

VSTM
ASMT
ASMT
ASMT



Verband Schweizer Tourismusmanager
Association suisse des managers en tourisme
Associazione svizzera dei managers del turismo
Associazioni svizra dals managers dal turissem

Geschäftsstelle VSTM
c/o Schweizer Tourismus-Verband
Finkenhübelweg 11, Postfach 8275, 3001 Bern
Tel. 031 307 47 43, Fax 031 307 47 48
E-Mail: info@vstm.ch, www.vstm.ch

Geschätzte Berufsbildnerinnen und Berufsbildner

Auf vielseitigen Wunsch stellen wir unseren Mitgliedern Beispiele für Arbeits- und Lernsituationen (ALS) sowie Prozesseinheiten (PE) zur Verfügung.

Wir empfehlen Ihnen, Ausbildungsplanung, ALS und PE im Programm „Time to Learn“ anzufertigen. Wenn Sie einen Lernenden ausbilden, erhalten Sie bei der Branche HGT (Sandra Windlin) Ihre Zugangsdaten für einen freien Zugang. Die Lernenden werden im überbetrieblichen Kurs auch darauf aufmerksam gemacht, mit diesem Programm zu arbeiten.

Arbeits- und Lernsituationen (ALS)

Pro ALS müssen 8 Leistungsziele (mit 3 Teilkriterien) und 8 Verhaltenskriterien gemäss Modell-Lehrgang ausgewählt werden. Während den 6 ALS muss jedes Verhaltenskriterium mindestens einmal vorkommen.

Die Beobachtungsdauer beträgt mindestens 2 Monaten.

Die vorgeschlagenen sechs ALS decken sämtliche Verhaltenskriterien ab. Bitte beachten Sie, dass wenn Sie eines auswechseln, immer noch alle Verhaltenskriterien in den 6 ALS mindestens einmal vorkommen müssen.

Allgemeine Bewertungshilfe:








- 3 Punkte: super, perfekt, einwandfrei
- 2 Punkte: in Ordnung, wie abgemacht, zufriedenstellend
- 1 Punkt: leichte Mängel, unvollständig, mässig befriedigend
- 0 Punkte: schlecht, enttäuschend, nicht befriedigend

ALS 1. Lehrjahr

Technische Hilfsmittel bedienen und erklären können

Der Lernende ist fähig, die technischen Hilfsmittel (Telefon, Fax, E-mail, Internet, Billettautomat) zu bedienen und kennt deren Einsatzmöglichkeiten.
















Ausgewählte Leistungsziele

Nr ▲▼	Leistungsziel ▲▼	Thema ▲▼	Status ▲▼	Tax. ▲▼	Funktionen
1.9.4.3	Kommunikations-Instrumente	Branche und Firma	✘	K2	 
2.1.1.3	Elektronische Datenübermittlungsgeräte bedienen	Information, Kommunikation, Administration	✘	K2	 
2.1.1.4	Mit dem Kopiergerät vertraut sein	Information, Kommunikation, Administration	✘	K2	 
2.1.2.1	Standard PC-Programme auswählen	Information, Kommunikation, Administration	✘	K2	 
2.1.3.1	Informationen beschaffen	Information, Kommunikation, Administration	✘	K2	 
2.2.1.1	Kommunikationsmittel auswählen	Information, Kommunikation, Administration	✘	K2	 
2.3.1.1	Mit Drucker / Fotokopierer ökologisch sinnvoll umgehen	Information, Kommunikation, Administration	✘	K2	 
2.4.2.1	Daten aufbewahren und entsorgen	Information, Kommunikation, Administration	✘	K2	 

Alle löschen

Auswählen

Ausgewählte Verhaltenskriterien

Nr ▲▼	Verhaltenskriterium ▲▼	Funktionen
1	Arbeitsmethodik / mit Informationsquellen umgehen	 
4	Selbständigkeit / Initiative	 
9	Umgang mit Betriebseinrichtungen und Material / Ökologisches Verhalten	 
10	Teamfähigkeit / Zusammenarbeit	 
11	Kommunikationsfähigkeit	 
15	Motivation / Leistungsbereitschaft	 
18	Lernbereitschaft	 
19	Betriebsklima / Offenheit / Ehrlichkeit	 

Alle löschen

Auswählen

ALS 1. Lehrjahr

Schalter-/Telefondienst inkl. Postverarbeitung

Der Lernende gibt am Schalter und am Telefon **Auskünfte** über Angebot und Infrastruktur/Einrichtungen.

Er öffnet die **Post** und verteilt sie nach betriebsinternen Vorgaben. Die ausgehende Post wird richtig frankiert und deren Versand sichergestellt.

