

# **AGT**

AG für Ausbildung im Tourismus

Fachschule für  
ReiseleiterInnen

## **Fachschule für ReiseleiterInnen**

**AGT**

Fachschule für ReiseleiterInnen  
Schulsekretariat  
Limmatauweg 5  
5408 Ennetbaden

Telefon: 056/221 73 93

Fax: 056/221 73 94

E-Mail: [info@agt.ch](mailto:info@agt.ch)

Homepage: <http://www.agt.ch>

*Kursorte:*

*Basel, Bern, Luzern, Olten,  
St. Gallen, Winterthur, Zürich*

# Wir stellen uns vor

## Die AGT

Der in dieser Broschüre vorgestellte **Fachkurs für ReiseleiterInnen** wird von der AGT (AG für Ausbildung im Tourismus) veranstaltet. Dieses Unternehmen wurde **1979** gegründet. Seither haben über 2000 Personen diese Fachausbildung absolviert. Viele von ihnen sind inzwischen erfolgreich im Tourismus tätig.

## Die Schulleitung

Die Schulleitung liegt in den Händen von:

### **Werner-Urs Dubler**

8 Jahre SWISSAIR in Zürich/Genf. Ausbildung in sämtlichen Bereichen des Bodendienstes.

18 Jahre Hauptamtlicher Reiseleiter für KUONI REISEN Zürich. In dieser Funktion mehr als 120 Länder bereist.

10 Jahre Gesamtleiter Verkauf/Tour Operating bei einem renommierten, mittelgrossen Reiseunternehmen (geriberz reisen, Wettingen/AG).

Werner-Urs Dubler kennt somit aus eigener, langjähriger Erfahrung die facettenreiche Arbeit im Dienste des Reisegastes «an der Front» wie auch «hinter der Front». Seit einigen Jahren unterrichtet Werner-Urs Dubler auch an diversen Tourismus-Schulen als Gastreferent.

Über die nebenstehenden Nummern erhalten Sie kompetente, telefonische Auskünfte über unser Ausbildungsangebot. Gerne empfangen wir Sie auch – nach vorheriger Vereinbarung – an einem unserer Kursorte oder in Ennetbaden zu einem völlig unverbindlichen und persönlichen Beratungsgespräch.

## Lehrkörper, Beratung

Bekannte Persönlichkeiten der Schweizer Reisebranche sowie ausgewiesene Fachkräfte mit profunder ReiseleiterInnen-Erfahrung unterstützen uns bei der Konzipierung sowie ständigen Aktualisierung des Kursprogrammes. GastreferentInnen bereichern den Unterricht und die Sprachlektionen werden von ReiseleiterInnen, welche aktuell immer wieder unterwegs sind, erteilt.

## Das Kursziel

Das Ziel des Fachkurses für ReiseleiterInnen besteht in der Vermittlung eines umfassenden theoretischen und vor allem praktischen Wissens **auf dem Gebiet der Reiseleitung und der Gästebetreuung**. Wir fördern nachhaltig Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein. Gleichzeitig eignen sich die KursteilnehmerInnen das nötige Basiswissen über die Reisebranche an – **genau dosiert** und strikt limitiert, was künftige ReiseleiterInnen wirklich wissen müssen. Schliesslich lernen die AbsolventInnen die touristische Fremdsprachen-Terminologie in Englisch und Französisch.

Bei Erfüllung der persönlichen Voraussetzungen, der notwendigen Vorbildung (siehe unter Anforderungsprofil) sowie bei erfolgreichem Kursabschluss, bieten sich den KursteilnehmerInnen reelle Chancen für eine Anstellung bei einem Reiseveranstalter (RundreiseleiterIn oder stationäre Reiseleitung), bei einer Bahn-, Bus- oder Schifffahrtsgesellschaft (Kreuz- oder Flussfahrten), bei einem Kongressveranstalter oder bei einem Verkehrsverein.

