studium. Eine Übersicht bietet auch www.studyprogrammes.ch. **Details** zum Fachgebiet, Studium und Arbeitsmarkt «Tourismus» können Sie auch der Ausgabe «Tourismus, Hotel Management, Facility Management» der Hefreihe «Perspektiven» entnehmen.



Bereichsleiter/-innen Hotellerie-Hauswirtschaft EFA

**Berufsbegleitender Vorbereitungslehrgang
auf die Berufsprüfung mit eidgenössischem Fachausweis.**

Für Personen im hauswirtschaftlichen Bereich eines Grossbetriebs (Heim, Spital, Hotel, Tagungszentrum usw.), die Leitungsaufgaben übernehmen oder im Begriff dazu sind.

Anmeldung und Information: 058 105 94 50 oder bl_hh@strickhof.ch



Strickhof, Weiterbildung Facility Management, Technoparkstrasse 1, 8005 Zürich
www.strickhof.ch/weiterbildung/facility-management



Dipl. Leiter/-innen in Facility Management

**Berufsbegleitender Vorbereitungslehrgang
auf die Höhere Fachprüfung mit eidgenössischem Diplom.**

Für Personen mit einer Berufsprüfung in einer Sparte des Facility Managements (FM), die ihre berufliche Qualifikation über weitere Fachgebiete erweitern, Prozesse gesamthaft überblicken und eine zentrale Führungsaufgabe einnehmen wollen.

Anmeldung und Information: 058 105 94 50 oder leiter_fm@strickhof.ch



Seit
10 Jahren
erfolgreich

Strickhof, Weiterbildung Facility Management, Technoparkstrasse 1, 8005 Zürich
www.strickhof.ch/weiterbildung/facility-management



bzi
Bildungszentrum
Interlaken

Gästebetreuer/-in mit eidg. Fachausweis

Der Lehrgang richtet sich an Mitarbeitende, die an der Front in einem touristischen Betrieb arbeiten und sich vertiefte Kenntnisse aneignen wollen. Aber auch an Berufsleute oder Wiedereinsteigerinnen, die zukünftig in der Tourismus-, Freizeit- und Eventbranche tätig sein wollen.

- > Modulare Ausbildung in der touristischen Nebensaison
- > 4 Module: Kundenbetreuung, Angebotsgestaltung, Kommunikation/Distribution und Selbstmanagement
- > Kursstart im November
- > 2 Semester/360 Lektionen
- > Blockunterricht Donnerstag Nachmittag bis Samstag Nachmittag
- > Eidgenössische Berufsprüfung

Dein
Vorteil:
Blockkurse in
der touristischen
Nebensaison

**JETZT
ANMELDEN!**

Beratung, Anmeldung & Unterlagen
Bildungszentrum Interlaken bzi . Weiterbildung . Obere Bönigstrasse 21 . 3800 Interlaken
T 033 508 48 04 . weiterbildung@bzi.ch . www.bzi.ch/de/weiterbildung

«Virtual Reality» als Mehrwert zum Internet



Wie kam es zu Ihrem Berufswunsch?

Reisen, neue Kulturen entdecken, anderes Essen geniessen – diese Themen haben mich schon früh interessiert. Nach dem ersten Schnuppern im Reisebüro stand mein Berufswunsch fest. Zum Glück konnte ich meinen Arbeitgeber gleich von mir überzeugen und bekam eine Lehrstelle angeboten. Das KV ist eine solide Grundbildung, welche viele Möglichkeiten für Weiterbildungen eröffnet.

Wie hat Ihr heutiger Tag ausgesehen?

Kurz nach dem Öffnen der Filiale um 9 Uhr durfte ich den ersten Kunden begrüßen. Er möchte wegen Krankheit seine gebuchte Reise annullieren und brachte uns ein Arztzeugnis vorbei. Die notwendigen Dokumente stellte ich seiner Reiseversicherung für eine allfällige Rückerstattung der Reisekosten zu.

Kurze Zeit später empfing ich im Reisebüro ein Paar, das zusammen eine Reise durch Südamerika plant. Da ich ihre Wunschdestination nicht gut kenne, habe ich vorerst ihre Kontaktdaten aufgenommen. Mit Unterstützung unserer Abteilung am Hotelplan-Hauptsitz in Zürich werde ich den beiden später passende Daten, Unterkünfte und Preisvarianten vorschlagen.

Schliesslich musste ich heute für einen Kunden ein Australien-Visum ausfüllen. Er ist

nicht Schweizer Bürger, darum kontaktierte ich zunächst die zuständige Botschaft.

Ich mag den Kundenkontakt. Bei der Ferienplanung behilflich sein zu dürfen, ist jedes Mal spannend. Jeder Mensch hat unterschiedliche Bedürfnisse und geht folglich die Planung anders an.

Welche Fähigkeiten braucht es für Ihren Beruf?

Man muss den Kontakt zu Menschen mögen und in stressigen Situationen einen kühlen Kopf bewahren – wenn zum Beispiel der Kunde oder die Kundin bereits am Flughafen ist und nicht über das richtige Visum verfügt.

Eine hohe Lernbereitschaft und schnelle Auffassungsgabe gehören ebenfalls dazu. Eine Destination verändert sich, auch wenn man diese mehrmals bereist hat.

Wir recherchieren sehr viel. Gute PC- und Internet-Kenntnisse sind daher sehr wichtig.

Eine Tätigkeit im Reisebüro verbinden viele Leute mit Ferien. Doch wie viel Fernweh tut im Beruf gut?

Wir verfügen über fünf Wochen Ferien, wie es auch in anderen kaufmännischen Berufen üblich ist. Zusätzlich können wir ein bis zwei Wochen pro Jahr auf Studienreise gehen. Auf diese Weise lernte ich letztes Kroatien, Thailand und die Karibik besser

- 19 Abschluss der beruflichen Grundbildung als Kaufmann EFZ Reisebüro: Hotelplan, Biel
- 20 Rekrutenschule als Führungsstaffelsoldat
- 20 Berufsbildnerkurs
- 21 Stv. Filialleiter: Hotelplan, Biel

kennen. Dabei können wir jedoch nicht einfach am Strand liegen, sondern müssen uns intensiv weiterbilden. An einem Tag besichtigen wir bis zu acht Hotels, die uns beispielsweise über Zimmertypen und Verpflegungsmöglichkeiten informieren.

Wir sind privilegiert, immer «nahe an den Ferien» zu sein. Aber unsere Kundschaft hegt auch entsprechende Erwartungen. Sie denkt manchmal, dass wir alle Orte dieser Welt kennen.

Welche Trends in Ihrer Branche beschäftigen Sie?

Mit unserem eigenen Internetauftritt können wir der Kundschaft zum einen eine grössere Auswahl als in den Katalogen präsentieren. Zum anderen haben wir kürzlich als erster Schweizer Reisekonzern in einigen Filialen eine «Virtual-Reality-Brille» getestet, um unseren Kunden im Reisebüro einen Mehrwert zu bieten. Sie ermöglicht, einzelne Kreuzfahrtschiffe, Hotels und Ausflüge virtuell in einer 360-Grad-Ansicht zu erleben.

Welche Entwicklungsmöglichkeiten sehen Sie für sich innerhalb von Hotelplan?

Eine Filialleitung zu übernehmen, wäre der nächste logische Schritt. Darüber hinaus gäbe es die Funktion des Regionalleiters, der für rund zwei Dutzend Filialen in mehreren Kantonen verantwortlich ist. Alternativ hält Hotelplan Suisse als grosser Reisekonzern am Hauptsitz in Zürich weitere spannende Berufsmöglichkeiten bereit. Er betreibt dort zum Beispiel das Online-Reiseportal Travel.ch. Ich persönlich habe schon mal mit dem Gedanken gespielt, einen Blick in die Marketingabteilung zu werfen. (ce)

«Unser Service erspart den Kunden sehr viel Zeit»



Woher kam Ihr Wunsch, als gelernte Augenoptikerin in die Reisebranche umzusteigen?

Während den 18 Monaten, die ich in Kanada gearbeitet habe, wurde ich vom Reisavirus infiziert. Nach meiner Rückkehr fragte mich meine Kollegin, ob ich mit ihr für sechs Monate nach Afrika und Lateinamerika reisen möchte. Die Reise buchten wir bei Globetrotter. Unterwegs dachte ich immer wieder: «Reiseberaterin, das wäre doch ein Job für mich.»

Wie gelang Ihnen der Einstieg in die Reisebranche und was waren rückblickend Ihre Erfolgsfaktoren?

Ich habe im Internet die offenen Stellen bei Globetrotter angeschaut und dabei herausgefunden, dass Globetrotter Quereinsteigern den Start in die Reisebranche ermöglicht. Meine Spontanbewerbung fiel der Filiale Luzern positiv auf.

Beim Vorstellungsgespräch durfte ich meine erste Reise nach Afrika «verkaufen». Danach folgte ein Schnuppertag, an dem ich einen ersten Einblick in die Tätigkeiten einer Reiseberaterin erhielt. Zudem wurden meine Länderkenntnisse getestet. Meine Verkaufserfahrung und die 18 Monate in Kanada, kombiniert mit den guten Englischkenntnissen, waren aus meiner Sicht die Pluspunkte für die Zusage. Die Voraussetzungen, um bei Globetrotter

als Reiseberaterin tätig zu sein, sind breit gefächerte Reiseerfahrungen ausserhalb Europas, Freude am Verkauf und Beraten sowie eine gewinnende Persönlichkeit.

Wie und wo konnten Sie Ihre Reise-fachkenntnisse erwerben?

Globetrotter bietet ein internes Ausbildungsprogramm zum branchenüblichen Lohn an. Das Zusammenspiel zwischen der Praxis und den Schulungen, welche die «Newcomer» innerhalb von zwei Jahren besuchen, ist optimal. In den Schulungen lernte ich zum Beispiel, wie ich komplexe Flugroutings für Weltreisen zusammenstellen kann oder erwarb Kenntnisse über die unterschiedlichen Wohnmobiltypen, die es verteilt auf allen Kontinenten gibt. Das Gelernte konnte ich gleich in der Praxis umsetzen.

Welches sind heute Ihre Hauptaufgaben im Reisebüro?

Meine Hauptaufgabe ist die individuelle Beratung der Kunden. Dabei lasse ich mein gesammeltes Wissen aus meinen eigenen Reisen einfließen. Unsere Kunden vereinbaren oft im Voraus einen Termin mit der Beratungsperson, die das Land, in das der Kunde reisen wird, bereits selber kennt.

Aktuell bin ich dabei, mehr Verantwortung zu übernehmen. Ich steige als Berufsbildnerin in die Ausbildung unserer KV-Lernenden ein.

- 20 Abschluss der beruflichen Grundbildung als Augenoptikerin EFZ: Kupper Optik, Sursee
- 21 Berufspraxis: Kupper Optik, Sursee
- 22 Berufspraxis: Eyeland Framemakers, Vancouver, Kanada
- 23 Berufspraxis: Trotter Optik, Olten
- 24 Reise nach Afrika und Lateinamerika
- 25 Berufspraxis: Trotter Optik, Olten
- 26 Reiseberaterin: Globetrotter Travel Service, Luzern
- 29 Berufsbildnerkurs

Welche Möglichkeiten bietet Ihnen Ihr Arbeitgeber, um Ihre Destinationskenntnisse zu erweitern?

Globetrotter führt zwei Studienreisen pro Jahr durch, die jeweils rund 14 Tage dauern. Reiseberater/innen kommen ungefähr alle zwei bis drei Jahre in den Genuss einer Studienreise und erhalten so einen ersten Eindruck eines für sie neuen Reiseziels ausserhalb Europas. Auf diese Art konnte ich Kambodscha, Bangkok und Singapur entdecken. Je nach Art der Reise gilt sie als Arbeitszeit. Während der Studienreise lernen wir beispielsweise neue Hotels oder Ausflüge kennen, die wir in den Beratungen anbieten können.

