Lehrgang „Gastgeben mit Zukunft“

Qualifizierung für Privatzimmervermieterinnen und Privatzimmervermieter in Südtirol
I.S. Beschluss der Landesregierung Nr. 297 vom 10/04/2026

Gesamtdauer: 80 Unterrichtsstunden
Präsenzunterricht: mindestens 60%
Onlineunterricht: maximal 40%

Träger:
Bildungs- und Tagungszentrum Lichtenburg, LTS und Tourismusorganisationen Südtirols

1. Zielsetzung

Der Lehrgang vermittelt zukünftigen und bereits aktiven Privatzimmervermieterinnen und Privatzimmervermietern die fachlichen, rechtlichen, wirtschaftlichen und persönlichen Kompetenzen, die für eine zeitgemäße Beherbergung erforderlich sind.
Die Teilnehmenden lernen, ihren Betrieb professionell, wirtschaftlich tragfähig, digital sichtbar und nachhaltig zu führen. Gleichzeitig sollen sie ihre Rolle als Gastgeberinnen und Gastgeber sowie als Botschafterinnen und Botschafter Südtirols weiterentwickeln.

Besondere Akzente setzt der Lehrgang auf:

- persönliche und digitale Gästebetreuung
- innovative Beherbergungskonzepte
- regionale Wertschöpfung und Kreisläufe
- nachhaltige Betriebsführung
- Storytelling und Erlebnisgestaltung
- künstliche Intelligenz und digitale Werkzeuge
- barrierearme und inklusive Angebote
- praxisorientiertes Lernen anhand des eigenen Betriebs

2. Inhalte gemäß Pkt. 2 Beschluss LR 297

a) Empfang und Beherbergung
b) Rechts- und Betriebswirtschaftslehre
c) Eventmanagement und Gästebetreuung
d) regionale Produkte und Kreisläufe
e) Marketing, Ausstattung
f) Geschichte, Kultur und Geografie Südtirols
g) Digitalisierung und Gästebetreuung

3. Modulbeschreibungen

Tagung (8h)

Inhalte

- Gästebetreuung: Herausforderung Privatzimmervermieter, Trends im Tourismus
- Geschichte und Kultur Südtirols, Entwicklung Tourismus in Südtirol
- Geografie Südtirols
- Regionale Produkte und Kreisläufe, "Presidi"/Förderkreise
- Klimawandelanpassung im Tourismus

Modul 1: Rechtliche Grundlagen (6h)

Inhalte

- Rechtlicher Rahmen der Privatvermietung
- Gästemeldung, Alloggiati Web und Check-in
- Reservierung, Stornierung und Nichtanreise
- Haftung und Versicherung
- Datenschutz im Vermieteralltag
- Webseite, Direktbuchung und Buchungsplattformen

Modul 2: Betriebswirtschaft und Preisgestaltung (8h)

Inhalte

- Budgetierung
- Liquiditätsplanung
- Auslastungsplanung
- Umsatzplanung
- Preisgestaltung
- Investitionen
- Betriebskosten
- Wirtschaftlichkeit

Modul 3: Digitalisierung und Gästebetreuung (6h)

Inhalte

- LTS-Touristmanager
- Tic-Web
- Online-Buchung
- Channel-Management
- Datenaustausch mit anderen PMS
- Gästekarte

Modul 4: Marketing, Positionierung und Kommunikation (16h)

Inhalte

- Positionierung und Alleinstellungsmerkmal
- Zielgruppenanalyse
- Entwicklung eines klaren Angebotsprofils
- Marke, Name und Erscheinungsbild
- Grundlagen des touristischen Storytellings
- Texte und Bilder für Website und Buchungsplattformen
- Social-Media-Grundlagen
- Contentplanung
- Newsletter und Gästebindung
- Onlinebewertungen
- künstliche Intelligenz als Unterstützung bei Texten und Ideen

Modul 5: Ausstattung (4h)

Inhalte

- funktionale und gastorientierte Raumgestaltung
- Schlafqualität, Beleuchtung und Raumklima
- Materialwahl und Pflege
- regionale Gestaltungselemente
- barrierearme Ausstattung
- digitale Ausstattung und WLAN
- Arbeitsmöglichkeiten für Gäste
- Investitionsplanung und Prioritätensetzung
- kleine Maßnahmen mit großer Wirkung