*Hinweis: Dieser Fachkurs für ReiseleiterInnen ist **nicht** der richtige Einstieg für einen späteren Einsatz **am Schalter/im Büro** von Reisebüros, Reiseveranstaltern, Fluggesellschaften und weiteren Unternehmen der Reisebranche.*

*Renommierte Lerninstitute, mit denen wir zusammenarbeiten, bieten dazu sog. Vor- und Hauptkurse an. Wir geben Ihnen gerne die Adressen.*

*Beachten Sie dazu bitte als Ergänzung unsere Internet-Homepage: <http://www.agt.ch>.*

## Das Anforderungsprofil für den AGT-Kurs

Grundsätzlich steht der AGT-Kurs allen Tourismus-interessierten Damen und Herren zur Aus- und Weiterbildung offen

- **Minimal-Alter:** 20 Jahre  
(Keine weitere Altersbeschränkung)
- Abgeschlossene Berufslehre oder Abschluss einer Handels- oder Mittelschule
- **Touristische Vorkenntnisse sind nicht erforderlich**
- Empfehlenswert: **Gute bis sehr gute Fremdsprachenkenntnisse in Englisch und Französisch**  
Beachten Sie dazu auch Seite 12 in dieser Broschüre

## Das Anforderungsprofil für eine spätere Tätigkeit als ReiseleiterIn

- Gute Allgemeinbildung
- Fahrausweis Kat. B mit Fahrpraxis (bei Stationierungen)
- Organisationstalent. Selbständigkeit. Flexibilität
- Gewandtheit im Umgang mit Menschen
- Gepflegte Erscheinung. Angenehme Umgangsformen
- Nur die grossen Reiseveranstalter (wie Kuoni, Hotelplan, ITV ua.) begrenzen das Einstiegsalter von mind. 21 Jahre bis max. 30 Jahre und verlangen jeweilige Sprachaufenthalte in französisch- sowie englischsprachigen Gebieten. Der Einstieg erfolgt als stationierte/r ReiseleiterIn in einem Team
- Alle anderen Reiseveranstalter (Outgoing und Incoming): Einstiegsalter generell bis 50+ Jahre.  
Je nach Einsatz/Zielpublikum

## Das Kursangebot

Der Fachkurs für ReiseleiterInnen wird in drei Varianten (**A, B und C**) angeboten

### **A Intensivkurs**

- Dauer: 1 Monat
- Bestimmte Kurstage (Mo–Fr jeweils 09.15 h–15.45 h) sind voll für die Schulung reserviert. An anderen Tagen bereiten Sie sich zu Hause auf die nächsten Lektionen und Praktischen Übungen vor
- Kursort ist **Zürich**. Das Kurslokal befindet sich in unmittelbarer Nähe des SBB-Hauptbahnhofes
- Am ersten Samstag des Kurses: Blockseminar in Zürich

### **B Berufsbegleitender Kurs während der Woche (Montag–Freitag)**

- Dauer: 18 Kurswochen mit einem Ferienunterbruch von 3–4 Wochen
- Jeweils an einem Abend pro Woche an dem von Ihnen gewünschten Kursort (18.15 h–21.30 h)
- Kursorte wahlweise in **Basel, Bern, Luzern, Olten, St. Gallen, Winterthur und Zürich**
- Die Kurslokale befinden sich **immer** in unmittelbarer Nähe des jeweiligen SBB-Bahnhofes
- An 5 Samstagen und 1 Sonntag (jeweils ganztägig) Ausbildung in/ab Zürich

### **C Berufsbegleitender Kurs am Samstagvormittag**

- Dauer: 18 Kurswochen mit einem Ferienunterbruch von 3–4 Wochen
- Jeweils am Samstagvormittag (09.15 h–12.30 h) in **Zürich**  
Das Kurslokal befindet sich in unmittelbarer Nähe des SBB-Hauptbahnhofes
- An 5 Samstagen und 1 Sonntag (jeweils ganztägig) Ausbildung in/ab Zürich

Die aktualisierten Daten und Kursorte für die nächsten AGT-Kurse finden Sie im Internet auf unserer Homepage <http://www.agt.ch>.  
Gerne informiert Sie auch unser Schulsekretariat.

## Der Kursablauf

**Jeder** der drei Kurse (**A, B und C**) vermittelt den genau gleichen Stoff.

Es wird von den AbsolventInnen erwartet, dass sie die **vor** Kursbeginn zugeschickten AGT-Kursunterlagen im Selbststudium ein erstes Mal erarbeiten. Der Stoff wird dann während des Unterrichts besprochen, vertieft und vor allem anhand von Fallbeispielen aus der Praxis ergänzt. **Dank diesem Vorgehen kann die Unterrichtszeit optimal genutzt werden.**

Aktuelle Merkblätter, Broschüren, Fremdwörterbücher, Kursbücher, Flug- und Kabinenpläne sowie weitere Unterlagen werden zusätzlich im Unterricht abgegeben und benützt. Rollenspiele, Videoübungen, Filme, Führungen, Besichtigungen, Instruktions- und Übungsfahrten vervollständigen die Ausbildung.