Vermissen Sie etwas in Ihrer Tätigkeit als Reiseberaterin?

Ich vermisse ein wenig das Handwerk, da ich einen grossen Teil der Arbeitszeit am Computer verbringe. Die Beratung und auch der Kundenkontakt am Telefon bringen jedoch eine gute Abwechslung in den Alltag.

Welche Trends in Ihrer Branche beschäftigen Sie?

Viele Leute sind überfordert mit der Informationsflut und wissen nicht, was ihre konkreten Bedürfnisse sind. Da kommt unser Fach- und Reisewissen zum Zug. Trotzdem wird unser Angebot häufig mit dem aus den Internetportalen verglichen. Gleichzeitig schätzen viele Kunden unseren Service, da sie dank unserer Dienstleistung sehr viel Zeit sparen. Unser CEO hat das treffend beschrieben: «Eine Stunde Reiseberatung ist vergleichbar mit zehn Stunden Suche im Netz.» (ce)

SARAH LEUENBERGER

Wanderreiseleiterin, Baumeler Reisen, Madeira

«Gäste immer aufs Neue verblüffen»



«Schon als Kind faszinierten mich fremde Länder, Sprachen, das »Zigeunerleben« und darum auch der Beruf der Reiseleiterin. Da meine Schwester schon für einen Reiseveranstalter arbeitete, kam für meine kaufmännische Erstausbildung nur die Tourismusbranche infrage.

Als ich nach acht Jahren meine Bürotätigkeit an den Nagel hängen und zu meinem portugiesischen Freund nach Madeira ziehen wollte, bewarb ich mich bei Baumeler Reisen in Luzern – mit Erfolg: So konnte ich mich in der Schweiz ab- und in Portugal anmelden. Vor Ort fand ich dann zusätzlich lokale Agenturen, die mich mit Gruppen »versorgen«. Allen gerecht zu werden, ist nicht immer ganz einfach.

Learning by doing

Als Einstieg bei Baumeler begleitete ich im Rahmen einer Assistenzreise eine erfahrene Reiseleiterin und deren Gruppe, um Programm, Wanderwege und Kontaktpersonen in Restaurants und Hotel kennenzulernen. Dabei erhielt ich wichtige Tipps. Dann wurde ich ins kalte Wasser geworfen – das war hart, gehörte aber einfach dazu. Für den Einstieg braucht es also etwas Mut und Selbstvertrauen. Dieses wächst mit der Erfahrung und man lernt von Gruppe zu Gruppe dazu.

Anforderungen

Als Tour Guide geeignet sind offene, kontakt- und gesprächsfreudige Personen mit

Verhandlungsgeschick, die auf unterschiedliche Bedürfnisse eingehen können. Von Vorteil ist auch, wenn man – wie in meiner kurzen Zeit in der Rolle als Live-Kommentatorin beim GC Radio – Wissen unterhaltsam vermitteln kann und die Landessprache beherrscht – in meinem Fall neben Deutsch Portugiesisch. Mir persönlich kamen zudem meine Lebens- und Reiseerfahrungen zugute.

Traumberuf

Viele stellen sich meinen Beruf als »Schoggi-Job« vor. Natürlich sind wir immer an der frischen Luft unterwegs und essen in guten Restaurants. Um Gästen einen gelungenen Urlaub zu bieten, braucht es aber eine seriöse Vor- und Nachbereitung. Dafür sendet mir das Büro in Luzern per Mail Informationen zu Flugzeiten, Hotel, Bus und Budget der Reise. Ich studiere die Gästeliste und gehe anhand des Programmskripts mental jeden Tag durch. Zudem nehme ich mit dem Hotel Kontakt auf, reserviere Restaurants und spreche mich mit der lokalen Agentur und den Busfahrern ab.

Und dann gehts los! Ein Hotelrundgang, die Einführung in Landesgepflogenheiten und Wochenablauf machen den Auftakt. Während der Wanderwoche ist eine zweihundertprozentige Präsenz gefragt, denn ich bin für alle Programmpunkte verantwortlich, auch für Aussergewöhnliches wie Unfälle oder Geburtstage.

BERUFSLAUFBAHN

- 19 Abschluss der beruflichen Grundbildung als Kauffrau EFZ Hotel-Gastro-Tourismus: Verein Schweizer Jugendherbergen
- 22 Marketing-Mitarbeiterin: Verein Schweizer Jugendherbergen und Generali Versicherungen
- 23 Reise durch Südamerika
- 24 Kaufmännische Angestellte: Zürich Tourismus
- 26 Weiterbildung zur Radiomoderatorin: RSS Medienschule, St. Gallen
- 28 Reise- und Wanderleiterin: u. a. für Baumeler Reisen, Madeira, Portugal
- 30 Weiterbildung zum Mountain Guide: Tourismusschule Funchal, Madeira

Freiheit und Risiko

Als Freelancerin genieße ich viele Freiheiten: Ich kann nach meinen Bedürfnissen entscheiden und z. B. bei Heimweh spontan in die Schweiz reisen. Aber ich trage auch das finanzielle Risiko, wenn Reisen aufgrund geringer Teilnehmerzahlen storniert werden oder Gäste wegen Naturkatastrophen (z. B. Waldbrände) wegbleiben. Durch die Einzelgängerrolle fehlt mir manchmal der Austausch. Langeweile kam aber noch nie auf – die Begegnungen mit verschiedenen Menschen sind spannend und ich entdecke immer wieder Neues auf der Insel.

Weiterbildung

Derzeit lerne ich in einem einjährigen Lehrgang an der Tourismusschule von Madeira mehr über Geschichte, Geografie, Flora und Fauna, PR und Sprachen, um das offizielle Diplom als »Guia de Montanha« (Berg- und Wanderführerin) zu erlangen. Ansonsten schreibe ich gerne Artikel über mein Leben auf der Blumeninsel und habe zwei, drei Projekte (z. B. einen Blog), die mich auf Trab halten.

Zukunft

Spontanes und individuelles Reisen liegen im Trend. Gruppenreisen müssen diesen neuen Bedürfnissen angepasst werden. Meiner Meinung nach bietet die Reiseleiterin aber immer einen Mehrwert zu einem Audioguide. Auf der Insel sind deutschsprachige Tour Guides jedenfalls sehr gefragt.» (st)

➔ **Mehr zum Beruf:** www.berufsberatung.ch/weiterbildungsberufe

MARKO BAHRKE

Leiter Gästeservice, Römerstadt Augusta Raurica

«Feedback ist wichtig»



In seiner Jugendzeit hatte Marko Bahrke seinen international tätigen Vater öfters auf Geschäftsreisen begleitet. Besonders faszinierend fand der heute 39-Jährige schon damals die unterschiedlichen Umgangsformen zwischen Gastgeber und Gästen in den Kulturen. Für seinen späteren Beruf wünschte er sich, ebenfalls direkten Kundenkontakt zu haben. Er absolvierte eine berufliche Grundbildung zum Kaufmann in der Verwaltung des Kantons Basel-Landschaft und arbeitete während dieser Zeit auch in Augusta Raurica. Begeistert von dieser vielfältigen Institution, fand er nach seinem Lehrabschluss eine Teilzeitstelle im Sekretariat der Römerstadt. «Es war ein guter Einstieg, um Augusta Raurica kennenzulernen und um mich im Berufsalltag zurechtzufinden. Doch der direkte Kundenkontakt fehlte mir. Die Neudefinition unseres Kundenservices und die Schaffung eines umfassenden Gästeservices kamen mir deshalb sehr gelegen», erinnert sich Marko Bahrke. Er war als Projektmitarbeiter in den Aufbau des Gästeservices involviert und übernahm später die Verantwortung für diesen Bereich.

«Augusta Raurica, Bahrke, guten Tag!»

Marko Bahrkes Aufgaben im Gästeservice sind sehr vielseitig. Als Leiter koordiniert er das Personal, plant dessen Arbeitseinsätze, kümmert sich um die Ausbildung der Ler-

nenden und betreut die Praktikantinnen und Praktikanten. Er leitet die Teamsitzungen, in denen das Tagesgeschäft besprochen und die Arbeit eingeteilt wird. In der Hochsaison liegt seine Haupttätigkeit im Beraten und Betreuen der Gäste am Telefon oder per Mail oder im persönlichen Gespräch an der Réception. Er erstellt die Buchungspläne, informiert über Erlebnisangebote, organisiert Ausflüge und Workshops für die Besucherinnen und Besucher.

Individualität ist gefragt

Die Meinung der Gäste ist Marko Bahrke und seinem Team wichtig. Deshalb wendet er täglich Zeit auf, um eingegangene Feedbackbogen auszuwerten. «Ein zufriedener Gast ist die ehrlichste Rückmeldung darüber, wie gut wir unseren Job erfüllt haben.» Zum Gästeservice gehört ein kleiner Museumsshop, dessen Betreuung und Organisation ebenfalls Bahrkes Team obliegt. Neben den täglichen Arbeiten fallen immer wieder Projekte oder alljährlich wiederkehrende Anlässe an, wie das Römerfest oder Aufführungen und Events im römischen Theater. Marko Bahrke fasziniert die Möglichkeit, seinen Kundinnen und Kunden die römische Antike touristisch angehaucht näherbringen zu können und die individuellen Bedürfnisse der Besucherinnen und Besucher, gewinnbringend für beide Seiten, zuzufriedenzustellen.

BERUFSLAUFBAHN

- 21 Abschluss der beruflichen Grundbildung als Kaufmann EFZ: Erziehungs- und Kulturdirektion Basellandschaft
- 22 Administrativer Mitarbeiter, Berufsbildner: Römerstadt Augusta Raurica, Zentrale Dienste
- 24 Projektmitarbeiter: Römerstadt Augusta Raurica, Zentrale Dienste
- 25 Verantwortlicher Gästeservice: Römerstadt Augusta Raurica
- 26 Abschluss als Tourismusassistent (BP) (heute: Gästebetreuer im Tourismus (BP))
- 27 Ausbildung zum Prüfungsexperten für die kaufmännische Branche «Öffentliche Verwaltung»
- 28 Bereichsleiter Gästeservice: Römerstadt Augusta Raurica
- 33 Leiter Gästeservice: Römerstadt Augusta Raurica

Von der Museumskasse zum Tourismusbüro

Der Wandel zur touristischen Empfangszentrale, die der Gästeservice in Augusta Raurica durchlaufen hatte, blieb nicht ohne Auswirkungen auf das Anforderungsprofil der Mitarbeitenden.

Marko Bahrke bildete sich gezielt im Tourismus weiter. «Ich wollte eine Ausbildung, bei welcher ich Gelerntes direkt in die Praxis umsetzen konnte. Die berufsbegleitende Weiterbildung zum Tourismusassistenten mit eidgenössischem Fachausweis entsprach ziemlich genau meinen Vorstellungen. Die Module waren so organisiert, dass ich öfters gleich mehrere Tage in Samedan bleiben konnte. Ich wohnte in einer WG. Auf diese Weise hielten sich die Reise- und Lebenskosten im Rahmen.»

Wie hat die Weiterbildung seine Arbeit befruchtet?