Ausgewählte Leistungsziele

Nr ▲▼	Leistungsziel ▲▼	Thema ▲▼	Status ▲▼	Tax. ▲▼	Funktionen
1.1.1.2	Kundengespräch führen	Branche und Firma	✘	K3	 
1.1.1.3	Gästekarten erfragen	Branche und Firma	✘	K3	 
1.1.3.1	Umgangsformen anwenden	Branche und Firma	✘	K3	 
1.2.1.3	Gästekartei führen	Branche und Firma	✘	K3	 
1.2.2.1	Produkte und Dienstleistungen kennen	Branche und Firma	✘	K1	 
1.2.2.4	Nutzen der Produkte/ Dienstleistungen aufzeigen	Branche und Firma	✘	K2	 
1.3.2.2	Im Gastgespräch Einwände entkräften	Branche und Firma	✘	K3	 
4.4.1.1	Telefongespräche führen	Erste Landessprache (Standardsprache)	✘	K3	 

Alle löschen

Auswählen

Ausgewählte Verhaltenskriterien

Nr ▲▼	Verhaltenskriterium ▲▼	Funktionen
1	Arbeitsmethodik / mit Informationsquellen umgehen	 
6	Präsentationstechnik	 
7	Verantwortungsbewusstsein	 
11	Kommunikationsfähigkeit	 
12	Erkennen eigener Fähigkeiten / Vernetztes Denken	 
16	Kundenorientiertes Verhalten	 
17	Umgangsformen / Auftreten / Äussere Erscheinung	 
20	Einstellung zum Lehrbetrieb / Diskretion	 

Alle löschen

Auswählen

ALS 2. Lehrjahr

Gästeprogramm/Event-Flyer erstellen

Der Lernende erstellt das Gästeprogramm und/oder einen Event-Flyer selbständig nach betriebsinternen Vorgaben.

Ausgewählte Leistungsziele

Nr ▲▼	Leistungsziel ▲▼	Thema ▲▼	Status ▲▼	Tax. ▲▼	Funktionen
1.3.1.1	Konkurrenzprodukte kennen	Branche und Firma	✘	K2	 
1.5.1.5	Mit Informationen umgehen	Branche und Firma	✘	K6	 
1.9.4.1	Marketingkonzept kennen	Branche und Firma	✘	K4	 
1.9.4.3	Kommunikations-Instrumente	Branche und Firma	✘	K2	 
1.9.4.4	Prospekte erstellen	Branche und Firma	✘	K5	 
1.9.4.5	Flyer / Flugblätter erstellen	Branche und Firma	✘	K3	 
2.1.2.1	Standard PC-Programme auswählen	Information, Kommunikation, Administration	✘	K2	 
2.2.3.1	Ansprechende Dokumentationen erstellen	Information, Kommunikation, Administration	✘	K3	 

Alle löschen

Auswählen

Ausgewählte Verhaltenskriterien

Nr ▲▼	Verhaltenskriterium ▲▼	Funktionen
2	Problemlösungs- und Entscheidungstechnik	 
3	Transferfähigkeit	 
4	Selbständigkeit / Initiative	 
5	Kreativität / Einbringen und umsetzen von Ideen	 
6	Präsentationstechnik	 
13	Konfliktfähigkeit / Umgang mit Kritik	 
15	Motivation / Leistungsbereitschaft	 
20	Einstellung zum Lehrbetrieb / Diskretion	 

Alle löschen

Auswählen

ALS 2. Lehrjahr

Klein-Event (Teil aus dem Wochenprogramm) organisieren und abhalten

Der Lernende organisiert einen kleinen Event aus dem Wochenprogramm inkl. Ausschreibung und Anmeldewesen. Er ist auch für die Durchführung und Abrechnung verantwortlich.

Ausgewählte Leistungsziele

Nr ▲▼	Leistungsziel ▲▼	Thema ▲▼	Status ▲▼	Tax. ▲▼	Funktionen
1.2.1.3	Gästekartei führen	Branche und Firma	✘	K3	 
1.3.2.1	Einwände entkräften	Branche und Firma	✘	K2	 
1.6.1.4	Betriebliche Vorschläge einbringen	Branche und Firma	✘	K5	 
1.9.3.1	Organisation von Anlässen / Gästeanlässen	Branche und Firma	✘	K5	 
1.9.3.2	Persönliche Gästebetreuung	Branche und Firma	✘	K3	 
1.9.4.6	Inserate platzieren	Branche und Firma	✘	K3	 
1.9.4.7	Internetauftritt	Branche und Firma	✘	K3	 
2.1.3.2	Termine planen	Information, Kommunikation, Administration	✘	K2	 

Alle löschen

Auswählen

Ausgewählte Verhaltenskriterien

Nr ▲▼	Verhaltenskriterium ▲▼	Funktionen
2	Problemlösungs- und Entscheidungstechnik	 
4	Selbständigkeit / Initiative	 
7	Verantwortungsbewusstsein	 
8	Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftragserfüllung	 
14	Belastbarkeit / Ziel- und Prioritätensetzung	 
16	Kundenorientiertes Verhalten	 
17	Umgangsformen / Auftreten / Äussere Erscheinung	 
21	Veränderungsbereitschaft / Umgang mit Wandel	 

Alle löschen

Auswählen

ALS 3. Lehrjahr

Buchhaltung (Debitoren, Kreditoren, Kasse, Kurtaxen-Inkasso usw.)

