

STV FST

Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

SRV
FSV Schweizer Reise-Verband
Fédération Suisse du Voyage
Federazione Svizzera di Viaggi

IGhf+

Interessengemeinschaft der Höheren Fachschulen für Tourismus
Groupement d'intérêts des écoles supérieures de tourisme en Suisse
Comunità d'interessi delle Scuole specializzate superiori di turismo

Totalrevision

Rahmenlehrplan

**Für den Bildungsgang zur / zum
dipl. Tourismusfachfrau HF
dipl. Tourismusfachmann HF**

Die Arbeit wurde uns dank Ko-Finanzierung durch das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI ermöglicht.

Schweizer Tourismus-Verband (STV)

Finkenhubelweg 11
3001 Bern

Telefon 031 307 47 47
E-Mail info@stv-fst.ch
Webseite www.stv-fst.ch

Schweizer Reise-Verband (SRV)

Etzelstrasse 42
8038 Zürich

044 487 30 50
mail@srv.ch
www.srv.ch

Interessengemeinschaft der Höheren Fachschulen für Tourismus (IG-HFT)

c/o IST AG, Höhere Fachschule für Tourismus
Josefstrasse 59
8005 Zürich

Telefon 044 440 30 90
E-Mail hrychener@ist-edu.ch
Webseite www.ist-edu.ch



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	2
1.1	Trägerschaft	2
1.2	Zweck des Rahmenlehrplanes	2
1.3	Grundlagen.....	2
1.4	Erläuterungen zum Berufsprofil und den zu erreichenden Kompetenzen.....	3
2	Positionierung	6
2.1	Zugangsmöglichkeiten.....	6
2.2	Anschlussmöglichkeiten	6
2.3	Titel des Berufes.....	7
3	Berufsprofil und die zu erreichenden Kompetenzen	8
3.1	Arbeitsfeld und Kontext	8
3.2	Arbeitsprozesse und die zu erreichenden Kompetenzen im Überblick.....	11
3.3	Arbeitsprozesse und die zu erreichenden Kompetenzen	13
4	Zulassungsbedingungen	28
5	Bildungsorganisation	29
5.1	Bildungsbereiche und ihre zeitlichen Anteile	30
5.2	Koordination von schulischen und praktischen Bildungsteilen	31
5.3	Anforderungen an die Praktikumsbetriebe	32
5.4	Anrechenbarkeit	32
6	Qualifikationsverfahren	33
6.1	Promotionsordnung	33
6.2	Abschliessendes Qualifikationsverfahren – Diplomprüfung.....	33
7	Schlussbestimmungen	36
7.1	Inkrafttreten	36
7.2	Übergangsbestimmungen	36
7.3	Überprüfung	36
8	Anhang	37

1 Einleitung

1.1 Trägerschaft

Die Träger des vorliegenden Rahmenlehrplans sind der Schweizer Tourismus-Verband STV, der Schweizer Reise-Verband (SRV) sowie die Interessengemeinschaft der Höheren Fachschulen für Tourismus (IG-HFT Schweiz).

Der STV wurde 1932 als Verein gegründet und ist der nationale Dachverband des Schweizer Tourismus. Er setzt sich aus Branchen- und Fachverbänden sowie anderen nationalen Verbänden, Kantonen und Gemeinden, nationalen, regionalen und lokalen Unternehmungen und Tourismusorganisationen sowie Unternehmungen des Dienstleistungssektors zusammen.

Der SRV wurde 1928 gegründet und ist die Branchenorganisation der Reisebüros, Reiseveranstalter, Online Travel Agents und Incoming Agenturen in der Schweiz und in Liechtenstein.

Die IG-HFT Schweiz wurde 2001 gegründet. Sie setzt sich aus den vier Höheren Fachschulen für Tourismus der Schweiz zusammen: HFT Graubünden (Academia Engiadina in Samedan), HFT Luzern und Thun, HFT Zürich und Lausanne (IST), sowie die Scuola superiore specializzata alberghiera e del turismo (SSSAT in Bellinzona).

1.2 Zweck des Rahmenlehrplanes

Der vorliegende Rahmenlehrplan beschreibt die im Bildungsgang zur dipl. Tourismusfachfrau HF / zum dipl. Tourismusfachmann HF zu erreichenden Kompetenzen. Der Rahmenlehrplan dient der Erfüllung des Bildungsauftrages, wie er in den MiVo-HF formuliert ist, und der gesamtschweizerischen Entwicklung der Qualität in der Berufsbildung.

1.3 Grundlagen

- Bundesgesetz über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz, BBG) vom 13. Dezember 2002.
- Verordnung über die Berufsbildung (Berufsbildungsverordnung, BBV) vom 19. November 2003.
- Verordnung des WBF vom 11. September 2017 über Mindestvorschriften für die Anerkennung von Bildungsgängen und Nachdiplomstudien der Höheren Fachschulen (MiVo-HF).
- Leitfaden des SBFJ zur Erarbeitung und Revisionen von Rahmenlehrplänen für Bildungsgänge und Nachdiplomstudien an höheren Fachschulen vom September 2018.

1.4 Erläuterungen zum Berufsprofil und den zu erreichenden Kompetenzen

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

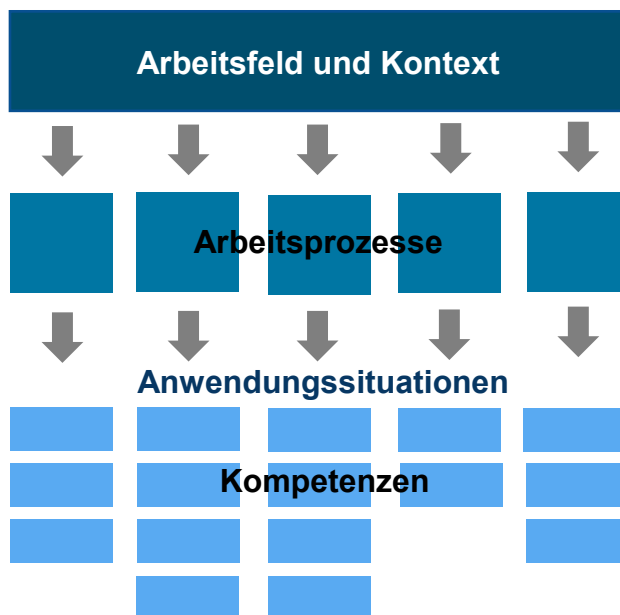


Abbildung 1: Aufbau Berufsprofil (Büro für Bildungsfragen BfB, o. D.)

Arbeitsfeld und Kontext

Es werden die zentralen Aufgaben und Tätigkeiten, Akteure und der Arbeitskontext (z.B. Positionierung in der Berufswelt und in Organisationen) beschrieben. Zudem werden Rahmenbedingungen und - wenn absehbar - Entwicklungsperspektiven aufgezeigt.

Arbeitsprozesse

Allgemein versteht man unter Prozess einen Vorgang oder Verlauf. Arbeitsprozesse sind Vorgänge, die der Erreichung eines bestimmten Zieles dienen. Zu Beginn eines Arbeitsprozesses steht ein Auslöser. Durch verschiedene Tätigkeiten in diesem Prozess wird dieses Problem gelöst. Am Ende des Prozesses steht ein Ergebnis. Die Arbeitsprozesse im Berufsprofil zeigen die zentralen Wirkungen des beruflichen Handelns auf. Sie gliedern das Arbeitsfeld und Kontext in grobe Kategorien. Die Bewältigung der Arbeitsprozesse erfordert spezifische Kompetenzen, die in der Ausbildung vermittelt werden.

Zu erreichende Kompetenzen

Kompetenzen beschreiben ein konkretes, beobachtbares Verhalten in einer bestimmten Arbeitssituation, welches von den HF-Absolvierenden bei ihrer künftigen Tätigkeit auf dem Arbeitsmarkt erwartet wird¹. Grundlage dafür ist die im Rahmen einer Bildungsmassnahme oder anderswo erworbene Fähigkeit einer Person, ihre Ressourcen zu organisieren und zu nutzen, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Wer kompetent ist, ist in der Lage, Arbeitssituationen erfolgreich zu bewältigen.

¹ Leitfaden – Erarbeitung und Revisionen von Rahmenlehrplänen für Bildungsgänge und Nachdiplomstudien an höheren Fachschulen (Staatssekretariat für Bildung, Forschung, Innovation SBFI, 2018, S. 11)

Unter persönlichen Ressourcen verstehen wir

- kognitive Fähigkeiten, die den Gebrauch von Wissen, Theorien und Konzepten einschliessen, aber auch implizites Wissen (tacit knowledge), das durch Erfahrung gewonnen wird
- Fertigkeiten (Know-how), die zur Ausübung einer konkreten Tätigkeit erforderlich sind, inklusive der Fähigkeit zur Beziehungsaufnahme in beruflichen Situationen (soziale Kompetenz)
- Einstellungen und Werte

Die Kompetenzen in diesem Rahmenlehrplan sind einheitlich wie folgt aufgebaut:

- Titel der Kompetenz
- Allgemeine Beschreibung der Kompetenz unter Angabe des Ziels und mit Hinweisen auf die eingesetzten Mittel und benötigten Ressourcen
- Beschreibung des kompetenten Handelns in Form eines vollständigen Handlungszyklus' (IPRE)

Der vollständige Handlungszyklus (IPRE) ist in vier Schritte unterteilt, die das erfolgreiche Bewältigen einer Arbeitssituation aufzeigen (siehe Abbildung 2):

- 1. Sich informieren:** Hier geht es um die Informationsaufnahme, um in Berücksichtigung der Rahmenbedingungen eine Aufgabe zu erfüllen.
- 2. Planen / Entscheiden:** Auf Basis der gesammelten Informationen wird das weitere Vorgehen geplant oder ein Entscheid gefällt. Es geht hier um die Handlungsvorbereitung und Entscheidung für beispielsweise eine Variante, den entsprechenden Handlungszeitpunkt, etc.
- 3. Realisieren:** Hier geht es um die Umsetzung der geplanten Handlung, respektive die Ausführung eines Verhaltens / einer Handlung.
- 4. Evaluieren:** Als letzter Schritt wird die Wirkung der ausgeführten Handlung überprüft, und die Handlung in gegebenem Fall korrigiert. Das Evaluieren fällt mit dem ersten Schritt des Handlungszyklus' (Sich informieren) zusammen, da - um eine neue Handlung einzuleiten - hier erneut Informationen gesammelt werden und der Handlungszyklus bei Korrekturbedarf wieder von vorne beginnt.