«Ich habe gelernt, mit den Anliegen und Wünschen der Kundschaft sensibler und flexibler umzugehen. Zugleich trete ich gegenüber unseren Anspruchsgruppen selbstsicherer auf. Und meine Ansprüche an mich selber, aber auch an Dienstleistungen und Angebote im Tourismus sind gestiegen», fasst Marko Bahrke zusammen. (ce)

NINA KUSTER

Bereichsleiterin Wellness & Spa, Seerose Resort & Spa, Meisterschwanden

«In Bewegung bleiben»



«Zu den Aufgaben einer Spa-Managerin gehört viel mehr als nur die Überwachung und Kontrolle des Tagesgeschäfts: Ich rekrutiere Mitarbeitende, plane ihren Einsatz, führe Probezeit- sowie Qualifikationsgespräche, Trainings und Schulungen durch. Zudem stehe ich im Austausch mit den Bereichsleitungen Reservierung & Empfang, Marketing und der Geschäftsleitung. Als Vorbereitung für die Jahreszielbesprechung werte ich das Geschäftsjahr aus, erstelle ein Budget (Umsatz, Löhne) und definiere Ziele und Massnahmen zu Finanzen, Prozessen, der Zufriedenheit von Mitarbeitenden sowie Gästen. In monatlichen Berichten überprüfe ich die Zielerreichung – so weiss ich immer, wo wir stehen.

Wie gestaltet sich Ihr Arbeitsalltag?

An den zwei bis drei Tagen, die ich nicht an der Front verbringe, erkundige ich mich am Morgen nach der Befindlichkeit, den Aufgaben und dem Unterstützungsbedarf meiner Mitarbeitenden. Dann prüfe ich die Reservationen, anstehenden Meetings, beantworte Mails und Post, kontrolliere Stempelzeiten und Umsätze vom Vortag. Sonst erledige ich im Büro Führungsaufgaben, wobei meine Türe immer offensteht. Bevor ich nach Hause gehe, schaue ich nochmals nach dem Team.

Sowohl die Bereichsverantwortung wie auch die Leitung meines multikulturellen Teams – vier Festangestellte, vier Aushilfen am Spa-Empfang sowie neun Thai-Therapeutinnen – bereiten mir grosse Freude, sind aber gleichzeitig eine Herausforderung. Fällt jemand aus, muss ich Ersatz suchen oder selbst einspringen. Da bleibt wenig Zeit für Familie, Freunde oder Hobbys. Die Wochenendeinsätze und der eher tiefe Lohn machen es zudem immer schwieriger, gut ausgebildete Mitarbeitende für die stressige Tourismuswelt zu gewinnen. Zu sehen, was wir in den vier Jahren «Cocon Thai Spa» erreicht und verbessert haben, erfüllt mich aber mit Stolz. Will man im Tourismus erfolgreich sein, muss man in Bewegung bleiben und einzigartige, authentische Konzepte umsetzen.

Wieso war der Tourismus Ihre Wunschbranche?

Obwohl mich im Gymnasium Sport, Biologie oder Kriminologie interessierten, wurde während einer Auszeit nach der Maturität schnell klar, dass ein Studium nicht das Richtige wäre: Ich wollte lieber praktisch mit Menschen arbeiten statt Bücher zu lesen und Dozenten zuzuhören. Da ich in meiner Freizeit oft an Party-Bars mithalf und Freude in der Rolle als Gastgeberin fand, meldete

BERUFSLAUFBAHN

- 18 Gymnasiale Maturität
- 19 Servicepraktikum: Hotel Krone, Solothurn
- 24 Diplom Hotelière/Restauratrice HF: Hotelfachschule Passugg
- 24 Teammitglied Reservierung & Empfang: Seerose Resort & Spa, Meisterschwanden
- 25 Stv. Leitung Reservierung & Empfang: Seerose Resort & Spa
- 27 Zertifikat Erwachsenenbildnerin SVEB 1
- 28 Leitung Wellness & Spa: Seerose Resort & Spa
- 30 Abschluss zur Managerin Gesundheitstourismus & Bewegung HFP: Hochschule Luzern

ich mich während eines Besuchs der Hotelfachschule in Passugg gleich an. Diese Bauchentscheidung habe ich nie bereut.

Was hat Sie auf Ihre Tätigkeit vorbereitet?

Als gute Ergänzung zur Hotelfachschule hat mich die HFP eine ganzheitliche Perspektive gelehrt und Sicherheit im Führungsalltag vermittelt. Auch meine Praktika an der Bar, Réception und im Service sowie Besuche von Wellness-Messen und Kongressen erweiterten meinen Horizont. Im Erwachsenenbildnerkurs habe ich zudem viel über Schulungen und Mitarbeitergespräche gelernt. Daneben helfen für diese Tätigkeit Flexibilität, Belastbarkeit, Ruhe in Stresssituationen und ein Blick fürs Ganze.

Wie sind Sie zu Ihrer jetzigen Tätigkeit gekommen?

Im «Seerose Resort & Spa» übernahm ich nach einem Jahr als Teammitglied die stellvertretende Leitung Reservierung und Empfang. Als mich der Geschäftsführer 2011 fragte, ob ich mir die Leitung des im Bau befindlichen Wellness & Spa vorstellen könne, sagte ich mit Freude zu. So hatte ich die Gelegenheit, die spannende und zeitintensive Vorbereitungsphase hautnah mitzuerleben und das «Cocon Thai Spa» ab dem Eröffnungstag mitzugestalten. Bis heute komme ich jeden Tag mit Freude zur Arbeit.» (St)

➔ **Mehr zum Beruf:** www.berufsberatung.ch/weiterbildungsberufe

Den Kunden online begegnen



Adrian Seitz arbeitet als Teamleiter Social Media bei Zürich Tourismus. Er holt Touristen – Ausländer wie Schweizer – in die Stadt und Region Zürich. Als Social Media Manager bewirtschaftet er hierfür diverse Online-Kanäle: Er verfasst Inhalte, steuert Kampagnen, pflegt die Community, erstellt Analysen und verfolgt die aktuellen Trends, um die Strategie laufend anpassen zu können.

«Aktuell binden wir die Tourist Information im Hauptbahnhof Zürich an Social Media an. Dadurch können in Zukunft auch die Mitarbeitenden der Tourist Information auf Kanälen wie Facebook oder Twitter mit Touristen interagieren und deren Fragen beantworten. Bisher war dies dem Social Media Manager vorbehalten.»

Zu den Aufgaben von Adrian Seitz gehört die Erstellung eines Redaktionsplans und das Veröffentlichen der Inhalte in den sozialen Medien. In Zusammenarbeit mit Arbeitskolleginnen und -kollegen aus dem Marketing verfasst er Inhalte für die verschiedenen Online-Kanäle. Um deren Reichweite zu erhöhen, werden Kampagnen sowie Reisen für einflussreiche Netznutzer mit einer grossen Online-Gefolgschaft (sog. Influencer) organisiert. Zur Community-Förderung werden Instameets auf die Beine gestellt, also Treffen von Instagrammern, welche zusammen Fotos und Videos aufnehmen und ins Netz stellen.

Online-Welt verändert sich ständig

Adrian Seitz fasziniert das Produkt seiner Arbeit: «Marketing für eine so tolle Stadt zu

betreiben, macht Spass.» Dann das Medium: «Noch nie waren wir so intensiv online verbunden. Und die Online-Welt verändert sich täglich, man muss immer auf dem neuesten Stand sein.» Besonders gefällt ihm, dass Unternehmen Botschaften heute nicht mehr an eine anonyme Masse senden, sondern dass der Kunde antwortet, interagiert und Einfluss nimmt, indem er online eine Bewertung abgibt oder auf Facebook Bilder auf die Fanseite hochlädt.

Schwierig findet Seitz, dass bei dieser Arbeit oft Neues dazukommt, das Alte aber bestehen bleibt: Das Klavier erhält immer mehr Tasten, und es wird schwieriger, alle mit einem guten Klang zu bedienen. Auch vermisst er zeitweise den realen Kontakt mit den Kunden. Immerhin: Projekte wie Instameets schaffen da etwas Abhilfe, indem sie die Online-Welt mit der realen Offline-Welt verbinden.

Auf Reisen die Branche kennengelernt

Adrian Seitz ist in seine Berufstätigkeit hineingewachsen: «Vor meiner Ausbildung zum Tourismusfachmann HF war ich Banker, dort drehte sich alles um Geld, was eher öde war. Auf einer grossen Reise lernte ich die Tourismusbranche näher kennen und spürte, dass ich lieber dort arbeiten würde.» Neben dem Besuch der Höheren Fachschule absolvierte er eine Weiterbildung zum PR-Fachmann, da es ihn faszinierte, wie man mit Wörtern, Botschaften und andern Kommunikationsmassnahmen Kunden unterschiedlich ansprechen kann. Dann

BERUFSLAUFBAHN

- 19 Abschluss der beruflichen Grundbildung als Kaufmann EFZ: LB Swiss Privatbank AG
- 20 Kaufmännischer Angestellter: LB Swiss Investment AG
- 21 Sprachaufenthalt in Australien
- 22 Sprachaufenthalt in Zentralamerika
- 23 Praktikum bei der Eventagentur x-act AG, live communication
- 25 Abschluss zum dipl. Tourismusfachmann HF
- 25 Online-Marketing und Public Relations: SPOT Werbung AG, St. Moritz
- 25 Abschluss als PR-Fachmann mit eidg. Fachausweis
- 25 Suchmaschinenmarketing, Google Advertising Professional
- 27 Web Project Manager: Zürich Tourismus
- 32 Teamleiter Social Media: Zürich Tourismus

arbeitete er bei SPOT Werbung St. Moritz, der grössten Werbeagentur in Graubünden, konnte sich intensiv mit Online-Kommunikation auseinandersetzen und sein Wissen anwenden, was ihm Spass machte. Adrian Seitz bildete sich laufend online über Blogs und andere Kanäle weiter. Später kam der Wunsch auf, die Agenturseite zu verlassen und die gewonnenen Erfahrungen nur noch für einen Auftraggeber zu nutzen.

Social Media im Fokus

«Ich wollte eine Aufgabe, bei der ich mich mit dem Produkt identifizieren konnte. Und wer geht nicht selber gerne in den Urlaub und hat positive Erinnerungen ans Reisen? Nun habe ich neben einer spannenden Arbeit tolle Menschen mit ähnlicher Wellenlänge um mich herum, die für ein gutes Arbeitsklima sorgen. Dies ist mir als Berufsmann sehr wichtig.»

Und morgen? «Wir informieren und inspirieren uns vermehrt über Social Media. Diesem Trend gilt es im Online-Marketing gerecht zu werden und hier warten neue Herausforderungen auf mich, denn immer mehr Unternehmen buhlen um Aufmerksamkeit.» Zurzeit wird die Inhaltsstrategie überarbeitet. «Zürich hat zum Glück so viel zu bieten, dass wir immer wieder spannende Inhalte produzieren und kommunizieren können.» (jr)

ALESSANDRA RUFF

Kampagnenmanagerin, Valais/Wallis Promotion, Sitten

«Meine Aufgabe ist die einer Dirigentin»



«Bei Valais/Wallis Promotion bin ich für die Planung, Umsetzung und Kontrolle verschiedener Projekte zuständig, beispielsweise eine Rennvelokampagne, eine Medienreise zum Thema Weintourismus oder unsere Teilnahme an einer Publikumsmesse. In der Kampagnenplanung kümmere ich mich um Fragen wie: Welche Angebote kommunizieren wir in welchen Medien? Wer übernimmt welche Aufgabe? Welche Inhalte müssen wann bei welchen Partnern eingeholt werden? Ein Grossteil meiner Arbeit besteht darum aus Koordination und Austausch mit Projektbeteiligten. Ich pflege Kontakte zu Vertretern der Branche (z.B. Schweiz Tourismus) und Leistungsträgern im Kanton (z.B. eine Kellerei). Zudem fungiere ich als Schnittstelle nach aussen, das heisst, ich gebe Medien Auskunft oder unterstütze eine Bloggerin bei ihren Recherchen. Dadurch verbringe ich viel Zeit am Telefon und PC, beim Erstellen von Mails oder Präsentationen. Sicher die Hälfte der Arbeitszeit wende ich aber für externe und interne Meetings auf.

Mit wem, wo und wie arbeiten Sie?