Der Lernende erstellt Debitoren, verbucht Kreditoren, führt die Kasse und macht das Kurtaxen-Inkasso.

Ausgewählte Leistungsziele

Nr ▲▼	Leistungsziel ▲▼	Thema ▲▼	Status ▲▼	Tax. ▲▼	Funktionen
1.9.1.5	Buchhaltung nachführen und Kasse abrechnen	Branche und Firma	✘	K3	 
1.9.1.6	Debitorenbuchhaltung führen und kontrollieren	Branche und Firma	✘	K3	 
1.9.1.7	Inkasso von Kurtaxen, Tourismusförderungsabgaben und anderen Taxen	Branche und Firma	✘	K2	 
3.3.1.1	Das Zahlungssystem des Lehrbetriebes erklären	Wirtschaft und Gesellschaft	✘	K2	 
3.3.1.2	Kontoauszüge erklären	Wirtschaft und Gesellschaft	✘	K2	 
3.4.1.1	Kontenplan des Lehrbetriebes erklären	Wirtschaft und Gesellschaft	✘	K2	 
3.4.1.2	Arbeiten an Buchungsbelegen kennen	Wirtschaft und Gesellschaft	✘	K2	 
3.4.2.1	Kostenstellen nennen	Wirtschaft und Gesellschaft	✘	K2	 

Alle löschen

Auswählen

Ausgewählte Verhaltenskriterien

Nr ▲▼	Verhaltenskriterium ▲▼	Funktionen
1	Arbeitsmethodik / mit Informationsquellen umgehen	 
3	Transferfähigkeit	 
4	Selbständigkeit / Initiative	 
8	Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftragserfüllung	 
10	Teamfähigkeit / Zusammenarbeit	 
12	Erkennen eigener Fähigkeiten / Vernetztes Denken	 
15	Motivation / Leistungsbereitschaft	 
18	Lernbereitschaft	 

Alle löschen

Auswählen

ALS 3. Lehrjahr

Unternehmensform, Gremien (Vorstand, Kommissionen usw.), Finanzierung, rechtliche Aspekte usw.

Der Lernende kennt die Unternehmensform und die involvierten Gremien. Die Finanzierung und die rechtlichen Aspekte sind ihm auch vertraut.

Ausgewählte Leistungsziele

Nr ▲▼	Leistungsziel ▲▼	Thema ▲▼	Status ▲▼	Tax. ▲▼	Funktionen
1.7.1.4	Volkswirtschaftlicher Beitrag des Lehrbetriebes für die Region aufzeigen	Branche und Firma	✘	K2	 
1.7.2.6	Risiken beim Anbieten von Pauschalreisen erkennen	Branche und Firma	✘	K5	 
1.9.1.1	Rechtsform und Zweck des Tourismusvereins	Branche und Firma	✘	K2	 
1.9.1.2	Mitgliedschaft/ Trägerschaft des Tourismusvereins	Branche und Firma	✘	K2	 
1.9.1.3	Organisationsmerkmale des Tourismusvereins	Branche und Firma	✘	K2	 
1.9.1.4	Finanzierung des Tourismusvereins	Branche und Firma	✘	K2	 
1.9.5.2	Tourismusunterstützung von Gemeindeverwaltung oder durch den Kanton	Branche und Firma	✘	K2	 
3.1.1.3	Image des Lehrbetriebes kennen	Wirtschaft und Gesellschaft	✘	K3	 

Alle löschen

Auswählen

Ausgewählte Verhaltenskriterien

Nr ▲▼	Verhaltenskriterium ▲▼	Funktionen
5	Kreativität / Einbringen und umsetzen von Ideen	 
6	Präsentationstechnik	 
11	Kommunikationsfähigkeit	 
13	Konfliktfähigkeit / Umgang mit Kritik	 
14	Belastbarkeit / Ziel- und Prioritätensetzung	 
19	Betriebsklima / Offenheit / Ehrlichkeit	 
20	Einstellung zum Lehrbetrieb / Diskretion	 
21	Veränderungsbereitschaft / Umgang mit Wandel	 

Alle löschen

Auswählen