

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.

Prozesseinheiten (PE)

Während der Bearbeitung der PE muss der Lernende den Prozess / Arbeitsablauf mindestens drei Mal selbst bearbeitet oder daran mitgearbeitet haben.

Eine PE kann vom Lernenden erst erstellt werden, wenn er die Zusammenhänge sieht und versteht – sprich, wenn er schon in den Prozess eingeführt wurde.

Bei den aufgeführten PE handelt es sich um Vorschläge. Bestimmt gibt es in Ihrem Betrieb unternehmensspezifische Prozesseinheiten, die ihnen auch wirklich von Nutzen sind.

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

PE 1. Lehrjahr

Prozess: Erstellung einer Offerte (Hotel und Ferienwohnung)

Der Lernende erstellt aufgrund einer Anfrage eine Offerte für Übernachtung und allfälligen Zusatzleistungen. Er schickt diese an den Gast und fasst allenfalls nach. Ziel ist, dass eine Reservation getätigt wird.

Prozess: Bearbeitung einer Gruppenanfrage

Der Lernende erhält den Auftrag, eine Gruppenanfrage zu bearbeiten. Er stellt das Programm für den Aufenthalt inkl. Rahmenprogramm zusammen. Der Prozess beginnt mit der Offerte und endet mit der Anreise der Gäste.

PE 2. Lehrjahr

Prozess: Umgang mit Reklamationen

Der Lernende erhält den Auftrag, eine schriftliche Reklamation zu bearbeiten und zu beantworten. Die Angelegenheit sollte zur Zufriedenheit des Gastes gelöst werden.

Prozess: Planung, Organisation und Durchführung einer Gästewanderung Der Lernende ist beauftragt, für die nächste Sommersaison, eine Wanderung zu planen, welche wöchentlich ins Gästeprogramm aufgenommen wird. Dazu gehören Analyse des bestehenden und geplanten Gästeprogrammes, Festlegung des geeigneten Wochentages, Route/Transport, Partner, Budget, Kommunikation/Ausschreibung, Detailplanung, Anmeldewesen, Durchführung und Nachbearbeitung mit Handlungsempfehlungen für die Zukunft.

Prozess: Neuklassifikation der Ferienwohnungen

Der Lernende erhält den Auftrag, die Neuklassifikationen der Ferienwohnungen durchzuführen. Der Prozess beginnt mit der Umfrage bei den Vermietern und endet mit dem Versand des Zertifikats und der Rechnung an die Vermieter.

Prozess: Kurs- oder Workshop-Organisation

Der Lernende organisiert einen Kurs oder Workshop, von der Ausschreibung bis zur Abrechnung.

PE 3. Lehrjahr

Prozess: Organisation und Betreuung eines Pauschalangebotes

Der Lernende erhält den Auftrag, ein neues Pauschalangebot zu kreieren. Kalkulation, Buchungsmöglichkeiten, Promotion/Kommunikation sind Bestandteile des Prozesses.

Prozess: Organisation eines Events

Beispiele: jährlicher Event, einmaliger Event, Informationsveranstaltung, GV usw.
Der Lernende organisiert einen Event inkl. Planung, Durchführung und Nachbearbeitung.

Prozess: Erstellung einer Broschüre (Infobroschüre, Gastro- oder Unterkunftsverzeichnis)

Der Lernende erhält den Auftrag, eine Neuauflage einer bestehenden Broschüre sicherzustellen. Budget, Umfrage, Layout, Druck Verrechnung und Distribution sind Bestandteile des Prozesses.