Valais/Wallis Promotion beschäftigt derzeit 35 Personen, die Auszubildenden eingerechnet. Unser Team besteht hauptsächlich aus jungen Bachelor- und Master-Absolventinnen und -Absolventen (Wirtschaft,

Tourismus, Kommunikation, Marketing) mit einem Vollzeitpensum, die beispielsweise für Nah- bzw. Fernmärkte, Medien, Reiseveranstalter, Produktentwicklung, Promotion und Events zuständig sind. Neben dem Tourismus vermarkten wir auch Industrie und Landwirtschaft. Damit gestaltet sich jedes Projekt und auch jeder Arbeitstag anders. Auf ruhige Phasen folgen oft Zeiten, in denen eine hohe Präsenz gefragt ist, denn Meetings fallen auch mal auf einen Abend, Events auf ein Wochenende. Dank moderner Technik kann ich aber auch von unterwegs arbeiten.

Da sich meine Funktion auf das Wallis konzentriert, reise ich sonst nur selten, etwa zu einer ausserkantonalen Fachtagung. Als Marktmanagerin war ich öfter im Ausland unterwegs, das fehlt mir manchmal.

Was macht Ihnen Freude, was eher Mühe?

Ich liebe meinen Job: Es ist toll, Werbung für seinen Heimatkanton machen zu dürfen. Aber auch den Kontakt zu unterschiedlichen Menschen mag ich sehr, den Abwechslungsreichtum, die Gestaltungsfreiheit, dass ich eigene Ideen realisieren kann. Gleichzeitig sind Eigeninitiative, Selbstständigkeit und Verantwortungsbewusstsein gefragt. Wer in dieser Funktion erfolgreich sein möchte, braucht viel Herzblut, eine grosse Portion

BERUFSLAUFBAHN

- 18 Abschluss der zweisprachigen Handelsmittelschule, Siders
- 19 Kaufmännische Berufsmaturität und einjähriges Praktikum: Valais Excellence, Siders
- 22 Bachelor Tourismus FH: Hochschule für Wirtschaft & Tourismus, Sitten
- 23 Praktikum: Schweiz Tourismus, Frankfurt, Deutschland
- 24 Marktmanagerin Deutschland: Valais/Wallis Promotion, Sitten
- 26 Kampagnenmanagerin: Valais/Wallis Promotion, Sitten
- 27 Abschluss CAS Integrated Campaign Management: ZHAW, Winterthur

Kontaktfreude, ein sicheres Auftreten, Verhandlungsgeschick, hohe Leistungsbereitschaft, Fremdsprachenkenntnisse sowie (örtliche) Flexibilität.

War der Berufseinstieg schwierig?

Das Studium hat mir gezeigt, wie die Branche funktioniert. Es vermittelte mir auch Wirtschafts- respektive Marketingwissen sowie Sprachkenntnisse. Während Gruppenarbeiten lernten wir zudem Projekte zu managen. Die Theorie in die Tat umsetzen konnte ich dann erstmals bei Schweiz Tourismus im Markt Deutschland. Nach dem einjährigen Praktikum in Frankfurt zog es mich aber dennoch von der Grossstadt zurück in die Walliser Berge.

Als ehemalige Praktikantin von Valais Excellence war ich schon Teil der Geschichte von Valais/Wallis Promotion. Trotzdem musste ich mich ganz normal auf die Stelle bewerben. Plötzlich Verantwortung für einen Markt zu tragen, stellte eine Herausforderung dar. Das Team und die Weiterbildungen (z.B. Projektmanagement) haben mir aber mehr Einblick und neue Kontakte verschafft.

Der Tourismus ist ständig in Bewegung. Themen wie die Digitalisierung interessieren mich sehr und bieten die Möglichkeit, sich zu spezialisieren. Ob es mich je wieder ins Ausland zieht – wer weiss.» (st)

➔ **Mehr zum Beruf:** www.berufsberatung.ch/weiterbildungsberufe

RAMONA GLOOR

Bereichsleiterin Kommunikation & Raum, Naturpark Gantrisch,
Schwarzenburg

«Mir gefällt das breite Spektrum an Aufgaben»



Ramona Gloor, was sind Ihre Hauptaufgaben beim Naturpark Gantrisch?

Wir sind Teil des Netzwerks Schweizer Pärke, welches sich für eine intakte Natur- und Kulturlandschaft engagiert, einen touristischen Mehrwert schaffen und die regionale Wirtschaft entwickeln will. Als Marketingverantwortliche gehört zu meinen Aufgaben alles, was sich um Angebotsentwicklung, Kommunikation, Werbung, Tourismus sowie Besucherinformation dreht. Zudem habe ich Führungsaufgaben für fünf Mitarbeitende.

Wie sieht ein normaler Arbeitstag bei Ihnen aus?

Auf meinem Arbeitsweg beginne ich mit der Bearbeitung von E-Mails. Im Büro stehen Besprechungen innerhalb des Teams an. Anschliessend widme ich mich grösseren Projekten wie der Organisation eines Messeauftritts oder dem Verfassen von Texten für unser Magazin. Sitzungen ausser Haus versuche ich auf den Nachmittag zu legen. Auf meinem Heimweg erledige ich nochmals Mails oder arbeite an Mitteilungen. Weil ich den Förderverein Region Gantrisch in diversen Gremien und Vereinen repräsentiere, bin ich beruflich oft auch abends engagiert.

Einen grossen Teil meiner Arbeit verbringe ich am Computer oder am Telefon, bin ab und zu aber auch im Gantrischgebiet unterwegs. Die Bandbreite unserer Kontakte geht

von Behörden auf Bundes- und Kantons-ebene bis zu Handwerkern und Bauern – beispielsweise bei der Zertifizierung regionaler Produkte wie Käse, Wurst oder Honig. Als Gäste sprechen wir vor allem Familien mit Kindern und sogenannte «Best Agers» an. Weiter führen viele Klassen ihre Schulreise bei uns durch oder nehmen an Exkursionen teil.

Welche Rolle spielt die Organisation von Events in Ihrer Arbeit?

Wir präsentieren den Naturpark gegenüber unseren Besuchern, aber auch den Einheimischen oft an Events, sei es an Messen oder Märkten. Weiter sind wir an traditionellen Anlässen wie einem Alpabzug präsent und führen öffentliche Wandertage durch. Eine Genuss-Rundfahrt mit dem E-Bike sowie Astro-Tourismus haben wir ebenfalls im Angebot, wird es im Gantrischgebiet in der Nacht doch noch richtig dunkel. Für unsere Marketingpartner organisieren wir regelmässig Anlässe zum gegenseitigen Kennenlernen, Austauschen und anschliessenden Zusammenarbeiten.

Was macht Ihnen besonders Freude, was eher Mühe?

Mir gefällt das breite Spektrum an Aufgaben und dass kein Tag gleich ist wie der andere. Spannend sind auch die vielen Anspruchsgruppen, mit denen wir zu tun haben. Etwas schwierig ist hingegen, genügend Zeit und

20	Gymnasiale Maturität
21	Sprachaufenthalt in England
24	Praktikantin, dann Assistentin Controlling: SBB-Transportpolizei (Teilzeit)
25	Abschluss des Studiums «Bachelor of Science in Business Administration»: Fachhochschule Nordwestschweiz, Olten
25	Kommunikationsverantwortliche eines IT-Unternehmens
26	Marketing Services: Markus Hans AG für Gastronomiebedarf, Sempach
30	Bereichsleiterin Kommunikation & Raum: Naturpark Gantrisch, Schwarzenburg
30	CAS Tourismus für Quereinsteiger: Hochschule Luzern

Geld zu finden, um die vielen Ideen umzusetzen, die wir und die Bevölkerung des Naturparks haben. Auch für die Netzwerkpfege ist die Zeit manchmal etwas knapp.

Wie sind Sie zu Ihrer aktuellen Stelle gekommen?

Der Wechsel vom klassischen Produktmarketing in die Tourismusbranche ist mir wohl auch dank meines betriebswirtschaftlichen Hintergrunds und des Stellenprofils geglückt: Hier sind auch Eigenschaften gefragt, welche man durch Erfahrung in anderen Branchen gewinnt. Ein Pluspunkt war zudem mein Engagement in mehreren Vereinen; ich weiss, wie verschiedenste Ansprüche unter einen Hut zu bringen sind. Allerdings hatte ich bei meinem Stellenantritt schon ein Wissensmanko; selber Touristin zu sein macht einen noch lange nicht zur Expertin. Der Besuch des CAS «Tourismus für Quereinsteiger» hat diese Lücke gefüllt, mir die Grundlagen des Systems nähergebracht und einen differenzierteren Blick auf die Branche verschafft.

Was raten Sie Personen, die in die Tourismusbranche einsteigen möchten?

Die Grundmechanismen kennenzulernen und sich ein Netzwerk aufzubauen und zu pflegen: Unsere Branche ist wie eine grosse Familie, man läuft sich immer wieder über den Weg. Gefragt sind zudem kreative Ideen sowie betriebswirtschaftliche Kenntnisse. Und: Durchhaltewillen, Pragmatismus sowie etwas Standfestigkeit helfen, Ideen auch umzusetzen. (jr)

KATHARINA SCHIESSER

Senior Project Manager, Premotion Agentur für Eventmanagement & Kommunikationsberatung, Luzern

«Überraschungen sind garantiert»



Katharina Schiesser, wollten Sie schon immer Eventmanagerin werden?

Mein ursprünglicher Traumjob war Dekorationsgestalterin. Aufgrund eines Unfalls musste ich diesen Traum begraben. Stattdessen absolvierte ich eine kaufmännische Lehre und bald darauf ein Praktikum in der Hotellerie, welche mich von Kind auf faszinierte. Ein weiteres Praktikum in einem Gourmet-Food-Unternehmen weckte mein Interesse am Eventmanagement, weshalb ich mich noch aus den USA für eine Stelle als Eventkoordinatorin im Park Weggis bewarb. Nach einem Vorstellungsgespräch via Skype erhielt ich die Stelle – und bin seither im Eventbereich tätig.

Wofür waren und sind Sie zuständig?

Im Park Weggis standen Seminare, Geburtstagsessen und Hochzeiten im Zentrum. Bei der Schweizerischen Post hat unser Team Corporate Events und Sponsoringauftritte organisiert. Bei Premotion bin ich zuständig für Idee, Konzept, Planung, Organisation, Umsetzung und Nachbearbeitung von Events – unter anderem Mitarbeiteranlässe und Veranstaltungen von nationalen und internationalen Firmen.

Können Sie uns Ihre Tätigkeiten anhand konkreter Events schildern?

In meiner Hotelzeit kam es vor, dass wir am gleichen Tag ein Geburtstagsessen und zwei Hochzeiten organisierten. Vor dem Event empfangen wir die Kunden zu einem Gespräch, klärten ihre Vorstellungen und

setzten uns mit dem Küchenchef und der Floristin zusammen. In einem Dokument hielten wir alle Details inklusive Ablauf fest. Wöchentlich gab es ein Meeting zur Besprechung aller kommenden Events, täglich ein kurzes Austauschtreffen.

Für Premotion übernahm ich kürzlich gleichzeitig die Koordination eines Events, das Fotografieren der Gäste sowie die Moderation einer Preisverleihung – obschon im Vorfeld lediglich Koordinationsaufgaben angedacht waren. Bei einem anderen Anlass war ich für die Koordination vor Ort und die Künstlerbetreuung zuständig. Am Set kamen dann die Aufgaben der Empfangsdame, der Garderobiere und des Shuttlediensts hinzu. Tatsächlich kommt es häufig anders als geplant. Aber genau diese Tatsache macht das Eventbusiness für mich so spannend und einzigartig: Kein Tag gleicht dem anderen und Überraschungen sind garantiert.

Was gefällt Ihnen an Ihrer Tätigkeit, und gibt es auch Schattenseiten?