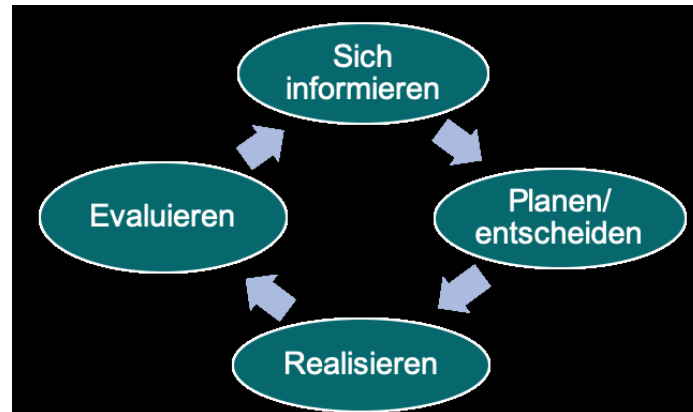


Abbildung 2: Vier Schritte des vollständigen Handlungszyklus' IPRE (Büro für Bildungsfragen BfB, o. D.)

Anforderungsniveau

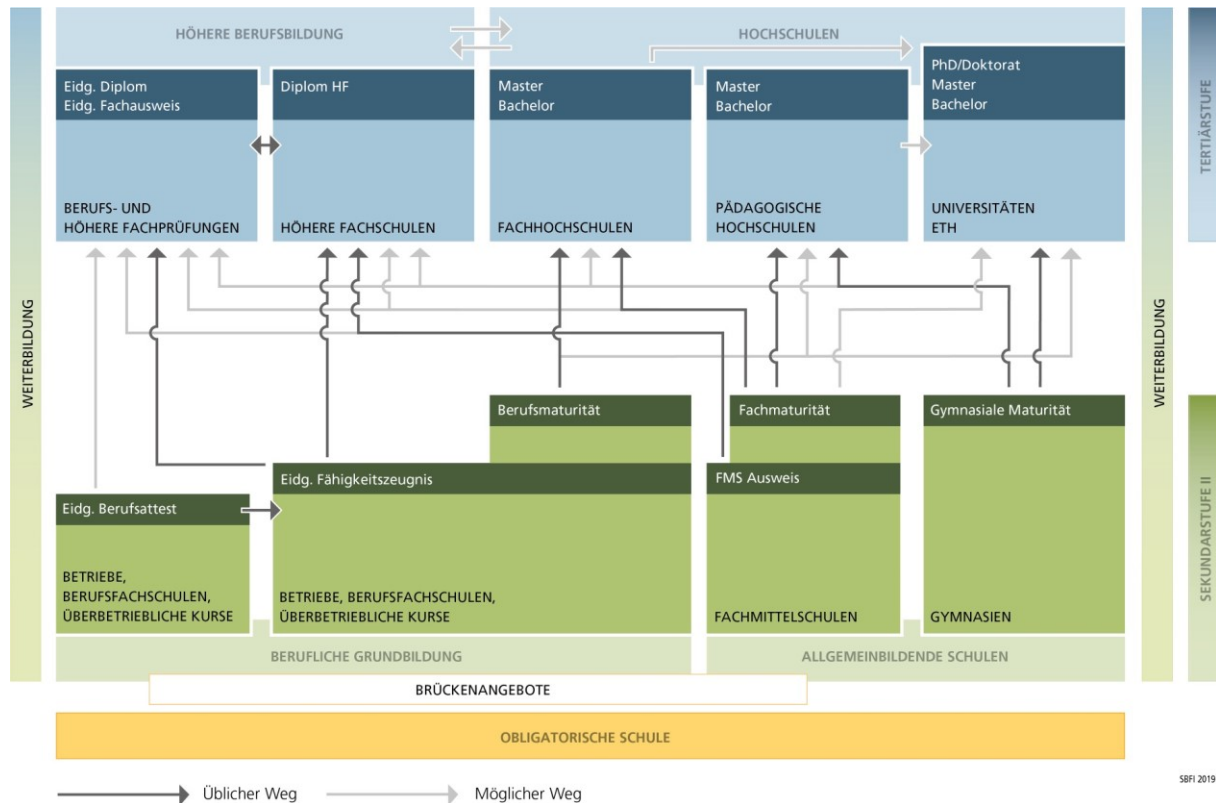
Das Anforderungsniveau wird im Arbeitsfeld und Kontext, in den Arbeitsprozessen und insbesondere in den Kompetenzen beschrieben.

Es drückt sich aus durch:

- wie gross der Grad der Selbständigkeit der Absolvent/innen ist
- welche Verantwortung der/die Absolvent/innen tragen
- wie gross die Tragweite der Entscheidungen der Absolvent/innen ist
- ob und welche personelle Führungsverantwortung der/die Absolvent/innen haben
- ob und wie häufig der/die Absolvent/innen mit anderen Bereichen koordinieren
- ob und wie gross die Unsicherheit der Ausgangslage einer Arbeitssituation ist
- ob und wie häufig es Neueinschätzungen einer Arbeitssituation aufgrund ihrer Dynamik braucht
- usw.

2 Positionierung

Die Höheren Fachschulen für Tourismus sind Teil der höheren Berufsbildung und wie folgt in das Bildungssystem der Schweiz eingebettet:



2.1 Zugangsmöglichkeiten

Die Ausbildung zur dipl. Tourismusfachfrau HF / zum dipl. Tourismusfachmann² HF baut auf einem Abschluss auf Sekundarstufe II (mindestens eidgenössisches Fähigkeitszeugnis (EFZ)) auf (vgl. Abbildung 3 sowie Kapitel 4).

2.2 Anschlussmöglichkeiten

Gemäss Art. 9 Abs. 2 BBG werden erworbene Praxiserfahrung und Bildung angemessen bei Weiterbildungen angerechnet.

Übergänge an die Fachhochschule sind möglich, schweizweite institutionalisierte Anschlussmöglichkeiten bestehen aber nicht. Die Weiterbildung dauert in der Regel maximal zwei Jahre und führt zu einem Fachhochschulabschluss mit Bachelor-Titel. Die Bedingungen sind in den Bestimmungen der einzelnen Fachhochschulen geregelt und sind nicht einheitlich.

² Im Nachfolgenden wird für bessere Lesbarkeit von *Tourismusfachpersonen* gesprochen.

2.3 Titel des Berufes

In Anlehnung an die Vorgaben des SBFI³ führt der erfolgreiche Abschluss des Bildungsganges nach vorliegendem Rahmenlehrplan zu folgendem geschützten Berufstitel in Deutsch, Französisch und Italienisch:

Dipl. Tourismusfachfrau HF / Dipl. Tourismusfachmann HF

Gestionnaire en tourisme diplômée ES / Gestionnaire en Tourisme diplômé ES

Specialista turistica dipl. SSS / Specialista turistico dipl. SSS

Als englische Übersetzung des Titels (nicht geschützt) wird vom SBFI empfohlen:

Advanced Federal Diploma of Higher Education in Tourism Management

³ Englische Titelbezeichnungen für Abschlüsse der Berufsbildung (Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI, 2017, S. 24)

3 Berufsprofil und die zu erreichenden Kompetenzen

3.1 Arbeitsfeld und Kontext

Arbeitsort

Die Tourismusfachperson ist in der Tourismus- und Freizeitindustrie sowie in tourismusverwandten Dienstleistungsbetrieben (vgl. Abbildung 4) tätig. Typischerweise übernimmt sie nach der Ausbildung untere und mittlere Kaderfunktionen. In kleineren Betrieben kann sie die Geschäftsführung übernehmen.

Arbeitsumfeld und allgemeine Anforderungen

Die Tourismus- und Freizeitindustrie ist Teil des Dienstleistungssektors. Das Luzerner Tourismusmanagement-Modell, entwickelt an der HFT Luzern, zeigt die Vernetzung von Tourismus und Management unter Einwirkung verschiedener Umweltsphären (Abbildung 4, nächste Seite). Von seiner Grundidee her ist das Luzerner Tourismusmanagement-Modell an das St.Galler Management Modell angelehnt (Rüegg-Stürm, 2004).

Im Kern des Modells stehen die touristischen Teilbereiche Destinationsmanagement, Hospitality Management, Travel Industry und Mobilität mit ihren Tätigkeitsfeldern (z.B. Attraktionen, Hotellerie, Touroperating oder Aviation). Diese werden auch durch die Management-Grundfunktionen Führung, Marketing/Verkauf, Finanz- und Personalmanagement geprägt. Seit ihren Anfängen im 19. und 20. Jahrhundert entwickelte sich die Tourismusindustrie zu einem von grosser Anbieterkonkurrenz geprägten «Käufermarkt», die Nachfrage bestimmt über Innovationen und Trends das Angebot.

Tourismus findet in allen Raumdimensionen statt, lokal, regional, national und international, in Bezug auf die Reisesströme wird zwischen Domestic (Inlandstourismus), Incoming (Ausländische Gäste ins Inland) und Outgoing (Inländische Gäste ins Ausland) unterschieden. Die Tourismusindustrie steht unter dem Einfluss von gesellschaftlichen, ökonomischen, ökologischen, politischen, rechtlichen und technologischen Gegebenheiten und Entwicklungen. Selbst- und Sozialkompetenz sowie das didaktische Dreieck «Wissen – Können – Reflektieren» spielen unter dem Aspekt der Ausbildung eine wichtige Rolle.

Aufgrund der weltwirtschaftlichen und technischen Entwicklung der letzten Jahrzehnte spielen Globalisierung, Digitalisierung und Nachhaltigkeitsfragen eine immer wichtigere Rolle im Tourismus und deshalb auch in der Aus- und Weiterbildung von Tourismusfachpersonen (TFP).

Die TFP ist in erster Linie in den touristischen Kernbereichen tätig, also im Destinations- und Hospitalitymanagement, im outgoing-orientierten Touroperating sowie in verschiedenen Bereichen der Mobilität. Aufgrund der breiten Ausbildung bieten sich aber auch Tätigkeiten im Marketing, Event- oder Qualitätsmanagement usw. in anderen Branchen an. Arbeitgeber der HFT-Absolvent/innen sind in erster Linie die Leistungsträger der touristischen Kernbereiche wie weitere Unternehmen im Dienstleistungssektor. Kund/innen sind je nach Arbeitsbereich Tourist/innen (B2C) oder andere Leistungsträger (B2B). Die Funktionen der Dienstleistungserstellung und der Vermittlung zwischen Kunde, Leistungsträger und weiteren Ansprechpersonen sind zentral, ebenso eine hohe Fähigkeit an vernetztem Denken und Handeln.

