

GLOSSAR DER FACHAUSDRÜCKE IM TOURISMUS

Tourismus

Fremdenverkehr oder Tourismus ist die Gesamtheit der Beziehungen und Erscheinungen, die sich aus der Reise und dem Aufenthalt von Personen ergeben, für die der Aufenthaltsort weder hauptsächlich und dauernder Wohn- noch Arbeitsort ist.

Definition gemäss Prof. Dr. Claude Kaspar, Ordinarius für Fremdenverkehrs- und Verkehrswirtschaftslehre, an der Hochschule St. Gallen. Siehe „Die Fremdenverkehrslehre im Aufriss“, Verlag Paul Haupt, Bern, 1986

Touristik

1) Gesamtheit der touristischen Einrichtungen und Veranstaltungen; Reisewesen. Langenscheidt Fremdwörterlexikon

2) Im Reisebüro:

Abteilung Touristik --> Ferien- und Freizeitreisen
Business-Travel --> Geschäftsreisen

An der INTERNATIONALE SCHULE FÜR **TOURISTIK** werden Ausbildungen, die sich mit allen touristischen Unternehmen, Einrichtungen und Berufsgruppen befassen, angeboten. Die hier ausgebildeten Fachleute können auch als **Touristiker** bezeichnet werden.

Incoming

Tourismus in der Schweiz: Ausländische Touristen und Schweizer Einwohner bereisen die Schweiz.

Outgoing

Tourismus aus der Schweiz ins Ausland.

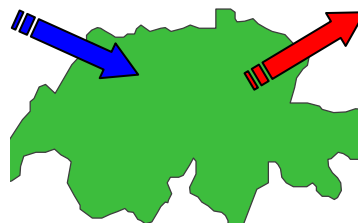
Reisebranche

Zur Reisebranche gehören touristische Unternehmen, die sich hauptsächlich um den Outgoing-Tourismus bemühen.

Incoming - Tourismus

Gäste aus dem Ausland und Schweizer Einwohner, welche die Schweiz bereisen

Schweiz Tourismus
Verkehrsverbände
Verkehrsvereine
Incoming Operators
Transportunternehmen in der Schweiz: SBB, Bergbahnen, etc.
Schweizer Hotellerie



Outgoing - Tourismus Reisebranche

Schweizer Einwohner, welche ins Ausland reisen

Touropoperator
Retailer („Reisebüros“)
Internationale
Transportunternehmen: Airlines,
Internationale Bahnen, Hotelzüge,
Busunternehmen, etc.
Internationale Hotelketten

Touropoperator	<p>Reiseveranstalter: Der Touropoperator kombiniert verschiedene touristische Dienstleistungen, wie zum Beispiel Transport, Unterkunft, Verpflegung und Aufenthaltsgestaltung, zu einem Gesamtangebot (package tour) und bietet dieses zu einem Pauschalpreis an. Die wichtigsten Verkaufsförderungsinstrumente eines Touropoperators sind die Reisekataloge. In der Schweiz regelt das Bundesgesetz über Pauschalreisen die Tätigkeit des Touropoperators.</p>
Retailer	<p>Der Reisevermittler - meist „Reisebüro“ genannt - ist der Detaillist der Reisebranche. Er vermittelt hauptsächlich die vom Touropoperator zusammengestellten Pauschalreisegebote an die Endverbraucher. Als wichtige Nebengeschäfte werden auch Einzelleistungen wie Flugtickets, Mietwagen oder Hotelübernachtungen angeboten. Die Hauptaufgaben des Retailers bestehen aus Beratung, Verkauf und Inkasso. Die Tätigkeit des Retailers entschädigen Touropoperator und Leistungsträger durch eine sog. Kommission (Provision), die in Prozenten zum Verkaufspreis berechnet wird.</p>
Verkehrsverein	<p>sind meistens privatrechtliche Vereine und Organisationen. Die jeweiligen Gemeinden delegieren an den offiziell anerkannten Verkehrsverein die Aufgaben der touristischen Information und Werbung sowie die Gestaltung eines angenehmen Aufenthaltes für die Gäste. Ziel eines jeden Verkehrsvereins ist es, den Tourismus in seinem Ort zu organisieren, entwickeln und fördern sowie den Aufenthalt der Gäste angenehmer zu gestalten. Der Verkehrsverein übt seine Tätigkeit unter der Aufsicht der Gemeinde aus. Mitglieder in einem Verkehrsverein sind etwa die lokalen Hotelbesitzer, die Vertreter der Bergbahn und der Kunsteisbahn, private Ferienhaus-Besitzer, etc. Von Amtes wegen sitzen auch Gemeinderäte im Vorstand der Verkehrsvereine. Heute nennen sich die Verkehrsvereine zum Beispiel „Luzern Tourismus“, „Zermatt Tourismus“ etc.</p>
Verkehrsverband	<p>Verkehrsvereine wirken auf lokaler Ebene, regional werden sie zu Verkehrsverbänden zusammengefasst: „Berner Oberland Tourismus“, „Graubünden Tourismus“, etc.</p>
Schweiz Tourismus	<p>Früher Schweizerische Verkehrszentrale genannt, lauten die Hauptaufgaben von Schweiz Tourismus knapp zusammengefasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Förderung der Nachfrage für die Schweiz als Reise- und Tourismusland ▪ Destinations-Marketing Schweiz (Aufbau der „Marke Schweiz“) ▪ Dienstleistungsorganisation für die Gäste und den Schweizer Tourismus <p>Schweiz Tourismus ist eine öffentlich-rechtliche Körperschaft und erhält staatliche Gelder.</p>
Carrier	<p>allgemeiner Begriff für</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ein Transportunternehmen, Spediteur 2) Fluggesellschaft