Besonders Freude bereitet mir der Kundenkontakt, die Abwechslung und die Verantwortung, den Event für jeden Kunden zu einem unvergesslichen Anlass zu machen. Da mein Interesse für Kunst und das Malen derzeit etwas zu kurz kommen, schätze ich auch, dass ich meine Kreativität in der Eventbranche bestens einsetzen kann.

Andererseits: Im Eventmanagement wird häufig gearbeitet, wenn andere frei haben. Die Arbeitstage sind ab und zu lang und die Arbeitszeiten können sich kurzfristig än-

- 18 Berufliche Grundbildung als Kauffrau EFZ: Stadtverwaltung St. Gallen
- 22 6-monatiges Praktikum: Hotel Grand Elysée, Hamburg
- 23 Front Office Assistant: Swiss Quality Hotel Cascada, Luzern
- 24 18-monatiges Praktikum: Albert Uster Imports, USA
- 26 Eventkoordinatorin, dann Teamleiterin Events: Park Weggis, Luzern
- 27 Diplomlehrgang zur Eventmanagerin inkl. Sponsoring: KV Luzern Berufsakademie
- 30 Fachspezialistin Events & Hospitality: Schweizerische Post, Bern
- 32 Senior Project Manager: Premotion Agentur für Marketing & Events, Luzern
- 32 CAS Eventmanagement: Hochschule Luzern

dern, denn der Kunde steht bei uns immer im Mittelpunkt. Die Pflege sozialer Kontakte ist so nicht immer ganz einfach, und das persönliche Umfeld braucht Verständnis.

Welche Eigenschaften braucht es für Ihren Beruf?

Flexibilität, wird meine Arbeit doch häufig durch Meetings und Kundenkontakte unterbrochen. An Anlässen wiederum ist oft schnelles Reagieren gefragt, damit die Gäste nichts von kurzfristigen Änderungen mitbekommen. Schliesslich ist auch Belastbarkeit wichtig – und dass man auf seine eigenen Ressourcen und Grenzen achtet.

Finden Sie trotz allem noch Zeit für Weiterbildung?

Das CAS Eventmanagement dauerte ein halbes Jahr und fand jede zweite Woche freitags und samstags statt. Dadurch konnte ich weiterhin 100 Prozent arbeiten. Das CAS hat mir das theoretische und methodische Rüstzeug gegeben, um neue Projekte lockerer und mit mehr Sicherheit anzugehen – auch wenn die Praxis dann doch oft anders aussieht.

Wie sehen Sie Ihre berufliche Zukunft?

Im Eventmanagement habe ich den Bereich gefunden, der mir grossen Spass macht und in dem ich mich auch in Zukunft sehe. Auf jeden Fall möchte ich weitere CAS-Programme absolvieren, welche mich zu einem Weiterbildungsmaster MAS führen. Von der zeitlichen Belastung her lässt sich dies gut in meinen Alltag integrieren. (jr)

➔ **Mehr zum Beruf:** www.berufsberatung.ch/weiterbildungsberufe



Wer die gepflegte Atmosphäre eines Hotels schätzt und seine Fremdsprachenkenntnisse im Berufsalltag anwenden möchte, kann sich mit der Ausbildung an der Hotel-Tourismus-Handelsschule hotellerieuisse seinen Wunsch erfüllen. Die praxisnahe Ausbildung führt in drei Jahren zum eidg. Fähigkeitszeugnis Kauffrau/Kaufmann Hotel-Gastro-Tourismus und beinhaltet ein einjähriges Praktikum an einer Hotelrezeption. Darüber hinaus kann die Ausbildung zweisprachig Englisch/Deutsch und mit Berufsmaturität (BM1) absolviert werden. Berufsleute aus der Hotel- und Tourismusbranche, die eine kaufmännische Zusatzqualifikation anstreben, können diesen Lehrgang nach zwei Jahren mit dem Diplom für kaufmännische Mitarbeitende von hotellerieuisse abschliessen.

Mehr Praxis. Mehr Können.

Aarau Baden Basel Bern Luzern St.Gallen Zürich

www.minervaschulen.ch

**HOTEL-TOURISMUS
HANDELSCHULE**



- **Diplom Kaufm. Mitarbeitende in Hotellerie & Tourismus**
- **Eidg. Fähigkeitszeugnis Kauffrau/Kaufmann**

Vorteil



MINERVA[®]

Eine Schule der Kalaidos Bildungsgruppe Schweiz

Ferien studieren im Tessin?

Wir haben
Masterstudiengänge
mit Universitätsabschluss,
die sonst keiner hat.

**Master of Science in
International Tourism**
www.mt.usi.ch



**Università
della
Svizzera
italiana**

Weiterbildungen

(in alphabetischer Reihenfolge)

➔ **Detaillierte Infos** zu den einzelnen Weiterbildungen und Vorbereitungskursen sind auf www.berufsberatung.ch und www.berufsberatung.ch/weiterbildung abrufbar.

BERGFÜHRER/IN (BP)

Bietet Einzelnen oder Gruppen vielfältige Freizeitmöglichkeiten im Sommer- und Winteralpinismus an. Plant, organisiert und führt Berg-, Ski-, Canyoning- und Klettertouren durch. Kennt Gefahren und ist für die Sicherheit aller Teilnehmenden verantwortlich.

EVENTMANAGER/IN

Plant und organisiert Sport- und Kulturveranstaltungen, Ausstellungen, Messen und Firmenanlässe. Ist für den reibungslosen Projektverlauf verantwortlich: Marktanalyse, Konzept, Terminplanung, Koordination mit Auftraggebern und Vertragspartnern, Budget und Sponsoring, Infrastruktur und Logistik, Medienarbeit.

➔ **Porträt von Katharina Schiesser auf Seite 30**

GÄSTEBETREUER/IN IM TOURISMUS (BP) (EHEMALS: TOURISMUSASSISTENT/IN BP)

Empfängt, betreut, informiert und berät Gäste aus aller Welt am Frontdesk eines Tourismusbüros, in Hotels, bei Transport-

unternehmen, Reiseveranstaltern oder anderen touristischen Anbietern. Plant und gestaltet auch Führungen, Ausflugsprogramme, Reisen und organisiert Events und Projekte.

➔ **Porträt von Marko Bahrke auf Seite 25**

MANAGER/IN GESUNDHEITSTOURISMUS UND BEWEGUNG (HFP)

Übernimmt Leitungsaufgaben in Betrieben mit Bezug zur Gesundheitsförderung und Bewegung, z. B. in Wellness-, Sport- und Gesundheitsanlagen oder in Thermal-, Kur- und Hallenbädern. Entwickelt Strategien, optimiert Prozessabläufe, führt Mitarbeitende und Lernende und sorgt für die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens.

➔ **Porträt von Nina Kuster auf Seite 26**

OUTDOOR GUIDE

Schafft besondere Erlebnisse in der Natur. Begleitet einerseits, je nach Ausbildung, Kundschaft bei Adventure-Sportarten mit erhöhten Sicherheitsanforderungen wie Canyoning, Rafting, Bungee-Jumping, Kanutouren, Seilpark- und Höhlenbegehungen. Organisiert andererseits Spiele und andere Aktivitäten im Outdoorbereich.

REISEBERATER/IN (REISEBÜRO)

Arbeitet in einem Reisebüro. Verkauft Ferien-, Geschäfts- und Gruppenreisen oder stellt Individualreisen zusammen. Berät Kundschaft, offeriert unterschiedliche Angebote und stellt die nötigen Reisedokumente zusammen.

➔ **Porträt von Andrea Kaufmann auf Seite 23**

REISELEITER/IN (BP)

Organisiert Führungen und begleitet Einzelpersonen und Gruppen auf ein- bis mehrtägigen Reisen im In- und Ausland. Ist im Auftrag von Tourismusorganisationen, Reiseveranstaltern, Carunternehmen im Einsatz oder arbeitet mit diesen sowie Hotellerie-/Gastronomiebetrieben und kulturellen Organisationen zusammen.

SCHNEESPORTLEHRER/IN (BP)

Eteilt praktischen und theoretischen Ski-, Snowboard- oder Langlaufunterricht an einer Schneesportschule. Demonstriert Techniken und gestaltet Übungen für Heranwachsende und Erwachsene aus der ganzen Welt, einzeln und in Gruppen. Kann auch Funktionen in der Gästebetreuung übernehmen.

SPORTARTENLEHRER/IN (BP), DIV. FACHRICHTUNGEN

Unterrichtet Sportarten wie Golf, Kanufahren, Klettern, Segeln oder Windsurfen. Arbeitet mit unterschiedlichen Zielgruppen, Einzelpersonen oder Teams im Auftrag eines Verbandes, Vereins, Clubs oder auch einer Schulbehörde usw. oder auf selbstständiger Basis.

SPORTARTENSCHULLEITER/IN (HFP)

Ist für die sportliche, pädagogische und betriebswirtschaftliche Führung einer Sportartenschule verantwortlich. Plant, organisiert und koordiniert die Angebote und Veranstaltungen und vertritt die Sportartenschule nach aussen.



TOURISMUSFACHMANN/-FRAU HF

Übernimmt Fach- und Führungsaufgaben auf unterer und mittlerer Kaderebene in den Bereichen Beratung, Marketing oder Kommunikation bei Tourismus- und Reisebüros, Tour Operators, Transportunternehmen und Anbietern der Freizeitindustrie. Koordiniert zwischen der oft internationalen Kundschaft und Leistungsträgern. Konzipiert, organisiert oder verkauft Angebote wie Reisen, Veranstaltungen und andere Projekte.

➔ **Porträt von Adrian Seitz auf Seite 27**

WANDERLEITER/IN (BP)

Plant und leitet Aktivitäten wie Wandern und Schneeschuhlaufen für Einzelne und Gruppen unter Einhaltung der Sicherheits- und Umweltschutzbestimmungen.

Berufsfunktionen und Spezialisierungen

ABTEILUNGSLEITER/IN (REISEBÜRO)

Leitet einen bestimmten Geschäftsbereich eines Reiseveranstalters oder eines Reisebüros mit mehreren Abteilungen, z. B. Geschäftsreisen, Ferienreisen oder Gruppenreisen.

ANIMATEUR/IN

Arbeitet in Hotels, Ferienclubs oder auf Kreuzfahrtschiffen. Organisiert und moderiert für die Feriengäste verschiedene Veranstaltungen, Unterhaltungsprogramme und andere Aktivitäten in den Bereichen Sport, Kultur, Erlebnis und Spiel.

BLOGGER/IN

Berichtet in einem Online-Tagebuch über ein Produkt oder ein Erlebnis wie eine Reise. Dieses Online-Tagebuch wird in der Eigenperspektive verfasst und bietet durch Kommentarfunktionen die Möglichkeit zur Interaktion. Ergänzt werden kann das geschriebene Wort durch Fotografien oder Videos.

BUS-REISEBEGLEITER/IN

Begleitet und betreut Fahrgäste auf Busreisen. Informiert über kulturelle und historische Sehenswürdigkeiten und das Leben in der Gastregion. Stellt sicher, dass lokale Partner/innen die vereinbarten Leistungen erbringen. Ist Bindeglied zwischen Reisenden und dem Hauptsitz des Reiseveranstalters.

Entlastet den/die Buschauffeur/in oder wird je nach Arbeitgeber zusätzlich zur Tätigkeit als Buschauffeur/in eingesetzt.

CAMPINGPLATZLEITER/IN

Ist verantwortlich für die Reservation, Platzanweisung und Abrechnung. Betreut die Gäste und informiert über das touristische Angebot. Arbeitet dazu mit Tourismusorganisationen zusammen (Kurtaxabrechnung). Die Aufgaben sind je nach Grösse und Art des Campingplatzes unterschiedlich. Organisiert ein Animationsprogramm, betreibt evtl. Freizeiteinrichtungen wie Schwimmbad, Sportanlagen, Boots- und Fahrradverleih, hält die gesamte Anlage (Gebäude und Aussenanlagen) instand, betreibt evtl. einen Laden und/oder ein Restaurant, ist Aufsichtsperson, führt Sicherheitskontrollen durch und koordiniert die betriebswirtschaftlichen Abläufe (Personal, Marketing etc.).