Einen besonderen Stellenwert nehmen in der Arbeit der Tourismusfachperson Kommunikation und interkulturelle Kompetenz ein. Die Tourismusfachperson beherrscht mindestens eine Fremdsprache (sowohl mündlich, wie auch in der Korrespondenz) und berücksichtigt die kulturellen Hintergründe ihrer Ansprechpartner. Ebenfalls essentieller Teil der täglichen Arbeit von Tourismusfachpersonen ist die Anwendung elektronischer Medien und online-Buchungssystemen.

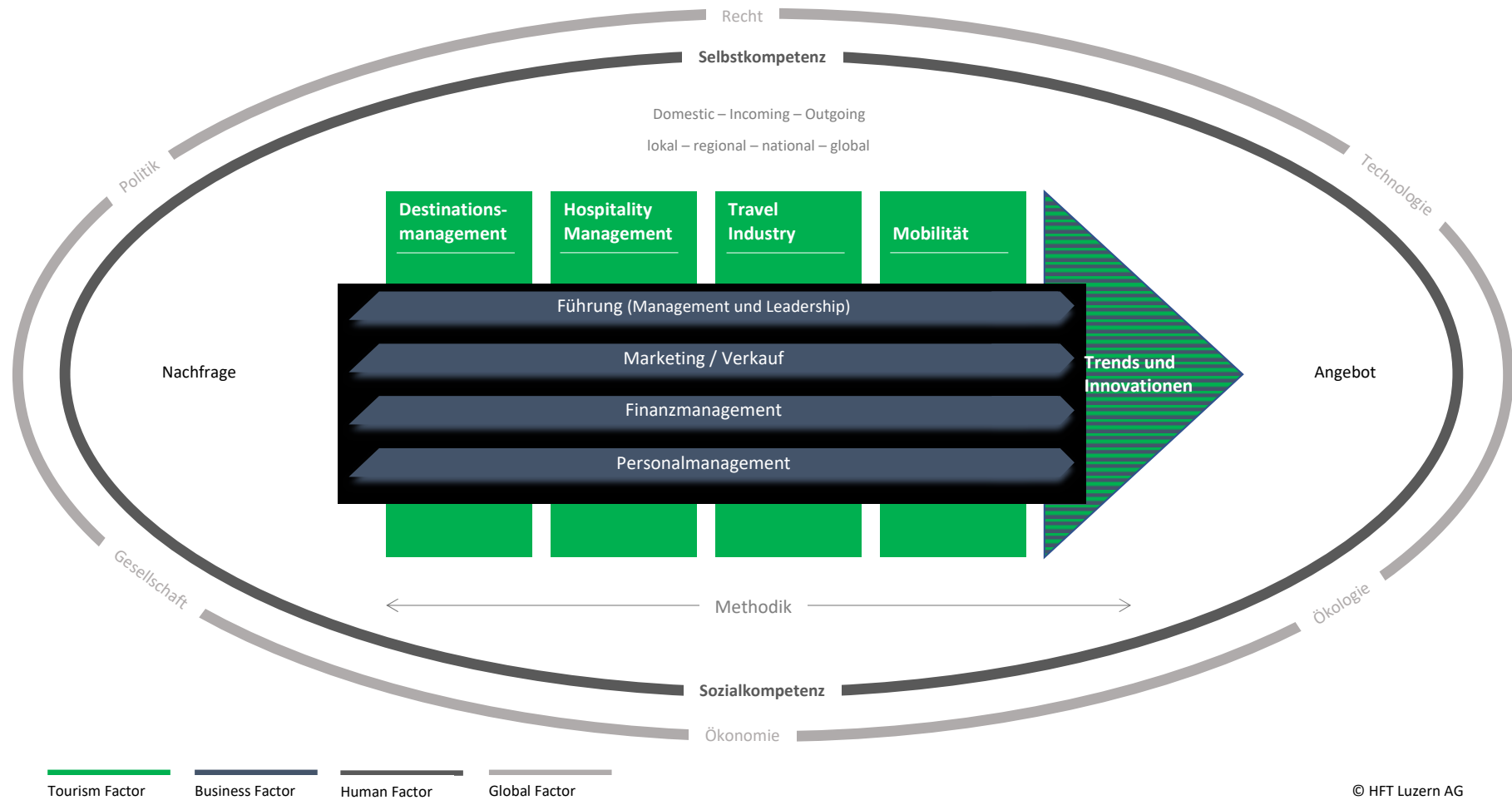


Abbildung 4: Luzerner Tourismusmanagement-Modell

Die in der Tourismusbranche angebotenen Dienstleistungen sind in vielen Fällen abhängig vom ökologischen, ökonomischen und soziokulturellen Umfeld, in welchem sie vollbracht werden. Daher hat die Tourismusbranche Interesse an der Erhaltung und nachhaltigen Entwicklung ihres Umfeldes und trägt für diese Verantwortung. Aufgrund ihrer Ausbildung ist die Tourismusfachperson sensibilisiert auf die Nachhaltigkeitsthemen und bringt ein branchenrelevantes Grundwissen mit. Dieses setzt sie in der Entwicklung und Beurteilung von touristischen Angeboten verantwortungsbewusst ein.

Zukünftige Entwicklungen

Globale Megatrends und regionale Trends beeinflussen den Tourismus in all seinen Dimensionen. Der Beruf von und die Herausforderungen an die Tourismusfachperson wandeln und erweitern sich im Rahmen der gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und ökologischen Veränderungen laufend (u.a. durch Globalisierung, Wertewandel, technologische und gesellschaftliche Entwicklungen, Konkurrenzdruck, Rentabilitätschwächen, Klimawandel oder Ressourcenknappheit). Daher sind für die Tourismusfachperson sowohl ihr solides Grundlagenwissen, wie die Fähigkeit und Bereitschaft sich weiter zu entwickeln, essentiell.

In den nachfolgenden Kapiteln 3.2 und 3.3 werden die wichtigsten Arbeitsprozesse und Kompetenzen einer Tourismusfachperson aufgeführt.

3.2 Arbeitsprozesse und die zu erreichenden Kompetenzen im Überblick

Abbildung 6 zeigt einen Überblick über die wichtigsten Arbeitsprozesse der Tourismusfachperson. Die Arbeitsprozesse 1 bis 4 erfordern die Kompetenzen, die typisch für die Tourismusfachperson sind und ihren Beruf gegenüber anderen abgrenzt. Die Arbeitsprozesse 5 und 6 sind Arbeitsprozesse, die die Ausführung der Arbeitsprozesse 1 bis 4 unterstützen.

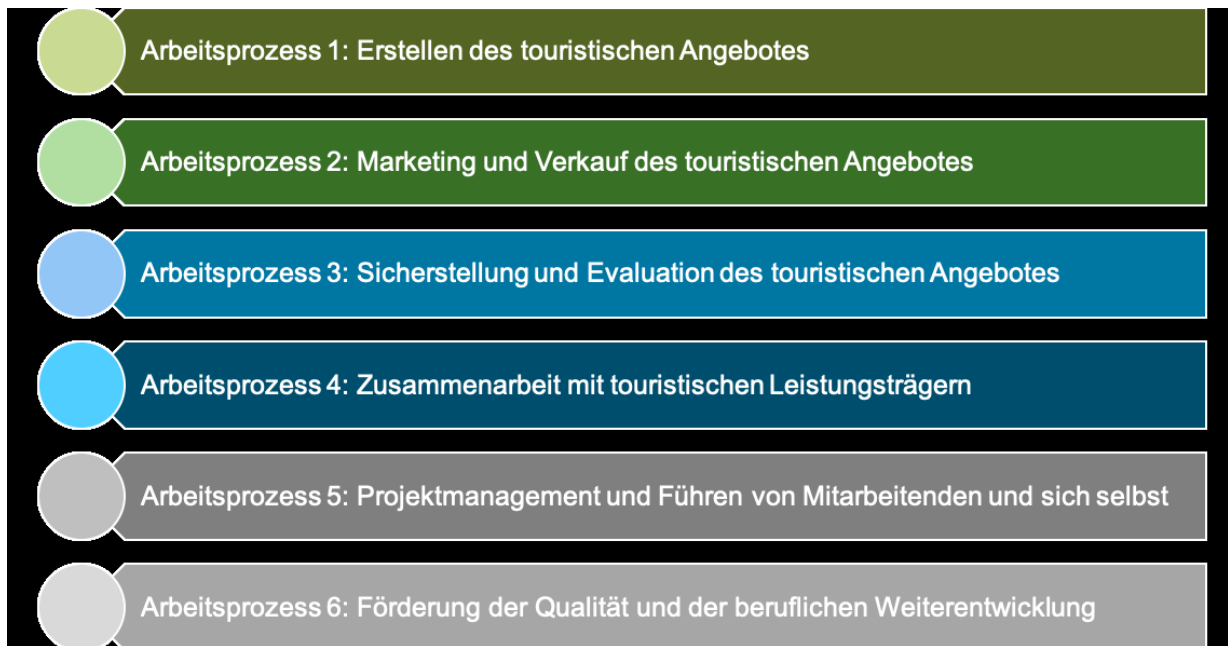


Abbildung 5: Überblick Arbeitsprozesse

Unter Tourismus in obigem Kontext werden die vier Bereiche Destinationsmanagement, Hospitality Management, Travel Industry und Mobilität verstanden (vgl. Abbildung 4).

Abbildung 7 zeigt eine Übersicht über die einzelnen Kompetenzen. Die Kompetenzen können je nachdem zeitlich nacheinander oder parallel ablaufen. Die Kompetenzen der Arbeitsprozesse 5 und 6 sind übergreifend über alle anderen Arbeitsprozesse zur Unterstützung wirksam.

Die Kompetenzen der verschiedenen Arbeitsprozesse sind untereinander verknüpft, deren Management zeichnet eine professionelle Tourismusfachperson aus.

