

Weiterbildung

# TOURISMUS KOMPAKT

Gästabetreuer/in mit eidg. Fachausweis



graubünden



Zürcher Hochschule  
für Angewandte Wissenschaften



Life Sciences und  
Facility Management

IUNR Institut für Umwelt und  
Natürliche Ressourcen

## Freundlichkeit: Kein Nice-to-have



*"Wählt man seine Ferien, so geht's um mehr als um Kilometer abwandern oder Aussichtsgipfel zählen. Es geht um Erlebnisse - also um jene raren Momente, die zu bleibenden Erinnerungen werden. Erinnerungen sind Garant für Kundenbindung.*

*Aus Angeboten werden Erinnerungen, wenn die Menschen, die sie erbringen, eine Bindung zum Gast aufbauen, einen Dialog entwickeln, der auf echtem Interesse basiert. Der Mensch macht den Unterschied. Seine Freundlichkeit ist das Fundament des touristischen Erfolgs."*

Jürg Schmid, Touristiker, Präsident Graubünden Ferien

### Ziele der Weiterbildung

Mit einem professionellen Gastgeberverständnis und einer hohen Dienstleistungsorientierung empfangen, beraten und begleiten Sie Ihre Kunden in der Tourismus- und Freizeitbranche oder anderen Berufsfeldern. Sie verkaufen Dienstleistungen und betreuen Feriengäste oder Businessreisende und können flexibel und innovativ auf unterschiedliche Bedürfnisse eingehen. Kleinere Events oder Angebote entwickeln Sie selbstständig. Als «Brücke» zwischen den Gästen und Ihrer Organisation nehmen Sie auch eine wichtige Aufgabe in der Qualitätssicherung wahr. Selbstverständlich arbeiten Sie analog und digital.

### Ausbildung Gästebetreuer/in mit eidgenössischem Fachausweis

Die Ausbildung zum Gästebetreuer/in ist eine eidgenössisch anerkannte Weiterbildung, welche mit einer Prüfung auf Deutsch oder Französisch abgeschlossen wird.

→ [www.stv-fst.ch/de/gaestebetreuer](http://www.stv-fst.ch/de/gaestebetreuer)

Die Vorbereitungskurse vermitteln den Teilnehmer/innen das nötige Wissen und den Praxistransfer im Hinblick auf die eidgenössische Prüfung. Diese findet jeweils im Dezember in Bern statt.

### Gästebetreuer/in mit eidgenössischem Fachausweis für ...

Der eidgenössische Fachausweis Gästebetreuer/in richtet sich an: Mitarbeitende, die in einem touristischen Betrieb arbeiten und sich erweiterte Kenntnisse aneignen wollen, Quer- und Wiedereinsteiger/innen in die Tourismus- und Dienstleistungsbranche, Personen mit einem Berufs- oder Studienabschluss, welche in die Tourismus- und Dienstleistungsbranche einsteigen möchten.

### Zulassungsbedingungen

Für die Prüfungszulassung zum Gästebetreuer/in mit eidgenössischem Fachausweis müssen die Teilnehmer/innen über einen Abschluss auf Sekundarstufe II (EFZ oder Matura), gute Deutschkenntnisse sowie Kenntnisse in mindestens einer Fremdsprache auf Niveau B1 verfügen.

## TOURISMUS KOMPAKT - Inhalte

Ergänzend zu den Bildungsinhalten für die eidgenössische Prüfung zum/r Gästebetreuer/in fokussiert der Bündner Vorbereitungskurs TOURISMUS KOMPAKT auch auf die «neuen» Tourismusthemen wie authentische Gästeeerlebnisse, Naturpädagogik, Kulturvermittlung, interkulturelle Kommunikation und Digitalisierung.

Digitalisierung ist nicht nur Unterrichtsthema, sondern auch Leitlinie durch den ganzen Kurs, welcher notfalls auch online durchgeführt werden kann.

### Grundlagen

Tourismusbasics und -trends, Nachfrage & Angebot, Nachhaltigkeit, Akteure und Netzwerke

### Selbstmanagement & Projektmanagement

Sich selbst führen, Teamführung, Arbeitstechnik und Projektmanagement, Networking

### Kundenbetreuung

Gastfreundschaft, Zielgruppen, Kundenbedürfnisse, Kundenzklus, Pädagogische Grundlagen von Guiding & Ranching, Sicherheit & Recht, Interkulturelle Kommunikation

### Angebotsgestaltung

Angebotsplanung, -design & -durchführung, Eventmanagement, Qualitätsmanagement - basierend auf dem Label IBEX FAIRSTAY

### Kommunikation & Distribution

Professionelle Kommunikation mündlich und schriftlich, Businessknigge, Verkaufsgespräch, Marketing und Sales, Digital Marketing, CRM, Medienarbeit

### Synthese

Praxisprojekt - die Studierenden erarbeiten ein aktuelles Thema als Praxisprojekt, während welchem sie durch eine Fachperson/Dozent/in begleitet werden.