Um eine individuelle Betreuung und Förderung der einzelnen AbsolventInnen zu gewährleisten, ist die Teilnehmerzahl pro Klasse beschränkt.

### **Berufsbegleitender AGT-Kurs:**

Arbeitsaufwand gemäss Auskunft bisheriger AbsolventInnen max. 6–8 Stunden / Woche.

### **AGT-Intensiv- / Monatskurs:**

Da ist wichtig, dass Sie sich anhand der **vor** Kursbeginn abgegebenen Kursunterlagen sehr eingehend vorbereiten.

Eine frühzeitige Anmeldung garantiert Ihnen, dass Sie die AGT-Kursunterlagen 3 Wochen **vor** Kursbeginn erhalten.

Diese Dienstleistung ist einmalig im Kurswesen.

## Der Kursinhalt auf einen Blick

- 1 Der Tourismus. Die Tourismus-Geografie
- 2 Die Branchenkunde
- 3 Der Aufgaben- und Tätigkeitsbereich einer Reiseleiterin, eines Reiseleiters
- 4 Praktische Übungen
- 5 Führungen. Besichtigungen
- 6 Diplom-Abschlussprüfung

## In unserem Leistungspaket inbegriffen

- Total 110 Lektionen (jeweils à 45 Minuten)
- Praktische Übungen. Übungsfahrt
- Besichtigungen/Führungen
- Videoübung
- **Sehr** ausführliche Kursunterlagen
- Top-aktuelle Ergänzungen zu den Kursunterlagen
- Je ein BERLITZ-Sprachführer für unterwegs (Englisch/Französisch)
- Diplom-Abschlussprüfung
- Laufbahnberatung. Abhängig von Ihrer persönlichen Eignung/Qualifikation auch Vermittlung einer Anstellung
- Jahres-Abonnement auf eine der beiden führenden Tourismus-Fachzeitschriften. Damit sind Sie jeweils sehr aktuell informiert, was sich in der Tourismus-Branche gerade so «tut»

## In unserem Leistungspaket nicht inbegriffen

- Anreisekosten zu den Kursorten
- Mahlzeiten. Getränke
- Persönliche Versicherung der Kurs-TeilnehmerInnen

### 1 Der Tourismus / Die Tourismus-Geografie

Der Tourismus – Allgemeine Aspekte.

Geografie – Selektive Auswahl.

Wie man sich ein Wissen über ein Land aneignet.

Bewährte Hilfs- und Vorbereitungsmittel. Teaching Maps.

### 2 Die Branchenkunde

#### **Einführung. Who is Who**

Branchen-Überblick und -Struktur. Das Vermittelnde und das Veranstaltende Reisebüro. Outgoing/Incoming. Tourismus-Organisationen. Verkehrsvereine. Fachverbände. Fachpresse. Arbeitsunterlagen/Arbeitsablauf im Reisebüro. Das Lesen eines Kataloges.

#### **Die Reisearten**

Pauschal. Städte. Sport. Kur. Club. Abenteuer. Incentive, etc.

#### **Der Luftverkehr**

Fluggesellschaften. Linien- und Charterverkehr. Flugpläne. Tarife. Das Lesen eines Flugtickets. Flugzeug-Typen. Reiseklassen. Check-In. Fachausdrücke.

#### **Der Bahnverkehr**

Bekannte Züge. Reservationen/Fahrausweise. Kollektivfahrten. Verpflegungsmöglichkeiten an Bord. Reiseklassen. Fachausdrücke.

#### **Die Schifffahrt**

Die einzelnen Reisearten. Kreuzfahrten. Fähren. Flussfahrten. Die Reedereien. Die Routen. Fachausdrücke.

#### **Der Strassenverkehr**

Reisearten mit dem Car. Reiseziele. Cartypen. Mietauto. Verhalten bei Strassenunfällen und Pannen. Fachausdrücke.

#### **Hotellerie und Gastronomie**

Hotelarten. Kategorien. Mahlzeiten. Zimmer. Reservationswesen. Hotelketten. Die Organisation eines Hotels. Fachausdrücke.

## **Varia**

Reiseversicherungen. Zoll- und Einreisevorschriften.  
Zahlungsmittel. Masse/Gewichte. Zeitzonen. Ua.

## **Das Reiserecht**

Der Kunde ist nicht ganz zufrieden – was tun?  
Welches sind die rechtlichen Grundlagen?