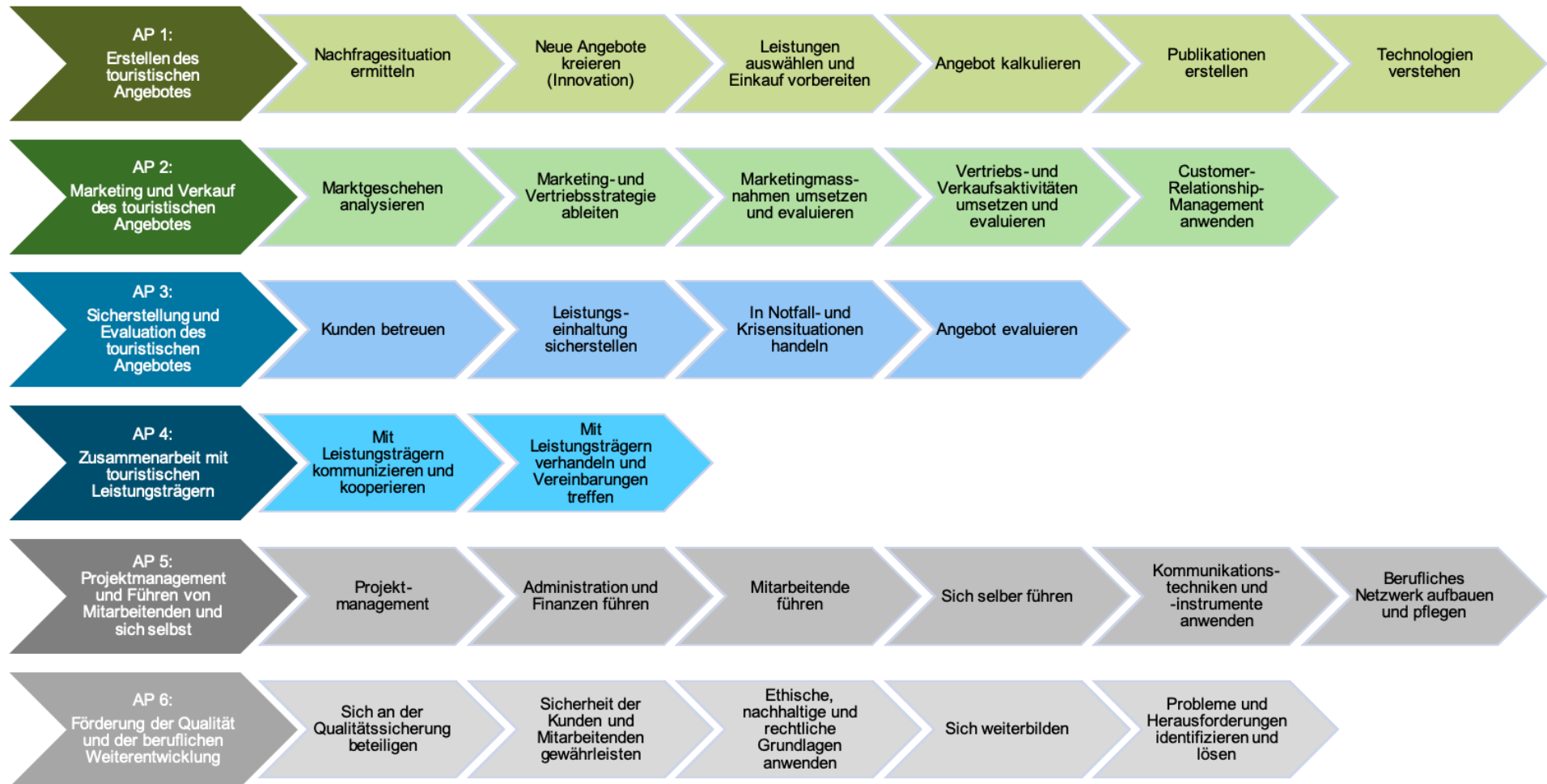


Abbildung 6: Überblick über die Kompetenzen

3.3 Arbeitsprozesse und die zu erreichenden Kompetenzen

Arbeitsprozess 1:

Erstellen des touristischen Angebotes

Die TFP entwickelt Angebote mit dem Ziel Kundennutzen zu schaffen. Dabei berücksichtigt sie:

- Unternehmensziele sowie betriebliche Vorgaben,
- politische, rechtliche, gesellschaftliche und ökologische Rahmenbedingungen,
- Akteure, die sozial- und umweltverträglichen Tourismus unterstützen und
- Grundlagen der Nachhaltigkeit im Tourismus.

Die TFP erstellt die für die Angebote notwendigen (analogen und vermehrt in digitaler Form vorliegenden) Dokumente (z.B. Einladungen bei einem Event, Ausschreibungen, Prospekte, Flugtickets).

Das Angebot kann die gesamte Angebotskette umfassen oder einzelne Teile daraus (z.B. bestimmte Aktivitäten, Buchen von Flügen). Das Erstellen des Angebotes kann auf konkreten Wunsch eines Kunden oder auf eigene Initiative (z.B. um ein neues Angebot auf den Markt zu bringen) erfolgen. Der Kunde kann eine Einzelperson oder eine Gruppe sein. Beim Erstellen des Angebotes geht die TFP auf die unterschiedlichen Kundenbedürfnisse ein (z.B. Ferien auf Wunsch eines Gastes oder eine an die geschäftliche Aufgabe angepasste Dienstleistung von Geschäftsreisenden).

Kompetenz 1.1

Nachfragesituation ermitteln

Die TFP ermittelt anhand von Analysen (z.B. Umfeld-, Konkurrenzanalyse, Statistiken) die Marktsituation von Angeboten. Sie legt damit die Basis für die Entwicklung neuer Angebote.

- Überlegt sich, welches Marktsegment sie bearbeiten und welche Informationen sie ermitteln möchte.
- Plant die Recherche und die Durchführung der Ermittlung. Entscheidet, welche Informationen/Daten verwendet werden.
- Ermittelt durch das Analysieren der Informationen/Daten, welche Angebote bestehen und wie sich die Nachfrage (Kundenbedürfnisse) entwickeln wird.
- Überprüft, ob sie ein vollständiges Bild durch die ermittelten Daten/Informationen hat und ergänzt das Bild gegebenenfalls.

Kompetenz 1.2**Neue Angebote kreieren (Innovation)**

Die TFP kreiert neue Angebote aufgrund der ermittelten Nachfragesituation sowie der Unternehmensziele und Rahmenbedingungen. Dabei stützt sie sich auf ein bestehendes Angebot ab oder verwirklicht eine neue Idee.

- Vergegenwärtigt sich die bei der Ermittlung der Nachfragesituation gefundenen Kundenbedürfnisse und Angebote.
- Informiert sich über Rahmenbedingungen (z.B. Budget, geographische Bedingungen, zeitliche Vorgaben, rechtliche Bedingungen) und über die gesellschaftliche, ökonomische, ökologische, politische, rechtliche und technologische Situation möglicher Destinationen und der dort lebenden Bevölkerung.
- Setzt die Bedürfnisse mit den Angeboten und Rahmenbedingungen in Beziehung.
- Zeigt mögliche Varianten eines neuen Dienstleistungsangebotes auf unter Berücksichtigung der Auswirkungen einzelner Entscheidungen (z.B. Preis, Anstellungsbedingungen, Einbezug lokaler Leistungsträger) auf die Destination und die dort lebenden Bevölkerung.
- Kreiert ein buchbares Angebot/Angebotsportfolio und berücksichtigt dabei die Möglichkeiten des dynamischen/klassischen 'Packagings'.
- Überprüft, ob das Angebot den Bedürfnissen gerecht wird.

Kompetenz 1.3**Leistungen auswählen und Einkauf vorbereiten**

Die TFP wählt unter Einbezug verschiedener Aspekte, wie z.B. Preis und Leistung, die passenden Leistungen für ein Angebot aus und organisiert sie. Dabei berücksichtigt sie nach Möglichkeit Partner, die sozial- und umweltverträglichen Tourismus unterstützen. Sie nimmt Kontakt mit Leistungsträgern auf.

- Informiert sich, welche Leistungen benötigt werden, welche Leistungen angeboten werden und bei welchen Leistungsträgern sie eingekauft werden können.
- Vergleicht die angebotenen Leistungen unter Einbezug ihrer Sozial- und Umweltverträglichkeit. Schätzt die Auswirkung von Preisen auf die lokale Wertschöpfung und Entwicklung sowie die Möglichkeit von fairen Preisen ein.
- Wählt die konkreten Leistungen aus.
Bestimmt die Leistungsträger, bei denen die Leistungen eingekauft werden sollen. Berücksichtigt dabei das Kosten-Nutzen-Verhältnis. Nimmt Kontakt mit den Leistungsträgern auf und bereitet den Einkauf vor.
- Überprüft die Vollständigkeit und die Angemessenheit der Leistungen in Bezug auf das Angebot.

Kompetenz 1.4**Angebot kalkulieren**

Die TFP ermittelt basierend auf Kalkulations- und Budgetvorgaben den Preis des Angebotes.

- Kennt die Komponenten, welche in die Kalkulation einfließen müssen (z.B. Preise der Leistungen, Spesen, Kommissionen, Arbeitsaufwand) und ermittelt die Kosten.
- Plant den Kalkulationsvorgang.
- Kalkuliert das Angebot und berücksichtigt auch die Möglichkeiten des Dynamic Pricing.
- Überprüft Plausibilität, Marktfähigkeit und Korrektheit der Kalkulation, kalkuliert gegebenenfalls neu.

Kompetenz 1.5**Publikationen erstellen**

Die TFP erstellt angebotsrelevante Publikationen (digital oder analog) unter Verwendung der nötigen Technologie.

- Ermittelt die Publikationsinhalte.
- Wählt die zum Inhalt und zur Zielgruppe passende Publikationsform.
- Plant und erstellt die Publikation, allenfalls in Zusammenarbeit mit externen Partnern (z.B. Agenturen)
- Überprüft die Vollständigkeit und Korrektheit der Publikation und ergänzt/korrigiert sie gegebenenfalls.

Kompetenz 1.6**Technologien verstehen**

Die TFP verfügt über ein gutes Verständnis der Information- und Kommunikationstechnologien. Sie versteht die aktuellen technischen Möglichkeiten und kann diese im Arbeitsalltag einsetzen.