CHEF-REISELEITER/IN

Arbeitet für einen Reiseveranstalter. Übernimmt die Verantwortung für die Einsatzpläne, die Instruktion sowie die Aus- und Weiterbildung der Reiseleiter/innen.



CROUPIER

Ist als Spielleiter/in in einem Casino-betrieb für die Ausgabe der Karten, die Kontrolle von Spielfluss und Einsätzen sowie die Auszahlung der Gewinne zuständig. Beherrscht die Handgriffe und Regeln von Tischspielen wie z. B. Roulette oder Poker und setzt sich für die Einhaltung von Richtlinien und Gesetzen ein, um Betrugsversuche zu verhindern. Verfügt als Gastgeber des Casinos insbesondere auch über psychologisches Geschick im Umgang mit Casinobesuchenden (z. B. zur Prävention von Spielsucht).

DIGITAL INFLUENCER

Bewirbt ein Produkt (z. B. eine Reise, Destination) auf sozialen Medienkanälen. Besitzt eine ausgeprägt hohe Reichweite bei einem gewissen Zielpublikum (viele Follower). Diese starke Vernetzung wurde durch eine hohe Aktivität in den sozialen Medien und häufige Koppelung an den eigenen Berühmtheitsstatus in der analogen Welt erarbeitet.

EINKÄUFER/IN (REISEBRANCHE)

Kauft touristische Leistungen für einen Reiseveranstalter ein (Hotelbetten, Transporte, lokale Tourbegleitung). Arbeitet teilweise im Ausland, wo Verhandlungen mit Anbietern geführt werden. Prüft auch die Qualität der Angebote vor Ort. Wirkt bei der Gestaltung der Kataloge und der Verkaufsschulung des Personals mit. Übernimmt Aufgaben im Rahmen der Verkaufsförderung, z. B. Teilnahme an Ferienmessen.

FACHJOURNALIST/IN REISEN

Verfasst Artikel für Reisemagazine oder Beiträge für die Fachredaktion eines grösseren Print- und Onlinemediums, Radio oder Fernsehen. Reist dafür an die entsprechenden Destinationen, recherchiert Hintergründe, führt Interviews, nimmt an Fachveranstaltungen teil, orientiert sich über Trends im Tourismus und vermittelt diese ans Laien- oder Fachpublikum.

FILIALLEITER/IN (REISEBÜRO)

Wird von einem Reiseveranstalter in den Wiederverkaufsstellen oder in Reisebüros eingesetzt. Ist verantwortlich für den Verkaufsumsatz, das Personal- und Rechnungswesen der Verkaufsstelle, zum Teil auch für Werbung/Marketing.

GESCHÄFTSFÜHRER/IN (REISEBÜRO)

Ist Inhaber/in eines Reisebüros oder von einer AG bzw. GmbH angestellt. Führt ein Team von Reisebüroangestellten und arbeitet meist selbst im Betrieb mit. Trägt die Verantwortung für den Verkauf der Reiseangebote sowie für das Personal- und Rechnungswesen.

HÜTTENWART/IN

Führt die hauswirtschaftlichen und handwerklichen Arbeiten in einer Hütte aus: kocht einfache Mahlzeiten für Gäste, oft unter erschwerten Bedingungen (z. B. Kochen mit einem Holzherd), reinigt die Lokalitäten, versorgt die Wäsche, ist verantwortlich für Einkauf und

Lagerung der Lebensmittel. Erledigt kleinere Reparaturarbeiten im Haus. Häufig teilen sich (Ehe-)Paare diese Aufgaben.

MARKETINGASSISTENT/IN (TOURISMUS)

Unterstützt die Marketingleitung bei der Vermarktung einer Ferienregion oder eines Ferienorts und der touristischen Angebote bei Gästen, Reiseveranstaltern, Transportunternehmen etc. Vertritt den Ferienort an Messen, Ausstellungen und Werbeveranstaltungen.

MARKETINGLEITER/IN (TOURISMUS)

Ist verantwortlich für die Vermarktung einer Ferienregion oder eines Ferienorts und der touristischen Angebote bei Gästen, Reiseveranstaltern, Transportunternehmen etc. Bestimmt den Einsatz der Werbemittel. Vertritt den Ferienort an Messen, Ausstellungen und Werbeveranstaltungen. Ist je nach Grösse des Tourismusunternehmens für die Event-Organisation zuständig.

MITARBEITER/IN IN DER TOURIST INFORMATION

Erledigt sämtliche administrativen Arbeiten am Schalter, von Telefonbeantwortung über Korrespondenz bis Gästeberatung wie Auskunftserteilung, Schalterverkauf von Tickets, Karten und anderen Artikeln, Inkasso von Kurtaxen, Organisation von kleinen Anlässen, Erstellen von Veranstaltungsprogrammen.



MITARBEITER/IN NOTRUFZENTRALE

Nimmt Anrufe von Reisenden entgegen und organisiert Hilfeleistungen bei Pannen, Unfällen, Anschlägen und Naturkatastrophen. Arbeitet im Schichtbetrieb (24 Stunden/365 Tage) bei Reiseversicherungen und Notfallorganisationen.

MITARBEITER/IN RESERVATIONSZENTRALE TOURISMUSBÜRO

Ist Verbindungsperson zwischen Feriengästen und den Hotels, Ferienwohnungsvermietern oder Kulturveranstaltern. Bearbeitet Anfragen, erstellt Offerten und tätigt Reservationen. Führt je nach Grösse der Tourismusorganisation das Inkasso durch und rechnet mit dem Beherberger ab.

PRODUCT MANAGER/IN (REISEBRANCHE)

Arbeitet für Reiseveranstalter und ist verantwortlich für die Ausgestaltung und den Erfolg von touristischen Angeboten für bestimmte Destinationen. Dazu gehören Bedürfnisabklärung und Rentabilitätsrechnung. Leitet meist eine entsprechende Abteilung oder Geschäftseinheit mit mehreren Mitarbeitenden. Ist oft auch für den Einkauf, das Marketing und den Verkauf der Angebote zuständig.

REISEFACHMANN/-FRAU

Verfügt über vertiefte Fachkenntnisse in der Reisebranche. Übernimmt bei Reiseveranstaltern, als Leitende/r von Filialbetrieben oder unabhängigen Reisebüros Fach- und Führungsaufgaben im mittleren Kader.

REISELEITER/IN

Begleitet Gruppen während einer Reise. Informiert die Gäste über kulturelle und historische Sehenswürdigkeiten und das Leben in der Gastregion. Stellt sicher, dass lokale Partner/innen die vereinbarten Leistungen erbringen. Betreut die Reisenden und ist Bindeglied zwischen ihnen und dem Hauptsitz des Reiseveranstalters.

➔ **Porträt von Sarah Leuenberger auf Seite 24**

SACHBEARBEITER/IN RESERVATIONSZENTRALE

Arbeitet für Reiseveranstalter oder Reisebüro. Bietet telefonische Beratung und Verkauf von Dienstleistungen an Privatkunden und Reisebüros. Nimmt Buchungen von Filialen und Wiederverkaufsstellen für Charter- und Linienflüge entgegen. Erstellt die Reservationen und Tickets mittels branchenüblichen Reservationssystemen. Übernimmt Flug- und Hotelanfragen bei Airlines und Agenturen sowie Platzreservierungen bei Fluggesellschaften, Hotels und diversen Leistungsträgern.

SACHBEARBEITER/IN TOURISMUSBÜRO

Betreut je nach Grösse und Organisation eines Tourismusbüros bzw. einer Tourist Information spezielle Sachgebiete, z. B. sportliche Veranstaltungen (Tennisturniere, Gästeskiennen usw.) oder kulturelle Anlässe (Folklorefeste, Stadtführungen, Konzerte) und/oder tätigt Reservationen. Kümmt sich um die Gruppenanfragen (von der Offertstellung bis zur Organisation der Unterkünfte, Verpflegung, Veranstaltungen und Transporte) oder bearbeitet Touristikprojekte nach Anleitung der Geschäftsführung.

STADTFÜHRER/IN

Arbeitet im Auftrag eines Tourismusbüros. Leitet Stadtführungen, Rundfahrten oder Tagesausflüge in der Region, betreut Reisegäste und begleitet sie vom/zum Flughafen oder Bahnhof und repräsentiert das Tourismusbüro an Veranstaltungen oder Empfängen.

STATIONÄRE/R REISELEITER/IN

Ist an Ferienorten im Ausland tätig. Betreut und informiert alleinverantwortlich oder im Team als Vertretung des Reiseunternehmens die Feriengäste vor Ort und kümmert sich um die anfallenden reisetechischen Angelegenheiten. Repräsentiert das Reiseunternehmen gegenüber den Leistungsträgern wie Hotels, Agenturen etc.





Höhere Fachschule für Tourismus
Ecole supérieure de tourisme
Zürich | Lausanne

Karriere im Tourismus – Die IST macht's möglich!

Auf der Suche nach spannenden Tätigkeiten in einem internationalen Umfeld? Stellen Sie mit einem Studium an der IST die Weichen für Ihre Zukunft, damit Ihr Beruf zur Berufung wird.

Unsere Lehrgänge an der IST:

Dipl. Tourismus- fachfrau/-mann HF

- Voraussetzung: KV-Abschluss, FMS, HMS oder Matura
- 3 Jahre Vollzeit mit bezahltem Tourismuspraktikum im In- oder Ausland alternativ 6 Semester berufsbegleitend
- Arbeitsfelder danach: Marketing-/Eventagenturen, Reiseveranstalter, Reisebüros, Hotellerie, Fluggesellschaften, etc.

Grundkurs Reisebranche

- Voraussetzung: kaufmännische Grundbildung oder kaufmännische Berufserfahrung, ideal für Quer-/Wiedereinsteiger/ oder Umsteiger/-innen
- Vollzeit (3 Monate) alternativ berufsbegleitend (11 Monate)
- Erfolgreiche Stellenvermittlung oftmals bereits während der Ausbildung bei Reisebüros, Reiseveranstaltern oder Fluggesellschaften

Ihre Vorteile an der IST

- Zentralste Lage in Zürich und Lausanne
- Aufnahme ohne Matura und BMS
- Praxisorientierter Unterricht
- Sehr gute Arbeitsmöglichkeiten im Anschluss
- International vergleichbar: NQR Stufe 6 entspricht Bachelorniveau

IST – Ihre Tourismusfachschule Nummer 1 in der Schweiz.
Sämtliche Infos unter: www.ist-edu.ch



TICKETING-AGENT

Arbeitet für ein Dienstleistungsunternehmen der Luftfahrt, eine Fluggesellschaft oder für ein Reisebüro als Spezialist/in für Flug-Tarifkalkulation. Kennt die Spezialtarife und -bedingungen. Erstellt Reservationen und Flugtickets mittels branchenüblichen Reservationssystemen für Kunden.

TOURISMUSDIREKTOR/IN

Fördert und koordiniert den Tourismus eines Orts oder einer Region. Stellt die Zusammenarbeit der am Tourismus interessierten Partner (Hotellerie, Gewerbe vor Ort usw.) sicher. Leitet das Tourismusbüro bzw. die Tourist Information und betreibt Werbung, Verkaufsförderung und Öffentlichkeitsarbeit für Gäste, Medien, Verbände und Behörden. Ist ausserdem oft zuständig für Unterhalt und Neugestaltung touristischer Einrichtungen. Ist Berater/in und Koordinator/in der touristischen Anbieter und Behörden vor Ort.