### **3 Der Aufgaben- und Tätigkeitsbereich einer Reiseleiterin, eines Reiseleiters**

- Berufsimage. Berufsrealität. Anforderungsprofil. Verschiedene Einsatzarten
- Vorbereitung eines Reiseleiter-Einsatzes
- Erwartungen der Touristikunternehmen an ReiseleiterInnen. Kommunikationsmöglichkeiten während des Einsatzes. Rapporte. Abrechnungen
- Zusammenarbeit mit lokalen Agenten/Busgesellschaften, mit lokalen Reiseführern/Fahrern, mit Fluggesellschaften, Schifffahrts-Reedereien, Bahnen, mit Hotels und Restaurants und anderen Leistungsträgern
- Organisation, Vermittlung, Verkauf und Durchführung von Ausflügen und Anlässen
- Kommentieren von Ausflügen und Rundreisen. Führen von Gruppen
- Betreuung der Gäste. Schriftliche und mündliche Informationsvermittlung
- Vermeidung und Bewältigung von Pannen. Hilfestellung für Problemlösungen. Verhalten bei Leistungsänderungen

## **Verhaltensschulung**

- Erwartungen der Gäste
- Verhalten gegenüber Gästen, Leistungsträgern und weiteren Kontaktpersonen
- Verhalten in zwischenmenschlichen Konfliktsituationen. Vorgaben zum Lösen und zur Vermeidung von Streitigkeiten und Problemen
- Reaktion auf Beschwerden/Reklamationen

## **Präsentation und Rhetorik**

- Erkennen der Bedeutung der eigenen persönlichen Mittel (Sprache, Stimme, Tonfall, Gestik etc.)
- Wichtige Punkte, um Aufmerksamkeit und Interesse zu wecken
- Mittel der (positiven!) Einflussnahme

## 4 Praktische Übungen

- Rhetorik-Übung
- Übungsfahrt
- INFO-Meeting bei stationärem Einsatz
- Fallbeispiele aus der täglichen Praxis

## 5 Führungen und Besichtigungen

### **SAir Group**

- Tonbildschau. Inneneinrichtung von Mittelstrecken- und Grossraumflugzeugen. Kennenlernen der Arbeitsabläufe an Bord. Einblick in die Wartung und die technischen Einrichtungen eines Flugzeuges.
- Der Flughafen Zürich-Kloten. Alles, was dazugehört. Blick hinter die Kulissen.

### **Reiseveranstalter (Tour Operator)**

- Der interne Betrieb und Arbeitsablauf in einer führenden schweizerischen Reiseorganisation. Einkauf. Produktion/Planung. Telefonverkauf. Tour Operating. Diskussion mit den Verantwortlichen.

### **Stadtbesichtigung (Zürich)**

- Eine erfahrene Stadtführerin zeigt Ihnen, wie «man es macht». Wie man führt, wie man erklärt, wie man begeistert und wie man sehr viel eigene Ideen einbringen kann.

## 6 Zwischenprüfungen / Diplom-Abschlussprüfung

- **Während** des Fachkurses werden die **Praktischen** Übungen sowie die Konversationen in Englisch und Französisch benotet. Diese Noten werden dann Bestandteil der abschliessenden Qualifizierung.
- **Am Ende des Kurses** findet zusätzlich an einem zentralen Ort die Diplom-Abschlussprüfung statt (Theoretische Kenntnisse. Mündliche Fremdsprachen-Kenntnisse. Schriftliche Lösung von Fallbeispielen).
- **Jede/r** AbsolventIn mit Kursabschluss (mindestens 80% besucht) erhält einen «**AGT-Kursausweis**». AbsolventInnen, welche mit einer Gesamt-Durchschnittsnote von 5 und mehr abschliessen, werden zusätzlich mit dem «**AGT-Kursdiplom**» ausgezeichnet.
- Neu ist auch ein Diplom-Abschluss **ohne** die Prüfung der Englisch- und/oder Französisch-Kenntnisse möglich. Sie nehmen zwar an den Sprachlektionen innerhalb des AGT-Kurses teil, werden aber nicht benotet. **Ohne Mehrkosten** können Sie die AGT-Sprachprüfung zu einem späteren Zeitpunkt nachholen. Nach Bestehen dieser Prüfung erhalten Sie ein angepasstes AGT-Diplom.
- Die möglichen Diplomabschlüsse auf einen Blick.