- Verschafft sich einen Überblick über die aktuellen technologischen Möglichkeiten und die Einsatzgebiete im Tourismus.
- Verfügt über ein Basiswissen in Bezug auf aktuell eingesetzte Technologien.
- Beurteilt die relevanten Chancen und Risiken, die beim Einsatz dieser Technologien entstehen können und ist sich bewusst, welche Vorsichtsmassnahmen zu ergreifen sind (z.B. Datenschutz).
- Hält sich über neue Entwicklungen stets auf dem Laufenden.

Arbeitsprozess 2:**Marketing und Verkauf des touristischen Angebotes**

Die TFP analysiert das Marktgeschehen, konzipiert und plant Marketingmassnahmen und setzt diese in der Folge um. Alles mit dem Ziel, die Kundschaft mit dem passenden Produkt zum passenden Preis und zum passenden Zeitpunkt anzusprechen, sein Angebot zielorientiert zu kommunizieren und zu verkaufen. Dabei fokussiert die TFP auf die darauf abgestimmten analogen und insbesondere digitalen Daten und Distributionskanäle.

Kompetenz 2.1**Marktgeschehen analysieren**

Die TFP holt sich Informationen über das Marktgeschehen ein und zieht daraus für den entsprechenden Tourismusbetrieb die passenden Schlüsse.

- Versteht das Marktgeschehen als systemisches Zusammenspiel von Marktteilnehmern und äusseren Einflüssen wie Umweltfaktoren, Politik, soziale Haltung usw. und ist fähig, einen relevanten Markt abzugrenzen.
- Wählt eine geeignete Methode aus, um das Marktgeschehen und mögliche relevante Trends zu analysieren.
- Führt diese Analysen methodisch korrekt durch und zieht daraus für den touristischen Berufsalltag nützliche Schlüsse.
- Überprüft die getroffenen Schlüsse anhand der touristischen Realität.

Kompetenz 2.2**Marketing- und Vertriebsstrategie ableiten**

Die TFP leitet aus der Marktanalyse eine für den touristischen Betrieb relevante Marketing- und Vertriebsstrategie ab.

- Kennt unterschiedliche Marketingstrategien.
- Definiert quantitative und qualitative Ziele und plant daraus abgeleitet passende (analoge und digitale) Marketing- und Vertriebsmassnahmen.
- Richtet diese konsequent auf den Kunden oder die gewünschte Zielgruppe aus.
- Formuliert diese professionell in einem Marketing- resp. Vertriebskonzept.
- Evaluert das Konzept nach der Umsetzung und passt es entsprechend den neuen Gegebenheiten an.

Kompetenz 2.3**Marketingmassnahmen umsetzen und evaluieren**

Basierend auf dem Marketingkonzept, setzt die TFP – allenfalls mithilfe von externen Experten – die Marketingmassnahmen um.

- Informiert sich über die Vorgaben im Marketingkonzept und die dahinterliegenden Überlegungen.
- Plant die Umsetzung anhand eines Projekt- und Zeitplanes.
- Koordiniert die Umsetzung der Marketingmassnahmen in Zusammenarbeit mit internen oder externen Experten im analogen oder digitalen Bereich.
- Überprüft die Wirksamkeit der Massnahmen anhand von entsprechenden Kennzahlen.

Kompetenz 2.4**Vertriebs- und Verkaufsaktivitäten umsetzen und evaluieren**

Abgeleitet aus den Vertriebszielen und Vertriebsvorgaben, verkauft die TFP die touristischen Angebote an die Kunden.

- Informiert sich unter Berücksichtigung von analogen und digitalen Möglichkeiten über den Kundenwunsch.
- Ist sich dabei der unterschiedlichen Kundentypologien bewusst und kann den Kontakt entsprechend gestalten.
- Stellt ein dem Kundenwunsch entsprechendes Angebot zusammen und berücksichtigt dabei die im Reiseland geltenden Besonderheiten und Verfügbarkeiten.
- Offeriert dem Kunden das Angebot und beachtet dabei die geltenden rechtlichen Gegebenheiten.
- Bucht dem Kunden das gewünschte Angebot und prüft die Richtigkeit der Umsetzung, der benötigten Unterlagen und Informationen.
- Evaluiert die Kundenzufriedenheit nach Rückkehr des Kunden und leitet die relevanten Rückmeldungen an die involvierten Partner weiter.

Kompetenz 2.5

Customer-Relationship-Management anwenden

Die TFP versteht die unterschiedlichen Konzepte zur Förderung der Kundenloyalität. Sie baut gezielt eine langfristige vertrauensvolle Beziehung mit der Kundschaft auf und bedient sich dabei unterschiedlicher analoger und digitaler Kanäle.

- Informiert sich über die aktuellen Möglichkeiten der proaktiven Gestaltung der Kundenbeziehung auf diversen Kanälen.
- Plant den passenden Einsatz der CRM-Systeme in der entsprechenden Kundenbeziehung.
- Setzt diese analogen und/oder digitalen Systeme zur Kundenpflege ein, um die Kundschaft über passende oder bereits gebuchte Angebote auf dem Laufenden zu halten und bezieht die Möglichkeiten zum Up-selling/Cross-selling mit ein.
- Reflektiert die Kundenreaktionen und entwickelt darauf basierende neue Herangehensweisen zur Gestaltung der Kundenbeziehung.

Arbeitsprozess 3:**Sicherstellung und Evaluation des touristischen Angebotes**

Die TFP ist für die Durchführung des gesamten Angebotes oder einzelner Teile daraus verantwortlich und organisiert das Angebot, das vor Ort stattfindet (z.B. Ausflüge, Anlässe, Reservationen). Die TFP begleitet und betreut den Kunden selber oder beauftragt Partner oder Leistungsträger damit.

Die TFP handelt in schwierigen Situationen und Notfällen angemessen und professionell, um die von der Kundschaft gekauften Leistungen zufriedenstellend zu gewährleisten.

Die TFP evaluiert das Angebot und leitet allfällige Massnahmen ein.

Kompetenz 3.1**Kunden betreuen**

Die TFP betreut die Kunden bei Inanspruchnahme des Angebotes. Dies kann in direkter (z.B. Reisebegleitung) und/oder indirekter Form stattfinden. Dabei steht die Zufriedenheit der Kunden im Vordergrund.

- Ermittelt die Form der Kundenbetreuung.
- Plant die adäquate Kundenbetreuung.
- Betreut die Kunden vor, während und nach der Leistungserbringung.
- Überprüft die Angemessenheit und den Verlauf der Betreuung und leitet, wenn nötig Verbesserungsmassnahmen ein.

Kompetenz 3.2**Leistungseinholung sicherstellen**

Die TFP stellt mittels Überprüfung von Verträgen, Aufträgen etc. das Angebot sicher und gewährleistet dadurch, dass die Leistungen wie vereinbart erbracht werden.

- Informiert sich, welche Leistungen vereinbart sind.
- Plant, welche weiteren Massnahmen (z.B. Rückbestätigungen) zur erfolgreichen Leistungserbringung eingeleitet werden müssen.
- Holt notwendige Rückbestätigungen oder Garantien bei den Leistungsträgern ein.
- Überprüft die Einhaltung der Vereinbarungen und leitet wo nötig Verbesserungen ein.

Kompetenz 3.3**In Notfall- und Krisensituationen handeln**

Die TFP handelt in Notfall- und/oder Krisensituationen angemessen und professionell. Sie leitet die adäquaten Massnahmen kundenorientiert ein.

- Bereitet sich auf mögliche Notfall- und/oder Krisensituationen vor und informiert sich über den Sachverhalt und die geltenden Rahmenbedingungen - sowie den möglichen Handlungsspielraum.
- Plant unter Berücksichtigung des Sachverhaltes und des Handlungsspielraumes, welche Massnahmen ergriffen werden sollen.
- Leitet die Massnahmen unter höchstmöglicher Effizienz und Professionalität ein; respektive setzt die Massnahmen um.
- Überprüft, ob die Massnahmen zur Zufriedenheit des Kunden und aller Interessensgruppen eingeleitet und/oder umgesetzt worden sind und korrigiert allenfalls.

Kompetenz 3.4**Angebot evaluieren**

Die TFP evaluiert mit angemessenen Instrumenten das Angebot, um die Qualität, die soziale Verträglichkeit und die nachhaltige Entwicklung sicherzustellen. Anhand der Ergebnisse entscheidet sie, ob das Angebot aufrechterhalten, verbessert oder zurückgezogen werden soll.

- Informiert sich, welche Aspekte und darauf abgestimmte Evaluationsinstrumente sich zur Überprüfung anbieten.
- Plant das Vorgehen der Evaluation. Wählt die geeigneten Instrumente aus und konzipiert sie.
- Führt die Erhebung und die entsprechenden Auswertungen durch, die eine Entscheidungsgrundlage dafür bilden, ob das Angebot aufrechterhalten, verbessert oder zurückgezogen werden soll.
- Überprüft, ob die Evaluation aussagekräftig ist und ob die Ergebnisse die gestellten Fragen beantworten.

Arbeitsprozess 4:**Zusammenarbeit mit touristischen Leistungsträgern**

Die TFP integriert beim Erstellen von Angeboten Leistungen und Produkte der Leistungsträger. Sie kooperiert und verhandelt mit ihnen. Dabei ist die TFP entweder Ansprechpartner für Leistungsträger und bindet ihre Produkte oder Leistungen in das Dienstleistungsangebot ein. Oder sie ist direkt bei einem Leistungsträger tätig und bringt dessen Produkte oder Leistungen in ein Angebot Dritter ein.

Kompetenz 4.1**Mit Leistungsträgern kommunizieren und kooperieren**

Die TFP stellt eine störungsfreie und effiziente Kommunikation und Kooperation mit den Leistungsträgern sicher. Sie gewährleistet den für Verhandlungen oder Vereinbarungen notwendigen Informationsfluss.

- Sammelt Informationen, die für die Kommunikation und Kooperation notwendig sind.
- Plant die Kommunikation und Kooperation mit Leistungsträgern und Partnern.
- Stellt dem Leistungsträger die nötigen Informationen zur Verfügung und arbeitet effizient mit ihm zusammen.
- Überprüft die Kommunikation und Kooperation und passt sie gegebenenfalls an.

Kompetenz 4.2**Mit Leistungsträgern verhandeln und Vereinbarungen treffen**

Die TFP führt erfolgreich Verhandlungen, trifft Vereinbarungen und hält diese in geeigneter Form fest. Sie kauft Leistungen unter Berücksichtigung der Interessen möglichst aller Stakeholder zu bestmöglichen Konditionen ein.