TOURISMUS-EXPERTE/-EXPERTIN

Ist Experte/Expertin im Management von Destinationen, Tourismusorganisationen und Reiseunternehmen. Verfügt über das theoretische und praktische Verständnis sowie über methodische und kommunikative Fähigkeiten, welche für die erfolgreiche Führung touristischer Unternehmen mittlerer Grösse oder für die Ausübung anspruchsvoller touristischer Fachaufgaben erforderlich sind.

VERKAUFS- UND MARKETINGLEITER/IN (REISEBRANCHE)

Trägt die Verantwortung für Verkauf und Marketing der touristischen Angebote. Ist Vorgesetzte/r des Verkaufs- und Marketingteams. Bestimmt den Einsatz der Werbemittel. Organisiert Auftritte an öffentlichen Veranstaltungen (z. B. Ferienmessen). Arbeitet eng zusammen mit den Product Manager/innen.

VLOGGER/IN

Berichtet in einem Online-Video-Tagebuch über ein Produkt oder ein Erlebnis (z. B. eine Reise). In diesem Online-Video-Tagebuch wird aus der Eigenperspektive berichtet und durch Kommentarfunktionen besteht die Möglichkeit zur Interaktion.

Hochschulberufe

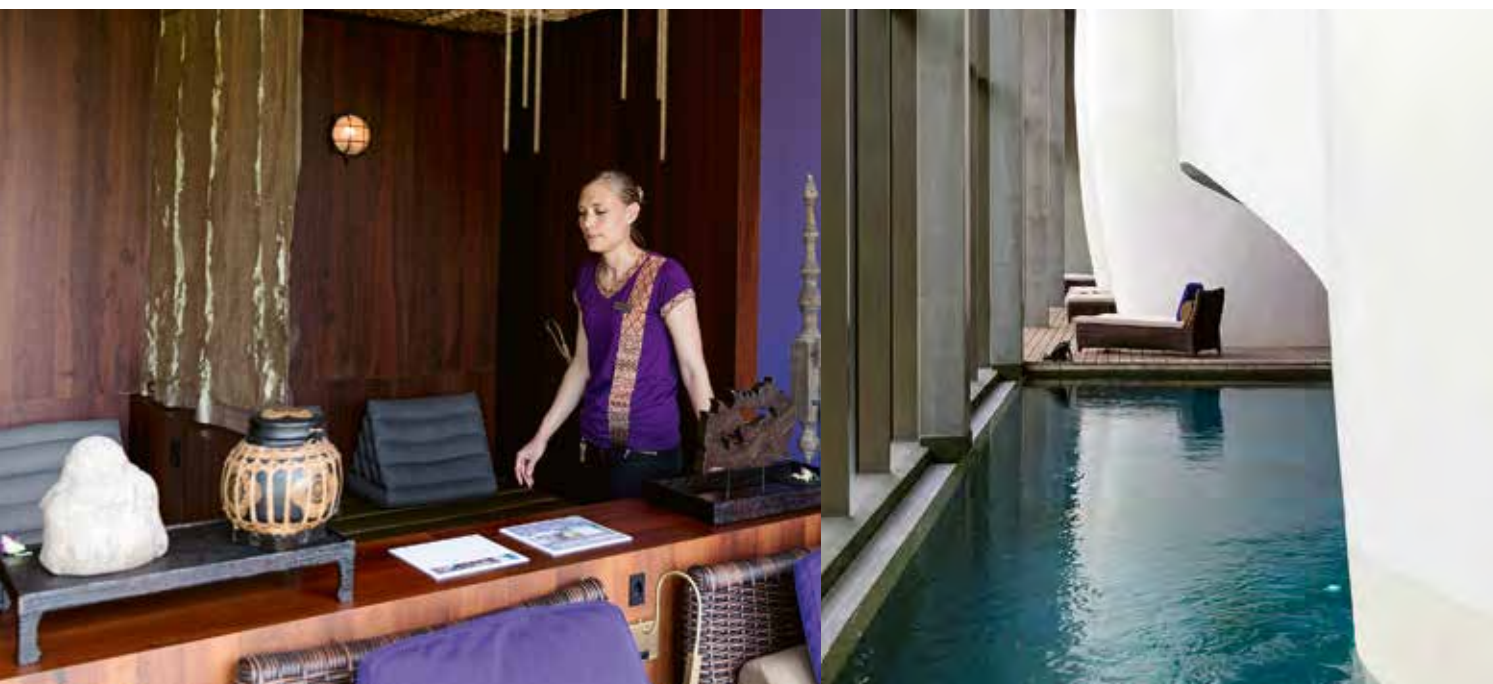
BETRIEBSÖKONOM/IN TOURISMUS UND MOBILITÄT FH (BSC)

Übernimmt Führungsaufgaben auf Managementstufe im Marketing, Verkauf, Personalwesen oder in der Unternehmenskommunikation von touristischen Anbietern. Verhandelt z. B. mit Leistungspartnern, optimiert die Rentabilität von Dienstleistungen, definiert die Verkaufsstrategie und erschliesst neue Märkte.

TOURISMUS-MANAGER/IN FH (BSC)

Übernimmt als Fach- und Führungsperson komplexe Aufgaben in Reise-, Freizeit-, Transport-, Event- und Sportunternehmen. Ist z. B. zuständig für Marketingkonzepte, strategische Planung, Fundraising oder Angebotsgestaltung.

➔ [Porträt von Alessandra Ruff auf Seite 28](#)



INFORMATIONSMEDIEN

Die folgenden Publikationen können in der Regel in den Berufsinformationszentren BIZ eingesehen und teilweise ausgeliehen werden. Sie sind auch beim SDBB-Vertrieb bestellbar: vertrieb@sdbb.ch oder www.shop.sdbb.ch

Fachhefte aus der Reihe «Chancen: Weiterbildung und Laufbahn»
www.chancen.sdbb.ch

- Gastgewerbe, Hauswirtschaft/Facility Management
- Marketing, Werbung, Public Relations
- Management, Immobilien, Rechnungs- und Personalwesen
- Sport, Wellness und Schönheit
- Verkehr

Fachhefte aus der Reihe «Perspektiven: Studienrichtungen und Tätigkeitsfelder»
www.perspektiven.sdbb.ch

- Tourismus, Hotel Management, Facility Management
- Wirtschaftswissenschaften

Der andere Berufseinstieg
1. Ausgabe 2016

Weitere Publikationen

- Berufswahlmagazine Wirtschaft, Verwaltung oder Gastgewerbe
- Faltblätter zu einzelnen Berufen, z. B. Kauffrau/Kaufmann EFZ

FACHMEDIEN UND ZEITSCHRIFTEN

<http://abouttravel.ch>

Travel Inside – Schweizer Fachzeitung für Touristik

www.cred-t.unibe.ch/forschung

→ Publikationen → CRED-Berichte
Beiträge zum Thema Tourismus der Forschungsstelle der Universität Bern

www.imp.unisg.ch

→ Publikationen → **IMPacts** des Forschungszentrums der Universität St. Gallen, inkl. Bezugsmöglichkeit **Schweizer Jahrbuch für Tourismus**

www.htr.ch

Hotelrevue – Fachzeitung für Tourismus

www.seco.admin.ch/innotour

Insight – Newsletter der Direktion für Standortförderung zur Schweizer Tourismuspolitik

www.travelnews.ch

Schweizer Newsportal für Reisen und Tourismus

INSERAT



graubünden dort lernen wo andere Ferien machen.

Dipl. Tourismusfachfrau/-mann HF

Praxisorientiertes, 3-jähriges Studium mitten in der Feriendestination:
Engadin St. Moritz

- Studium mit Praktikumsjahr
- Studium mit Saisonstellen Sommer und Winter

jeweils inkl. Vertiefungsrichtungen PR/Marketing & Eventmanagement

Höhere Fachschule für Tourismus Graubünden
Quadratscha 18 | CH-7503 Samedan
T +41(0)81 851 06 11
hft@academia-engiadina.ch | www.hftgr.ch



LINKS AUF EINEN BLICK

Das Portal der Schweizerischen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung informiert über alles Wissenswerte rund um Berufswahl, Studium und Laufbahn: www.berufsberatung.ch (vgl. dort v. a. → Aus- und Weiterbildung → Bildungsschemata nach Branchen)

Aktuelle Arbeitsmarktinformationen für Berufswahl, Weiterbildung und Stellensuche
www.arbeitsmarktinfo.ch

SBFI Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
www.sbf.admin.ch

Konferenz der Höheren Fachschulen
www.k-hf.ch

Schweizerischer Verband der dipl. Absolventinnen und Absolventen HF, www.odec.ch

Rektorenkonferenz der schweizerischen Hochschulen
www.swissuniversities.ch

FH-Löhne, www.fhlohn.ch

VERBÄNDE UND ORGANISATIONEN

Schweizer Tourismus-Verband
www.swisstourfed.ch

Marketingorganisation Schweiz Tourismus
www.myswitzerland.com sowie www.stnet.ch

Schweizer Reise-Verband (Branchenorganisation der Reisebüros, -veranstalter, Online Travel Agents und Incoming-Agenturen)
www.srv.ch

Verband Schweizer Tourismusmanager
www.vstm.ch

STELLENPORTALE UND -VERMITTLER

Während im Bereich Hotellerie und Gastronomie unzählige Job-Plattformen existieren, sind diejenigen mit Touristik-Stellen eher dünn gesät. Eine Übersicht liefert www.jobfiles.ch → Branchen-Plattformen oder www.swisstourfed.ch → Bildung → Jobs im Tourismus sowie folgende Seiten:

<https://abouttravel.ch/jobs>
Travel Designer, Ship Operations Coordinator, Mitarbeiter Notrufzentrale u.v.m.

www.adova.ch
Personalberatung und Executive Search, Zürich

www.hft.ch
→ Tourismusakademie → Stellenbörse

www.hosco.com
Netzwerk für Jobs in der ganzen Hospitality-Branche

<https://reiseberater-jobs.ch>
Fachplattform von jobchannel

www.traveljobmarket.ch
Auf Tourismus spezialisierte Personalberatung, Zürich

Weitere Stellenangebote sind zu finden auf den Webseiten von Hotelketten, Kongress- und Messeveranstaltern, Reisebüros, Tour Operators, Transportunternehmen, Tourismusorganisationen.

IMPRESSUM

© 2017, SDBB, Bern. Alle Rechte vorbehalten

Herausgeber
Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung | Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung SDBB, Bern, www.sdbb.ch

Projektleitung und Redaktion
René Tellenbach, SDBB

Fachredaktion
Susanne Stolz, Informationsspezialistin & Berufs- und Laufbahnberaterin, BIZ Bern, Clemens Ebner, Informationsspezialist, BIZ Bern, Jörg Renz, Informationsspezialist & Studien- und Laufbahnberater, BIZ Bern

Fachlektorat
Marina Zappatini, Berufs-, Studien- und Laufbahnberaterin, BIZ Biel

Texte
Susanne Stolz (st), Clemens Ebner (ce), Jörg Renz (jr)

Fotos
Dieter Seeger, Zürich; Dominic Büttner, Zürich

Gestaltungskonzept
Viviane Wälchli, Zürich

Umsetzung
le-atelier, Manuela Boss, Bremgarten b. Bern

Inserate
creativeservice ag – fokusmedien
Im alten Riet 153, 9494 Schaan
Telefon +41 44 515 23 11
kunde@fokusmedien.ch

Lithos, Druck
Somedia Production, Chur

Artikel Nr.
CH1-2008

BESTELLINFORMATIONEN

Die Heftreihe «Chancen» ist erhältlich bei:

SDBB Vertrieb
Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Telefon 0848 999 001, Fax +41 (0)31 320 29 38
vertrieb@sdbb.ch, www.shop.sdbb.ch

Preise

Einzelheft	CHF 15.–
Ab 5 Hefte pro Ausgabe	CHF 12.–
Ab 10 Hefte pro Ausgabe	CHF 11.–
Ab 25 Hefte pro Ausgabe	CHF 10.–

Preise für höhere Auflagen auf Anfrage

Abonnemente
1er-Abo (12 Ausgaben pro Jahr, 1 Heft pro Ausgabe)
CHF 12.–/Heft

Ab 5er-Abos (12 Ausgaben pro Jahr, 5 Hefte pro Ausgabe) CHF 10.–/Heft



**Hotel & Gastro
formation** by
Hotel & Gastro Union
GastroSuisse
hotelleriesuisse



Planen Sie Ihre Karriere mit uns

Wir führen Sie zu eidgenössischen Fachausweisen und Diplomen

- **Lehrgänge auf die Berufsprüfungen**
 - Chefkoch/-köchin
 - Bereichsleiter/in Restauration
 - Bereichsleiter/in Hotellerie-Hauswirtschaft
 - Chef de Réception
- **Lehrgänge auf die Höheren Fachprüfungen**
 - Küchenchef/in
 - Leiter/in Restauration
 - Leiter/in Hotellerie-Hauswirtschaft
 - Leiter/in Gemeinschaftsgastronomie

Ausbildungskurse für Berufsbildner/innen (Lehrmeisterkurse): 4–5 × jährlich (Daten auf Anfrage)

Rufen Sie uns an – wir beraten Sie gerne!