Innovative Akzente

- biophiles Design und Naturbezug
- modulare Raumnutzung
- Workation-Angebote
- Schlaf- und Erholungskonzepte
- regionale Materialien und Upcycling
- multisensorische Raumgestaltung

Mod. 6: Eventmanagement und Gästebetreuung (8h)

Inhalte

- Entwicklung kleiner, authentischer Gästeerlebnisse
- Erstellen von Ablaufplänen und Angeboten
- Kommunikation und Bewerbung von Veranstaltungen
- Eventbegleitung, Nachbereitung und Erfolgskontrolle
- Aufbau von positiven Beziehungen zum Gast
- Zusammenarbeit mit lokalen Partnerinnen und Partnern
- Zahlen Daten Fakten
- Positionierung
- Produktentwicklung
- Marketingmaßnahmen Lokal
- Zusammenarbeit mit Tourismusorganisationen/regionen & Partner

Mögliche Veranstaltungsformate

- regionale Frühstückserlebnisse
- Hof- oder Gartenführungen
- Kräuter- und Naturerlebnisse
- kleine Verkostungen
- Koch- oder Backangebote
- Kulturabende
- Erzählabende mit lokalen Persönlichkeiten
- geführte Spaziergänge
- saisonale Veranstaltungen
- Storytelling als Teil der Veranstaltung

Mod. 7: Empfang und Beherbergung (16h)

Inhalte

- Kommunikation vor, während und nach dem Aufenthalt
- Kommunikation in herausfordernden Situationen
- Gestaltung eines positiven ersten und letzten Eindrucks
- Freundlichkeit und Sauberkeit
- Gästebetreuung
- Servicequalität
- Entwicklung einer individuellen „Gastgeber-DNA“
- professioneller Umgang mit positiver und negativer Kritik
- Simulation typischer Empfangssituationen
- Best Practice

Modul 8: Regionale Produkte, Nachhaltigkeit und Kreisläufe (6)

Inhalte

- Regionale Produkte, Nachhaltigkeit und Kreisläufe erleben:
    - Apfel
    - Milch
    - Destillerie
    - Almwirtschaft
    - Wein
    - Hofläden
    - Produktion heimischer Speisen

Veranstaltungsformat

- Exkursionen
- Vorträge

Innovative Akzente

- regionale Lieferketten sichtbar machen
- „Vom Produzenten zum Gast“-Storytelling
- Entwicklung eines kleinen Nachhaltigkeitsversprechens

Mod. 9: Geografie, Kultur und Geschichte lokal (2h)
Inhalte

- Lokale Kulturhighlights & Sehenswürdigkeiten
- Lokale Geschichte & Geografie

Teilnahme und Abschlussüberprüfung

Die Anwesenheit der Teilnehmenden wird bei allen Lehrgangseinheiten dokumentiert. Die Zulassung zur Abschlussprüfung setzt eine Mindestanwesenheit von 90 % der gesamten Lehrgangsdauer voraus.
Die Abschlussprüfung erfolgt in Form eines Multiple-Choice-Tests, mit dem die wesentlichen vermittelten Inhalte und Kenntnisse überprüft werden.
Die Teilnahmebestätigung wird erst nach Erfüllung der festgelegten Anwesenheits- und Prüfungsanforderungen ausgestellt.

4. Angestrebte Lernergebnisse

Nach Abschluss des Lehrgangs können die Teilnehmenden:

- Gäste professionell empfangen und betreuen,
- Reservierungen und Aufenthalte effizient organisieren,
- grundlegende rechtliche Pflichten erkennen und erfüllen,
- Kosten, Preise und Wirtschaftlichkeit einschätzen,
- kleine Veranstaltungen und authentische Erlebnisse entwickeln,
- regionale Produkte sinnvoll in ihr Angebot integrieren,
- nachhaltige Maßnahmen im Betrieb umsetzen,
- den eigenen Betrieb klar positionieren und vermarkten,
- Ausstattung aus Sicht der Gäste bewerten,
- Geschichte, Kultur und Geografie Südtirols verständlich vermitteln,
- digitale Werkzeuge verantwortungsvoll einsetzen,
- persönliche Gastfreundschaft mit moderner Technologie verbinden.

Nals, 24.08.2026