- Informiert sich, welche Leistungen eingekauft werden sollen und welche Vorgaben bestehen.
- Plant, zu welchen Konditionen und zu welchem Zeitpunkt die Leistungen eingekauft werden sollen, wer dazu die richtige Ansprechperson ist und welche Verhandlungsstrategie gewählt werden soll.
- Führt die Verhandlungen durch und hält die daraus resultierenden Vereinbarungen fest.
- Überprüft, ob alle geforderten Leistungen zu guten Konditionen eingekauft worden sind.

Arbeitsprozess 5:**Projektmanagement und Führen von Mitarbeitenden (Human Resources) und sich selber**

Die TFP leitet, überwacht und führt Projekte von der Planung bis zur Evaluation durch (Projektmanagement).

Sie erfüllt die anfallenden administrativen Aufgaben (Korrespondenz, Rechnungswesen, Telefonate).

Die TFP akquiriert, führt und qualifiziert einzelne Mitarbeitende oder kleinere Teams und stellt Mitarbeitende ein.

Die TFP führt sich selber, indem sie ihren eigenen psychischen wie physischen Zustand, ihr Arbeitsverhalten und ihren Umgang mit Personen analysiert und reflektiert.

Kompetenz 5.1**Projektmanagement**

Die TFP leitet selbständig Projekte oder führt sie selber durch. Sie übernimmt alle anfallenden Aufgaben von der Planung (z.B. Projektbeschrieb verfassen, Projektplan erstellen) über die Durchführung (z.B. inhaltliche Ausarbeitung, Controlling, Leiten des Projektes) bis zum Abschluss des Projektes (z.B. Evaluation, Archivierung).

- Informiert sich über die Ausgangslage, das gewünschte Endprodukt, die Rahmenbedingungen (z.B. bestehende Vorgaben, Termine, eventuelle Besonderheiten) und die entsprechenden Ressourcen (finanziell, zeitlich, personell).
- Verfasst den Projektbeschrieb, erstellt einen Projektplan inkl. Finanz- und Personalplanung und legt die Verantwortlichkeiten der am Projekt beteiligten Personen fest.
- Leitet das Projekt oder führt es selber durch. Kontrolliert, ob die Planung (zeitlich, personell und finanziell) und die Qualitätsanforderungen eingehalten werden. Leitet allenfalls Korrekturmassnahmen ein. Verfasst allfällige Berichte.
- Evaluiert das Projekt mit den entsprechenden Personen. Reflektiert ihr Projektmanagement.

Kompetenz 5.2**Administration und Finanzen führen**

Die TFP führt administrative Aufgaben mittels der zur Verfügung stehenden Ressourcen effektiv und effizient aus.

- Erkennt die anfallenden Aufgaben und Prozesse innerhalb der Administration.
- Legt die Prioritäten der anfallenden Aufgaben fest. Plant einen effizienten und professionellen Ablauf unter Berücksichtigung der Unternehmensprozesse, Richtlinien und Vorgaben.
- Erledigt die anfallenden Aufgaben dienstleistungsorientiert, effizient, professionell und in der geforderten Sprache (eigene Landessprache, Fremdsprache).
- Überprüft, ob die anfallenden Aufgaben vollständig, korrekt und termingerecht erfüllt worden sind und nimmt wo nötig Anpassungen im Ablauf vor.

Kompetenz 5.3**Mitarbeitende führen**

Die TFP rekrutiert Mitarbeitende. Sie führt sie so, dass sie ihre definierten Aufgaben gemäss Reglement oder Aufgabenprofil erfüllen können.

- Stellt einen regelmässigen Austausch mit ihren Mitarbeitern sicher, um sich über deren Aufgabenprofile, Arbeitspensum, Arbeitssituation und Befindlichkeit zu informieren.
- Wählt angemessene Selektions- und Führungsinstrumente aus.
- Sichtet die Bewerbungsunterlagen. Führt Bewerbungsgespräche und wählt die geeignete Person aus. Führt die Mitarbeitenden mit den gewählten Führungsinstrumenten situativ (z.B. Mitarbeitergespräche und -beurteilung) und leistet Unterstützung mit Hilfsmitteln, Schulungen um das berufliche Weiterkommen der Mitarbeiter zu gewährleisten.
- Überprüft die Angemessenheit der eingesetzten Selektions- und Führungsinstrumente und die Zufriedenheit der Mitarbeitenden. Überprüft ihren Selektionsentscheid.

Kompetenz 5.4**Sich selber führen**

Die TFP führt sich selber, indem sie eigenverantwortlich ihre aktuelle (oder vergangene) Arbeitssituation, ihr Arbeitsverhalten und ihren Umgang mit den Mitarbeitenden, Kunden und weiteren Personen reflektiert, um in alltäglichen Arbeitssituationen angemessen reagieren zu können und um sich weiterzuentwickeln.

- Vergegenwärtigt sich ihren aktuellen psychischen und physischen Zustand, ihr Verhalten und den Umgang mit anderen Personen in früheren Arbeitssituationen.
- Analysiert ihr Verhalten, ihren psychischen und physischen Zustand in ausgewählten Arbeitssituationen.
- Wählt geeignete Massnahmen zur Bewältigung von Arbeitssituationen.
- Reflektiert die Auswirkungen der getroffenen Massnahmen.

Kompetenz 5.5**Kommunikationstechniken und -instrumente anwenden**

Die TFP kommuniziert höflich und wertschätzend und beherrscht die entsprechende Fachsprache. Dabei beachtet sie sowohl Unternehmenskultur als auch angemessene Kommunikationstechniken und -stile.

- Informiert sich über den passenden Einsatz von Kommunikationsinstrumenten. Sie ist sich der situationsbedingten Vor- und Nachteile der einzelnen Medien bewusst.
- Plant den situationsgerechten Einsatz der Kommunikationsinstrumente.
- Kommuniziert auf allen Kanälen klar und kundenorientiert, dies sowohl in ihrer eigenen Muttersprache und mindestens einer Fremdsprache.
- Reflektiert die Wirkung ihrer eingesetzten Kommunikation.

Kompetenz 5.6**Berufliches Netzwerk aufbauen und pflegen**

Die TFP ist sich der Wichtigkeit ihres beruflichen Netzwerkes bewusst. Sie baut dieses gezielt auf und pflegt es.

- Informiert sich, wo Netzwerkaufbau und -pflege sinnvoll stattfinden können.
- Plant den Netzwerkaufbau und die -pflege.
- Bringt sich aktiv an entsprechenden Anlässen und Kontaktpunkten ein und ist offen und gesprächsbereit. Nutzt auch spontan sich ergebende Chancen.
- Wertet die entstandenen Kontakte aus.

<p>Arbeitsprozess 6: Förderung der Qualität und der beruflichen Weiterentwicklung</p> <p>Die TFP überprüft die Qualität der Leistungen, die sie beansprucht. Sie gewährleistet und pflegt die Qualität ihrer eigenen Leistungen, u.a. indem sie ethische und rechtliche Grundlagen anwendet. Die TFP kann einen Problemlösungszyklus initiieren und durchführen. Die TFP bildet sich weiter.</p>
<p>Kompetenz 6.1 Sich an der Qualitätssicherung beteiligen</p> <p>Die TFP informiert sich aktiv über Neuerungen im eigenen Arbeitsfeld. Sie trägt zur Qualitätssicherung und zur Verbesserung der touristischen Leistungen und der Infrastruktur bei und berücksichtigt dabei zukünftige Entwicklungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analysiert den Stand der Qualität bzw. die Zufriedenheit im eigenen Aufgabenbereich. Informiert sich über Neuerungen im eigenen Arbeitsumfeld und erkennt den entsprechenden Bedarf an Neuerungen im eigenen Aufgabenbereich. Informiert sich über die Berufsentwicklung und -politik in der Schweiz und im Ausland. • Plant die Teilnahme an der Qualitätssicherung/-förderung im eigenen Aufgabenbereich. Wählt Neuerungen unter Beachtung der betrieblichen Richtlinien und Vorgaben aus. • Beteiligt sich an der Qualitätssicherung/-förderung im eigenen Aufgabenbereich. Wendet Instrumente zur Verbesserung der Corporate Social Responsibility und der Nachhaltigkeit im Betrieb an. Schlägt Neuerungen vor. • Evaluert die Auswirkungen der Qualitätssicherung in ihrem Arbeitsumfeld.
<p>Kompetenz 6.2 Sicherheit der Kunden und Mitarbeitenden gewährleisten</p> <p>Die TFP gewährleistet soweit möglich die Sicherheit der Kunden und Mitarbeitenden und beugt möglichen Notfall- und/oder Krisensituationen vor. Dazu beobachtet sie permanent die aktuellen Geschehnisse.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informiert sich über aktuelle Ereignisse sowie die Qualität der Leistungen der Leistungsträger. Ebenso richtet sich die Aufmerksamkeit auf Entwicklungen, welche die eigene Organisation betreffen. • Plant notwendige Massnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit und des Wohlbefindens von Kunden und Mitarbeitenden. • Leitet die Massnahmen ein. • Überprüft, ob mit den eingeleiteten Massnahmen die Sicherheit von Kunden und Mitarbeitenden gewährleistet ist.

Kompetenz 6.3

Ethische, nachhaltige und rechtliche Grundlagen anwenden

Die TFP übernimmt auf Basis ethischer, nachhaltiger (ökologische, ökonomische und soziale Dimension) und rechtlicher Grundlagen Verantwortung für ihr Handeln als Entscheidungsträger/in in einer touristischen Organisation sowie als Individuum.

- Vergegenwärtigt sich der Möglichkeiten und Grenzen ihrer Handlungen und der Handlungen ihrer Unternehmungen aus ethischer, nachhaltiger und rechtlicher Sichtweise.
- Leitet daraus geeignete Handlungsweisen unter Berücksichtigung der direkten und indirekten Folgen dieser Handlungsweisen ab.
- Handelt entsprechend konsequent nach ethischen, nachhaltigen und rechtlichen Grundlagen.
- Bewertet ihre und die Handlungen anderer nach ethischen, nachhaltigen und rechtlichen Grundlagen.

Kompetenz 6.4

Sich weiterbilden

Die TFP erhält und entwickelt ihre Kompetenzen entsprechend den Anforderungen und Veränderungen der beruflichen Praxis mit angepassten Weiterbildungsmaßnahmen weiter.