### Diplom A

Mit Englisch und Französisch

### Diplom B

Mit Englisch/Ohne Französisch

### Diplom C

Mit Französisch/Ohne Englisch

### Diplom D

Ohne Fremdsprachen

## Die Laufbahnberatung

Die AGT bietet den AbsolventInnen die Möglichkeit, ihre Dienste für eine Laufbahnberatung und Stellenvermittlung unentgeltlich in Anspruch zu nehmen.

Aufgrund der sich öfters ändernden Lage auf dem Arbeitsmarkt, kann Ihnen keine seriöse Fachschule eine 100%ige Garantie abgeben. Wir engagieren uns aber – wenn Sie dies wünschen – überdurchschnittlich für Sie, vorausgesetzt, dass Sie den AGT-Kurs erfolgreich und mit den von uns zum Voraus bekanntgegebenen Qualifikationen abschliessen.

## Die Anmeldung

Dieser AGT-Broschüre sind Anmeldeformular sowie das Blatt «Zusatzangaben zu Ausbildung/Erfahrungen» beigelegt. Sollten diese fehlen, können sie über unser Sekretariat telefonisch, per Fax oder schriftlich angefordert werden.

Mit der Kursbestätigung durch die Schulleitung erhalten die KursteilnehmerInnen die Rechnungsstellung mit zwei Einzahlungsscheinen.

Die Reihenfolge des Einganges der Anmeldungen ist entscheidend für die Berücksichtigung.

## Die Kurskosten

Einschreibengebühr	CHF	150.–
<b>plus</b> Kurshonorar	CHF	2950.–
<b>TOTAL</b>	CHF	3100.–

## Die Zahlungsmöglichkeiten

- **Intensiv-/Monatskurs**  
Keine Teilzahlung möglich.  
Spezielle Vereinbarungen aber über die AGT-Kursleitung
- **Berufsbegleitender Kurs**  
4 Ratenzahlungen à jeweils CHF 800.– möglich.  
(Letzte Rate: vor Ferienunterbruch)

## Die Allgemeinen Bedingungen

Die Anmeldung gilt als beidseitig verbindlicher Vertrag, sobald sie von der Schulleitung schriftlich bestätigt worden ist. Ein Rücktritt während des Kurses ist nur aus zwingenden Gründen (gemäss OR) oder im gegenseitigen Einverständnis möglich. In diesem Falle erhalten die KursteilnehmerInnen nach Absprache eine angemessene Rückerstattung.

Die Einschreibgebühr von CHF 150.– ist fällig nach der Anmeldung. Falls der Kurs nicht angetreten wird, verfällt die Anmeldegebühr. Nach Einzahlung von mindestens CHF 800.– (= 1. Ratenzahlung) erhalten die KursteilnehmerInnen bereits **vor** Kursbeginn die schriftlichen, detaillierten Kursunterlagen.

Die Kurskosten von CHF 2950.– sind zahlbar **vor** Kursbeginn. Allfällige Ratenzahlungen (nur beim Berufsbegleitenden Kurs) nach gegenseitiger Absprache.

Die in den Kurskosten enthaltenen Leistungen sind in dieser AGT Broschüre auf Seite 8 vermerkt.

Wird die Anmeldung später als 14 Tage vor Kursbeginn vom/ von der KursteilnehmerIn zurückgezogen, werden CHF 800.– in Rechnung gestellt. Die bereits gesandten Kursunterlagen sind zu retournieren. Falls ein/e ErsatzteilnehmerIn gestellt wird, entstehen keine Kosten.

Versäumte Lektionen des **Berufsbegleitenden** Kurses können während der **gleichen** Woche an einem anderen Kursort/Kursdatum ohne Mehrkosten vor- oder nachgeholt werden. Ausnahmen: Besichtigungen/Übungsfahrt/Blockseminare.

Die Schulleitung legt ihrerseits Mindestteilnehmerzahlen für die einzelnen Kursdaten/Kursorte fest. Bei Unterschreitung werden die KursteilnehmerInnen für eine eventuelle Zusammenlegung an einem zentralen, für alle gut zu erreichenden Kursort, persönlich angefragt. Erfolgt keine Übereinkunft, kann die AGT bis 14 Tage vor dem Termin einen Kurs annullieren. In diesem Fall werden bereits gemachte Zahlungen vollumfänglich (inkl. Einschreibgebühr) zurückbezahlt.

Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages müssen gegenseitig schriftlich gemacht und bestätigt werden.

Die AbsolventInnen sind während des AGT-Kurses nicht versichert und haften in jedem Fall für das volle Schulgeld.

Gerichtsstand im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist 5400 Baden / AG.