Hotel & Gastro formation Schweiz | Eichstrasse 20 | Postfach 362 | 6353 Weggis
Telefon +41 (0)41 392 77 77 | Fax +41 (0)41 392 77 70 | hbb@hotelgastro.ch | www.hotelgastro.ch

ICYE

International Cultural Youth Exchange
Internationaler Jugend- und Kulturaustausch
Echange Culturel International de Jeunes



Sozialeinsatz mit ICYE

Eintauchen – Verstehen – Anpacken

Mit ICYE (International Cultural Youth Exchange) kannst du dich als Volunteer in einem sozialen oder ökologischen Projekt in 30 Ländern weltweit engagieren:



1 bis 4 Monate: Ausreise jederzeit möglich

- Spezielles Programm in Costa Rica mit Spanischkurs
- Anmeldung mindestens 8 Wochen im Voraus

6 und 12 Monate: Ausreise im Februar oder August

- Sozialeinsatz kann als **Vorpraktikum für ein Studium** an einer Hochschule angerechnet werden
- Stipendien für Lehrgänger/-innen

**STIFTUNG
MERCATOR
SCHWEIZ**

Lebe den interkulturellen Austausch!

Informationen und Anmeldung: www.icye.ch / info@icye.ch / Tel. 031 371 77 80





2017 | Tourismus



2017 | Verkehr



2017 | Energieversorgung und Elektroinstallation



2017 | Bildung und Unterricht



2016 | Banken und Versicherungen



2016 | Gebäude-technik



2016 | Informatik und Mediamatik (ICT)



2016 | Maschinen- und Elektrotechnik



2016 | Textilien, Mode und Bekleidung



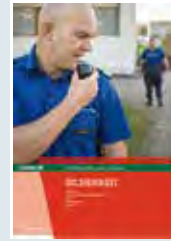
2016 | Management, Immobilien, Rechnungs- und Personalwesen



2016 | Gastgewerbe, Hauswirtschaft/ Facility Management



2016 | Medien und Information 2



2016 | Sicherheit



2015 | Metall und Uhren



2015 | Fahrzeuge



2015 | Öffentliche Verwaltung und Rechtspflege



2015 | Nahrung



2015 | Logistik



2015 | Bau



2015 | Holz und Innenausbau



2015 | Medien und Information 1



2014 | Chemie, Kunststoff und Papier



2014 | Kunst und Design



2014 | Beratung, Betreuung, Therapie



2014 | Handel und Verkauf



2014 | Sport, Wellness und Schönheit



2014 | Bühne



2014 | Natur



2014 | Gesundheit



2013 | Marketing, Werbung, Public Relations

➔ Weitere Informationen und Online-Bestellung:
www.chancen.sdbb.ch oder www.shop.sdbb.ch

➔ Die untenstehenden Begriffe, Berufe und Funktionen können Sie im Internet in die Suchmaske eingeben unter: www.berufsberatung.ch/weiterbildungsberufe. Sie erhalten dann detaillierte und ständig aktualisierte Infos zu den entsprechenden Berufen oder Funktionen.

	Laufbahnbeispiel	Seite
Berufliche Grundbildungen		
Kaufmann/Kauffrau EFZ (Reisebüro)	22	14
Kaufmann/Kauffrau EFZ (Hotel-Gastro-Tourismus HGT)		14
Weiterbildungsberufe		
Bergführer/in		32
Eventmanager/in	30	32
Gästebetreuer/in im Tourismus (BP)	25	32
Manager/in Gesundheitstourismus und Bewegung (HFP)	26	32
Outdoor Guide		32
Reiseberater/in (Reisebüro)	23	32
Reiseleiter/in (BP)		32
Schneesportlehrer/in (BP)		32
Sportartenlehrer/in (BP)		32
Sportartenschulleiter/in (HFP)		32
Tourismusfachmann/-frau HF	27	33
Wanderleiter/in (BP)		33

	Laufbahnbeispiel	Seite
Berufsfunktionen und Spezialisierungen		
Abteilungsleiter/in (Reisebüro)		33
Animateur/in		33
Blogger/in		33
Bus-Reisebegleiter		33
Campingplatzleiter/in		33
Chef-Reiseleiter/in		33
Croupier		34
Digital Influencer		34
Einkäufer/in (Reisebranche)		34
Fachjournalist/in Reisen		34
Filialleiter/in (Reisebüro)		34
Geschäftsführer/in (Reisebüro)		34
Hüttenwart/in		34
Marketingassistent/in (Tourismus)		34
Marketingleiter/in (Tourismus)		34
Mitarbeiter/in in der Tourist Information		34
Mitarbeiter/in Notrufzentrale		35
Mitarbeiter/in Reservationszentrale Tourismusbüro		35
Product Manager/in (Reisebranche)		35
Reisefachmann/-frau		35
Reiseleiter/in	24	35
Sachbearbeiter/in Reservationszentrale		35
Sachbearbeiter/in Tourismusbüro		35
Stadtführer/in		35
Stationäre/r Reiseleiter/in		35
Ticketing-Agent		37
Tourismusedirektor/in		37
Tourismus-Experte/-Expertin		37
Verkaufs- und Marketingleiter/in (Reisebranche)		37
Vlogger/in		37

	Laufbahnbeispiel	Seite
Hochschulberufe		
Betriebsökonom/in Tourismus und Mobilität FH (BSc)		37
Tourismus-Manager/in FH (BSc)	28	37

Gastro-Unternehmerausbildung in drei Stufen. Berufsbegleitend.



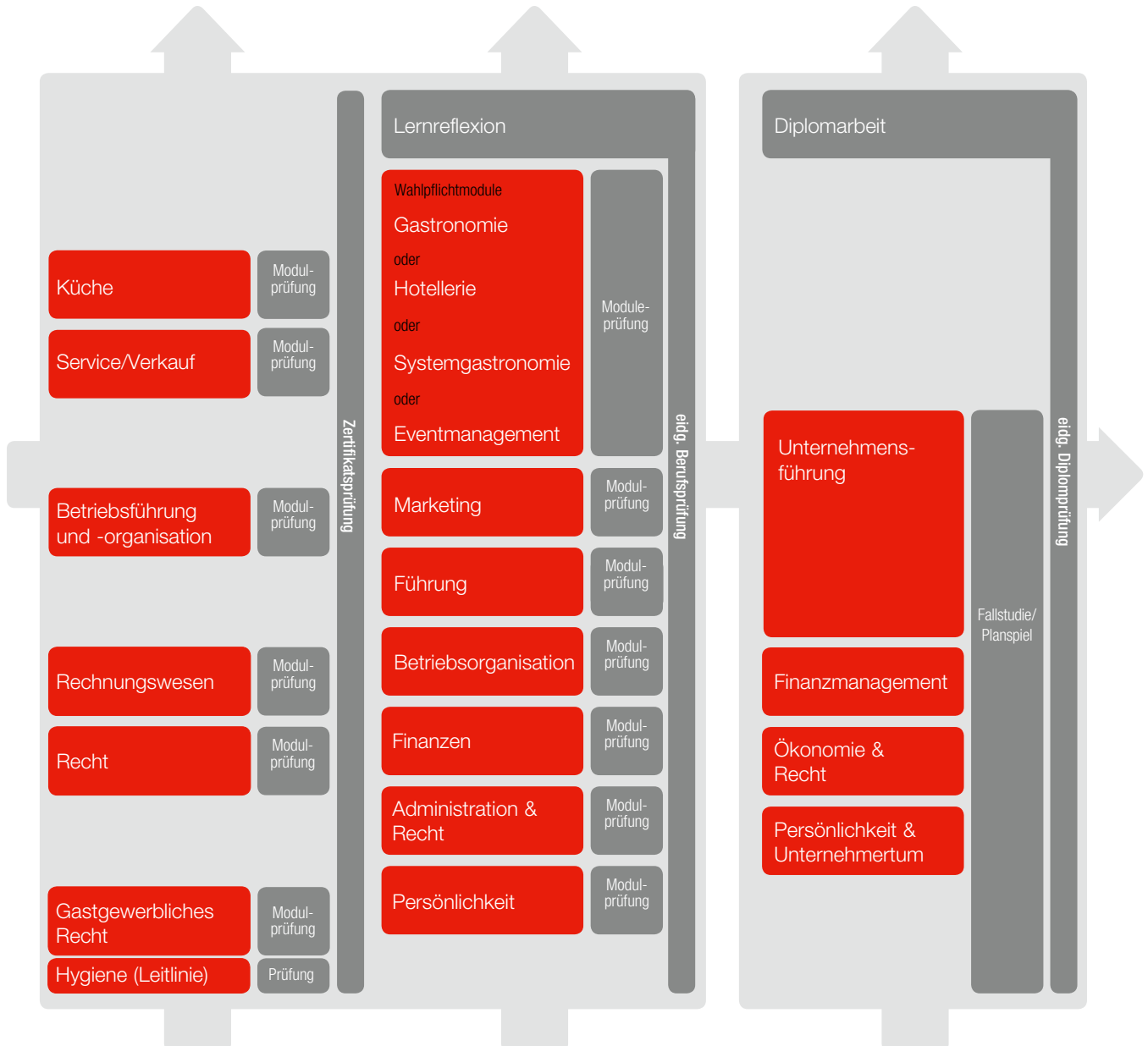
Zertifikat
GastroSuisse



Gastro-Betriebsleiter
mit eidg. Fachausweis



Gastro-Unternehmer
mit eidg. Diplom



GastroSuisse
Gastro-Unternehmerausbildung
Blumenfeldstrasse 20 | 8046 Zürich
Tel. 044 377 52 23 | weiterbildung@gastrosuisse.ch
www.gastrosuisse.ch

GASTRO  **SUISSE**

Für Hotellerie und Restauration



Erlebnisse für
morgen gestalten

Bachelorstudienrichtung

Service Design

Bachelor of Science
Teilzeit-
studium
in Tourismus

Ein neues Berufsbild entsteht: Als Service Designerin oder Service Designer schaffen Sie Kundenerlebnisse im Tourismus oder in der Dienstleistungsindustrie. Sie arbeiten in der Prozessentwicklung, der Gästeführung oder im Event Management und optimieren Onlinelösungen, Apps, Ticketsysteme und andere Kommunikationskanäle.

Machen Sie sich fit für die beruflichen Herausforderungen von morgen mit dem Teilzeitstudium Service Design!

Weitere Informationen und Anmeldung:
htwchur.ch/servicedesign