- Macht sich die eigene Arbeitsweise bewusst und berücksichtigt dabei Rückmeldungen von Vorgesetzten, Arbeitskolleg/innen und anderen. Informiert sich über Weiterbildungsmöglichkeiten sowie über eventuelle ideelle und materielle Unterstützung des Arbeitgebers.
- Beurteilt anhand von Standards und Erfahrungen ihre Kompetenzen. Entscheidet sich für angepasste Weiterbildungsmaßnahmen und plant die notwendigen Schritte zur Umsetzung. Berücksichtigt dabei persönliche und materielle Ressourcen.
- Setzt die Weiterbildungsmaßnahmen aktiv und eigenständig um. Holt sich die benötigte Unterstützung und nutzt verschiedene Lernmedien. Stellt den Transfer in den Arbeitsalltag sicher.
- Überprüft den Nutzen der besuchten Weiterbildung und den Transfer in die Praxis. Ergänzt gegebenenfalls entsprechende Aktivitäten.

Kompetenz 6.5

Probleme und Herausforderungen identifizieren und lösen

Die TFP erkennt und analysiert Probleme und Herausforderungen und entwickelt umsetzbare Lösungsansätze.

- Analysiert systematisch das eigene Arbeits- und Branchenumfeld, erkennt mögliche Herausforderungen und schätzt die Notwendigkeit des Handlungsbedarfes ein.
- Plant zu ergreifende Massnahmen und priorisiert diese.
- Führt die beschlossenen Massnahmen durch.
- Überprüft die Wirksamkeit der Problemlösung.

4 Zulassungsbedingungen

Gemäss Art. 10, Absatz 2 MiVo-HF:

Für die Zulassung zu einem Bildungsgang müssen die Kandidatinnen / Kandidaten die folgenden Bedingungen erfüllen:

- Abschluss auf Sekundarstufe II⁴ (Gymnasiale Matura, Berufsmatura, Fachmittelschulabschluss, Handelsmittelschulabschluss, eidgenössisches Fähigkeitszeugnis (EFZ))
- Eignungsabklärung
- Praktische Tätigkeit von mindestens einem Jahr in der Tourismus- und Freizeitindustrie oder in einem tourismusverwandten Betrieb, sofern die praktische Tätigkeit nicht in den Bildungsgang integriert ist (Art. 29 Abs. 1, BBG).

Die Eignungsabklärung besteht entweder aus einer schriftlichen Aufnahmeprüfung oder aus einem Aufnahmegespräch mit oder ohne sechsmonatige Probezeit.

Prüfungsfrei⁵ in einen Bildungsgang aufgenommen wird, wer über ein einschlägiges Fähigkeitszeugnis verfügt.

Einschlägige Grundbildungen

Folgende einschlägige Grundbildungen führen zu einer Anrechnung von 1800 Lernstunden:

- Kauffrau / Kaufmann (Profile B, E, M) EFZ
- Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann EFZ
- Kaufmännische Berufsmaturität BM

Bei Sekundarstufe II gleichwertigen Qualifikationen entscheiden die Schulen. Sie bestimmen über die Aufnahme von Studierenden. Dies gilt insbesondere auch für ausländische Abschlüsse.

⁴ Gemäss Art. 26 Abs. 2 BBG: „Sie [die höhere Berufsbildung] setzt ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis, den Abschluss einer höheren schulischen Allgemeinbildung oder eine gleichwertige Qualifikation voraus.“

⁵ Begriff aus MiVo-HF übernommen. Gemeint ist damit, dass jemand ohne Eignungsabklärung aufgenommen wird.

5 Bildungsorganisation

Der Lehrplan basiert auf dem Berufsprofil und den darin beschriebenen Arbeitsprozessen und Kompetenzen (Kapitel 3.3).

Die Ausbildung zur dipl. Tourismusfachfrau HF / zum dipl. Tourismusfachmann HF kann Vollzeit oder berufsbegleitend absolviert werden und dauert im Gesamten drei Jahre (5'400 Lernstunden⁶). Für Studierende mit einem einschlägigen Fähigkeitszeugnis kann sie mindestens zwei Jahre (3'600 Lernstunden) dauern. Ein Ausbildungsjahr umfasst im Schnitt 1'800 Lernstunden.

Die berufsbegleitende Ausbildung setzt eine Berufstätigkeit in der Tourismus- und Freizeitindustrie oder in tourismusverwandten Gebieten voraus. Die Berufstätigkeit umfasst mindestens 50%. Die Dauer der berufsbegleitenden Ausbildung ist vom Arbeitspensum der Berufstätigkeit abhängig und dauert mindestens drei Jahre.

Es besteht die Möglichkeit, bereits erbrachte berufliche Leistungen und die Berufstätigkeit bei der Ausbildung anrechnen zu lassen (vgl. dazu Kapitel 5.4).

Die Verbindung von Theorie und Praxis ist von zentraler Bedeutung. Die Ausbildung besteht aus schulischen und praktischen Bildungsteilen. Diese bilden gemeinsam ein Ganzes und gewährleisten den Erwerb und die Vertiefung der beruflichen Kompetenzen.

Die Ausbildung besteht aus folgenden zwei Bildungsteilen:

- Theoretische Ausbildung in der Schule
- Praktische Ausbildung in Betrieben (Praktika oder Berufstätigkeit)

Theoretische Ausbildung in der Schule

Diese beinhaltet:

- Präsenzunterricht
- Selbststudium zur Vertiefung der Unterrichtsinhalte; Vorbereitung Prüfungen
- Projekt- und Gruppenarbeiten, Exkursionen, Studienreise
- Lernkontrollen, Semesterarbeiten, Diplomarbeit und Qualifikationsverfahren

⁶ Der Begriff Lernstunden ist in Art. 42 BBV definiert.

Praktische Ausbildung in Betrieben (Praktika)

Diese findet in einem Dienstleistungsbetrieb der Tourismus- und Freizeitindustrie oder in einem tourismusverwandten Dienstleistungsbetrieb statt, der die vorgeschriebenen Anforderungen erfüllt (Kapitel 5.3).

5.1 Bildungsbereiche und ihre zeitlichen Anteile

Nachfolgende Tabellen 1 und 2 weisen die zeitlichen Anteile der Bildungsbereiche aus.

Tabelle 1: Bildungsbereiche und zeitliche Anteile bei Vollzeitausbildung

	Lernstunden ohne einschlägiges EFZ*	Lernstunden mit einschlägigem EFZ**
Präsenzunterricht Projekt- und Gruppenarbeiten, Exkursionen, Studienreisen	1'600 - 1'900	1'400 - 1'600
Selbststudium zur Vertiefung der Unterrichtsinhalte Vorbereitung Prüfungen	1'000 - 1'300	780 - 880
Lernkontrollen, Semesterarbeiten und Qualifikationsverfahren Prüfungen	400	400
Diplomarbeit	300	300
Praktikum	1'800	720
Total	5'400	3'600

Tabelle 2: Bildungsbereiche und zeitliche Anteile bei berufsbegleitender Ausbildung

	Lernstunden ohne einschlägiges EFZ*	Lernstunden mit einschlägigem EFZ**
Präsenzunterricht Projekt- und Gruppenarbeiten, Exkursionen, Studienreisen	1'600 - 1'900	1'400 - 1'600
Selbststudium zur Vertiefung der Unterrichtsinhalte Vorbereitung Prüfungen	1'000 - 1'300	780 - 880
Lernkontrollen, Semesterarbeiten und Qualifikationsverfahren Prüfungen	400	400
Diplomarbeit	300	300
Berufstätigkeit	1'800	720
Total	5'400	3'600

* Praktische Tätigkeit im Bildungsgang integriert

** Praktische Tätigkeit vor oder parallel zum Bildungsgang

Die Schule legt fest, wie die Arbeitsprozesse zeitlich aufgeteilt und die geforderten Lernstunden erreicht werden. Die Schule orientiert sich dabei an der Gewichtung, wie sie in Tabelle 3 aufgeführt wird.

Tabelle 3: Gewichtung der Arbeitsprozesse

Bildungsbereich	Prozent	Lernstunden (Vollzeit)	Lernstunden (berufsbegleitend)
Arbeitsprozess 1	20% - 25%	1'080 - 1'350	720 - 900
Arbeitsprozess 2	15% - 20%	810 - 1'080	540 - 720
Arbeitsprozess 3	15% - 20%	810 - 1'080	540 - 720
Arbeitsprozess 4	15% - 20%	810 - 1'080	540 - 720
Arbeitsprozess 5	15% - 20%	810 - 1'080	540 - 720
Arbeitsprozess 6	15% - 20%	810 - 1'080	540 - 720
Total	100%	5400	3600

5.2 Koordination von schulischen und praktischen Bildungsteilen

Die schulische und praktische Ausbildung bilden gemeinsam ein Ganzes und gewährleisten den Erwerb und die Vertiefung der Kompetenzen. Die Praxisausbildung ist konstituierender und qualifizierender Bestandteil der Gesamtausbildung und ist mit der schulischen Ausbildung sinnvoll koordiniert.

Die praktische Ausbildung findet i.d.R. in einem Praktikum in den Semestern drei und vier statt und dauert mindestens 40 Wochen ohne Ferien.

Die Schule legt mit den Dienstleistungsbetrieben der Tourismus- und Freizeitindustrie oder tourismusverwandten Dienstleistungsbetrieben die Anforderungen und Bedingungen für die praktische Ausbildung in einem Praktikumsreglement fest (Art. 10 Abs. 1 MiVo-HF).

Die Bedingungen der praktischen Ausbildung in einem Dienstleistungsbetrieb werden von der Schule und dem Dienstleistungsbetrieb in einem Praktikumslehrplan festgelegt. Die Schule gibt eine einheitliche Struktur des Praktikumslehrplanes vor, die detaillierte Ausarbeitung ist Aufgabe der Dienstleistungsbetriebe.

Die Anforderungen zur praktischen Ausbildung werden in einem Vertrag zwischen Dienstleistungsbetrieb und der / dem Studierenden unter Kenntnisnahme der Schule festgelegt.

Aufgaben der Schule

- Sie gewährleistet die theoretische Ausbildung.
- Sie trägt die Verantwortung für die gesamte Ausbildung.
- Sie erlässt ein Praktikumsreglement, in dem die Anforderungen (Zielsetzung, Zeitpunkt, Dauer, Vertrag, Praktikumsbetreuung, Praktikumsberichte, etc.) an ein Praktikum im Detail geregelt sind.