Nationalcarrier	Nationale Airline - Internationale Fluggesellschaft eines bestimmten Landes. Viele Länder verfügten früher nur über eine Fluggesellschaft, die im internationalen Fluggeschäft tätig war. Viele dieser Airlines tragen auch Namen, die auf die entsprechenden Nationalstaaten schliessen lassen, wie etwa Swissair, Finnair, British Airways, Air France, Air Lanka, Singapor Airlines, u.v.m.
E-Commerce	Über Internet abgewickelte Geschäfte, zum Beispiel Flugbuchungen, welche über das Internet getätigt wurden.
Marketing	Marketing ist eine Unternehmensführung, die systematisch alle Unternehmensbereiche auf die Bedürfnisse des Abnehmers ausrichtet, um dadurch im Wettbewerb gegenüber der Konkurrenz zu bestehen. Wichtige Marketinginstrumente sind zum Werbung, Verkaufsförderung, und Öffentlichkeitsarbeit.
Quereinsteiger/-in	Als Quereinsteiger werden Mitarbeiter bezeichnet, die ursprünglich aus einer andern Branche oder Berufsgruppe stammen. In touristischen Betrieben werden ausgesprochen viele Quereinsteiger/-innen beschäftigt, nicht zuletzt auch deshalb, weil es relativ wenige touristische Grundausbildungen gibt.
Broker/Consolidator	Im Linienflugverkehr verbieten verschiedene Vorschriften und internationale Verträge den öffentlichen Verkauf von Flügen unter dem offiziellen Preis (Preiskartell der IATA). In normalen Zeiten besteht aber ein Überangebot an Flugplätzen. Fluggesellschaften versuchen deshalb überzählige Plätze möglichst preiswert zu verkaufen. Sie umgehen bestehende Vorschriften, in dem sie überzählige Sitze mit hohen Preisnachlässen an einen Luftfracht-Sammellader (Consolidator) verkaufen. Der Consolidator verkauft diese Plätze wiederum an Agenten und Touroperator zu einem für ihn gewinnbringenden Preis, der jedoch immer noch weit niedriger ist als der offizielle Tarif. Die Preise variieren je nach Marktlage, deshalb nennt man die Consolidators auch Brokers. Der Markt für solche Tickets wird Graumarkt genannt. Graumarkt-Tickets werden heute weltweit toleriert, sie unterliegen aber einschränkenden Bestimmungen was Umbuchungen, Verlängerungen und Rückerstattungen betrifft.
Höhere Fachschule	Eidgenössisch anerkannte Ausbildungsstätte. Die schweizerische Erziehungsdirektoren-Konferenz (EDK) erlässt die Reglemente und Mindestanforderungen zur Anerkennung der entsprechenden Diplome.
Tourismusfachmann HF Tourismusfachfrau HF	Absolventinnen und Absolventen der Vollzeitlehrgänge oder der berufsbegleitenden Ausbildung erhalten bei Bestehen der Prüfungen gemäss Reglement ein Diplom. Die Buchstaben „HF“ bedeuten, dass der/die Diplomierte eine Höhere Fachschule abgeschlossen hat.

Tourismusexperte Tourismusexpertin	Dieses Diplom ist der höchste ausseruniversitäre Abschluss im Schweizer Tourismus mit einem eidgenössisch anerkannten Titel. Der IST-Vorbereitungskurs zum/zur dipl. Tourismusexperten/-Tourismusexpertin ist berufsbegleitend. Er erstreckt sich über vier Semester.
Reiseveranstalter	siehe Touroperator
Reisebüro	siehe Retailer
Tourismusorganisation	siehe Touristik
IATA	International Air Transport Association weltweiter Dachverband und Interessenvertretung der Fluggesellschaften mit Sitz in Genf und Montreal.
IATA/UFTAA -Diplome	Der IATA Foundation Course, welcher im Lehrgang zum/zur Tourismusfachmann/-frau eingebaut ist, führt zu einem international anerkannten Diplom im Bereich Tourismus, Flugverkehr und Flugtarifen. Die Abteilung Weiterbildung der IST organisiert auch separate Vorbereitungskurse für diese IATA-Prüfungen.
Qualitätsmanagment	Die IST hat als erste Höhere Tourismus-Fachschule das Qualitätsgütesiegel von Schweiz Tourismus erhalten. Eine Auszeichnung, die zur konsequenten Schulentwicklung verpflichtet. Die IST evaluiert deshalb ihre Organisation und Ausbildungsangebote gemäss QTop-Programm des Bundesamtes für Berufsbildung und Technologie (BBT). Angestrebt wird die ISO-Zertifizierung im Jahr 2003.