Zudem Exkursionen sowie die Vorbereitung auf die eidgenössische Prüfung



## Studiendauer und Studienort

Der Studiengang dauert von Ende Januar - November 2021 und beinhaltet 34 Unterrichtstage plus 5 Tage Praxisprojekt:

- 2 Blockwochen à 4 Tage: 25. – 28. Jan. in Samedan & 31. Mai – 3. Juni 2021 in Wergenstein
- 13 Zweitagesblöcke, Montag-Dienstag ca. alle 2 Wochen, ohne Februar, Juli und August  
Terminänderungen bleiben vorbehalten

Unterrichtsort: i.d.R. Alpine Werkstatt Palottis in Schiers

Der Aufwand für den Vorbereitungskurs beträgt für die Studierenden ca. 350 Stunden.

## Kosten

Nach absolvierter eidgenössischer Fachprüfung betragen die Kurskosten CHF 4'400 für Unterricht, Praxisprojekt und Kursleitung. Nicht inbegriffen sind Reise-, Verpflegungs- und Übernachtungskosten, Unterrichtsmaterial und die Prüfungsgebühr für den eidgenössischen Fachausweis.

Bei Modulen mit Bezug auf digitale Inhalte können Personen aus dem Berggebiet eine Rückerstattung von 50% der verbleibenden Kosten bei der Berghilfe beantragen.

## Von der Praxis für die Praxis – Beirat, Studiengangleitung und Bildungspartner

Ein Beirat mit Persönlichkeiten aus Tourismus und Bildung begleitet und berät die Studienleitung und ermöglicht die Zusammenarbeit zwischen Tourismusbranche und TOURISMUS KOMPAKT.

Alle Referentinnen und Referenten unterrichten aus ihrer Berufspraxis und vermitteln so gleichzeitig wertvolles Wissen und ein berufliches Netzwerk.



Die Leitung des Studiengangs liegt bei Barbara Haller Rupf.  
*«Nach dem Aufbau verschiedener touristischer Studienprogramme an Fachhochschulen freue ich mich, mit dem «Gästebetreuerkurs» einen massgeschneiderten, praxisorientierten Lehrgang für künftige Tourismusprofis in der Schweiz und im Alpenraum zu lancieren und damit den Einstieg oder die Vertiefung in diese faszinierende Branche zu ermöglichen.»*

Mit der Alpinen Werkstatt Palottis entsteht in Schiers ein Zentrum für Natur, Kultur, Hospitality und Bildung im alpinen Raum.

Für TOURISMUS KOMPAKT ist das Bildungszentrum Palottis die durchführende Organisation mit langjähriger Tradition in der berufsbezogenen Bildung.  
 Ansprechperson: Ursula Gehbauer Tichler



Die Forschungsgruppe Tourismus und Nachhaltige Entwicklung im Center da Capricorns ist eine Bündner Aussenstelle des Instituts Umwelt und Natürliche Ressourcen der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW.

Im Kurs TOURISMUS KOMPAKT ist die ZHAW Bildungspartner mit wichtigen Impulsen im Bereich des natur- und kulturnahen Tourismus.

Ansprechperson: Stefan Forster

### Beratung & Anmeldung

Barbara Haller Rupf	+41 (0)79 628 58 40
Ursula Gehbauer Tichler	+41 (0)81 300 21 21
Stefan Forster	+41 (0)58 934 56 39
Bildungszentrum Palottis	+41 (0)81 300 21 21

[barbara.haller@haller-tournet.ch](mailto:barbara.haller@haller-tournet.ch)  
[ursula.gehbauer@palottis.ch](mailto:ursula.gehbauer@palottis.ch)  
[stefan.forster@zhaw.ch](mailto:stefan.forster@zhaw.ch)  
[info@palottis.ch](mailto:info@palottis.ch)

➔ **Anmeldeschluss: 10. Januar 2021**

➔ <http://www.villa-palottis.ch>