- Sie verfügt über einen Lehrplan, in welchem die Koordination der Bildungsteile und die Aufgabenteilung der Kompetenzvermittlung zwischen Schule und Praktikumsbetriebe dargestellt sind. Sie formuliert im Lehrplan die Lernziele für die Praxis und bezieht die Anliegen der Praktikumsbetriebe mit ein.
- Sie ernennt eine für das Praktikum zuständige Lehrperson (eine Praktikumsbetreuerin / einen Praktikumsbetreuer), die die Studierenden in ihrem Praktikum betreut.
- Sie koordiniert die Zusammenarbeit mit den Praktikumsbetrieben.
- Sie achtet darauf, dass die Minimalbedingungen für die praktische Ausbildung, wie sie im Praktikumsreglement der Schule beschrieben sind, gewährleistet sind.

Wenn die minimalen Ausbildungsbedingungen im Praktikumsbetrieb nicht erfüllt sind, kann die Schule die Zusammenarbeit mit dem Praktikumsbetrieb und die praktische Ausbildung der / des Studierenden in diesem Praktikumsbetrieb abbrechen.

- Sie informiert den Praktikumsbetrieb über:
 - den Lehrplan im Allgemeinen
 - die Ausbildungsziele
 - die Organisation und Planung der Ausbildung
 - die Organisation und Bewertungskriterien des Qualifikationsverfahrens

Aufgaben des Praktikumsbetriebes

- Er gewährleistet die praktische Ausbildung im Praktikumsbetrieb. Er fördert das Lernen in der konkreten Arbeitssituation.
- Er hält sich an die im Praktikumslehrplan beschriebenen Anforderungen.
- Er ist verantwortlich für die Praktikumsberichte, in denen die Studierenden ihre gesammelten Erfahrungen und Kompetenzen des Praktikums reflektieren.
- Er erstellt für jedes Praktikum Praktikumsqualifikationen in Form eines Berichtes und eines Zeugnisses aus.

5.3 Anforderungen an die Praktikumsbetriebe

Der Praktikumsbetrieb erfüllt die gesetzlichen Anforderungen. Er verfügt über die nötigen personellen und strukturellen Ressourcen, um eine kompetente Ausbildung anzubieten (Art. 15 MiVo-HF). Er verfügt über ein Ausbildungskonzept für die Begleitung und Betreuung der Studierenden. Er bestimmt Personen, die für die Ausbildung der Studierenden im Praktikumsbetrieb verantwortlich sind.

5.4 Anrechenbarkeit

Vorgängige berufliche Ausbildungen können durch die Schule angemessen angerechnet werden, sofern Studierende die Kompetenzen nachweisen können.

Wenn regelmässig Absolvent/innen bestimmter Vorbildungen die Ausbildung zur dipl. Tourismusfachfrau / zum dipl. Tourismusfachmann HF beginnen möchten, erarbeiten die zuständigen OdAs (STV und SRV) in Zusammenarbeit mit der IG-HFT Schweiz ein standardisiertes Verfahren für die Anrechnung früherer Bildungsleistungen.

6 Qualifikationsverfahren

6.1 Promotionsordnung

Im Laufe der Ausbildung werden alle in Kapitel 3.3 dargestellten Kompetenzen mit einem Kompetenznachweis geprüft. Sämtliche Leistungen und insbesondere die Kompetenznachweise werden mit Instrumenten geprüft, welche die Gütekriterien der Gültigkeit, Zuverlässigkeit und Objektivität erfüllen.

Die Promotion ist in der Promotionsordnung der Schule geregelt. Die Promotion umfasst sowohl die Leistungen des schulischen (theoretischen) Bildungsteiles als auch des praktischen Bildungsteiles (praktische Ausbildung in Betrieben).

Die Schule regelt die Diplomprüfung im Detail (Art. 14 MiVo-HF). Sie erlässt eine Promotionsordnung, welche insbesondere folgende Punkte regelt:

- Gegenstand des Qualifikationsverfahrens
- Zulassungsbedingungen zur Diplomprüfung
- Durchführung der Diplomprüfung
- Bewertung und Gewichtung der Lernleistungen
- Bedingungen zur Promotion
- Konsequenzen bei Nichterfüllen geforderter Leistungen und Wiederholungsmöglichkeiten
- Rekursverfahren
- Studienunterbruch/-abbruch

6.2 Abschliessendes Qualifikationsverfahren – Diplomprüfung

Gegenstand

Am Ende des Lehrganges findet eine Diplomprüfung statt. In der Diplomprüfung wird das Zusammenspiel der in der Ausbildung erworbenen Kompetenzen überprüft. Sie setzt sich aus den folgenden zwei Teilen zusammen:

1. eine praxisorientierte Diplomarbeit
2. eine mündliche und/oder schriftliche Prüfung

Einbezug OdAs

Bei der Durchführung der Diplomarbeit und der mündlichen Prüfung sowie bei der Bewertung der Leistungen der Studierenden im abschliessenden Qualifikationsverfahren wirken externe Expert/innen aus den zuständigen OdAs mit.

Zulassungsbedingungen zur Diplomprüfung

Die Studierenden werden zur Diplomprüfung zugelassen, wenn:

- die gesamte Ausbildungsdauer gemäss Promotionsordnung der Schule abgeschlossen ist.
- die weiteren Zulassungsbedingungen gemäss der Promotionsordnung der Schule erfüllt sind.

Durchführung der Diplomprüfung

Die Schulen sind für die Durchführung der Diplomprüfung verantwortlich. Es ist den Schulen überlassen, welche Kompetenzen sie mit welchem der zwei Prüfungsteile überprüfen.

Praxisorientierte Diplomarbeit

Die Diplomarbeit richtet sich auf ein für die Tourismus- und Freizeitindustrie relevantes Thema aus.

Die / der Studierende wird bei der Erarbeitung der Diplom- oder Projektarbeit durch eine Dozentin / einen Dozenten begleitet.

Die Diplomarbeit wird durch eine Dozentin / einen Dozenten der Schule und eine weitere Expertin / einen Experten bewertet. Es wird eine schriftliche Gesamtbewertung vorgenommen.

Die Diplomarbeit ist von der / dem Studierenden selbständig und unter Einhaltung der Vorgaben (z.B. verfügbare Zeit, usw.) zu lösen.

Teamarbeit ist möglich, solange eine individuelle Bewertung erfolgt.

Mündliche und/oder schriftliche Prüfungen

Die mündlichen und/oder schriftlichen Prüfungen werden durch eine Examinatorin / einen Examinator aus der Schule bewertet. Zudem wird eine Expertin / ein Experte aus der Praxis beigezogen.

Bewertung und Gewichtung

Die Prüfungsteile werden von einer Examinatorin / einem Examinator bewertet. Die Bedingungen sind im Promotionsreglement der Schule festgehalten.

Die Ausbildung gilt als erfolgreich abgeschlossen, wenn die beiden Prüfungsteile bestanden sind.

Die Schule legt die Bewertungskriterien und die Gewichtung der Prüfungsteile im Voraus fest und gibt sie den Studierenden bekannt.

Wiederholungsmöglichkeiten

Es besteht die Möglichkeit, die Teile der Diplomprüfung zu wiederholen, die als ungenügend beurteilt wurden. Die Schule legt fest, welche Prüfungsteile dies betrifft.

- Die Diplomarbeit kann einmal verbessert oder mit einem neuen Thema neu verfasst werden.
- Die mündliche und/oder schriftliche Prüfung kann einmal wiederholt werden.

Die Schule regelt die Voraussetzungen für die nochmalige Zulassung zur Diplomprüfung und die allfällige Verlängerung der Ausbildungszeit in der Promotionsordnung.

Diplom

Das Diplom wird erteilt, wenn die / der Studierende die beiden Prüfungsteile bestanden hat und die Diplomarbeit angenommen wurde.

Rekursverfahren

Die / der Studierende kann gegen einen negativen Promotionsentscheid Beschwerde erheben. Das Rekursverfahren regelt die Schule.

Studienunterbruch/-abbruch

Wer das Studium aus irgendwelchen Gründen unterbrechen oder abbrechen muss, erhält von der Schule eine Bestätigung. Diese gibt Auskunft über die Studiendauer und die Präsenzzeit sowie über die erbrachten Lernleistungen und deren Bewertung. Bei einer allfälligen Studienfortsetzung werden die erbrachten Lernleistungen während dreier Jahre angerechnet.

7 Schlussbestimmungen

7.1 Inkrafttreten

Dieser Rahmenlehrplan tritt mit Genehmigung des SBFI in Kraft und ersetzt den bisherigen in der Version vom 16. September 2009. Letzterer wird hiermit aufgehoben.

7.2 Übergangsbestimmungen

Bildungsanbieter von Bildungsgängen, die gestützt auf den Rahmenlehrplan vom 16. September 2009 anerkannt wurden, müssen innerhalb eines Jahres nach Genehmigung des vorliegenden Rahmenlehrplans beim SBFI ein Gesuch um Überprüfung der Anerkennung des Bildungsganges einreichen. Wird diese Frist nicht eingehalten, so fällt die Anerkennung des betreffenden Bildungsganges dahin.

7.3 Überprüfung

Bei Bedarf, aber mindestens alle 7 Jahre, erfolgt eine Revision.

Erlass: 13. März 2020

Schweizer Tourismus-Verband (STV)

Schweizer Reise-Verband (SRV)

.....

.....

Die Direktorin: Barbara Gisi

Der Geschäftsführer: Walter Kunz

Interessengemeinschaft der Höheren Fachschulen für Tourismus (IG-HFT)

.....

Die Präsidentin IG-HFT
Direktorin IST AG, Höhere Fachschule für Tourismus Zürich und Lausanne
Hanna Rychener Kistler

Genehmigung:

**Staatsekretariat für Bildung,
Forschung und Innovation**

.....

Rémy Hübschi
Vizedirektor
Leiter Abteilung Berufs- und Weiterbildung

8 Anhang

Der Rahmenlehrplan basiert neu auf dem Luzerner Tourismus-Management-Modell (LTMM), welches die aktuellen Leitthemen Digitalisierung, Globalisierung und Nachhaltigkeit entsprechend gewichtet. Insbesondere folgende Kompetenzen wurden im Vergleich zum Rahmenlehrplan in der Version vom 16. September 2009 grundlegend angepasst:

- Kompetenz 1.6
- Kompetenz 2.1 bis 2.5
- Kompetenz 5.5 bis 5.6