

Reihe: Bewährte Praxis 5



Der Tourismus ist ein personalintensiver Dienstleistungssektor.

Mehr als in vielen anderen Wirtschaftszweigen hängt seine Wettbewerbsfähigkeit und Qualität von den über 8 Millionen Menschen ab, die EU-weit in der Tourismuswirtschaft arbeiten.

Aus diesem Grunde sind solide Fähigkeiten sowie eine gute Aus- und Weiterbildung für die Zukunft der Branche ebenso wie für die jedes einzelnen Tourismusunternehmens von großer Bedeutung.

Der Tourismus ist eine vielfältige und komplexe Wirtschaftsbranche, die ein breites Spektrum wirtschaftlicher Aktivitäten und Tätigkeitsprofile in jeder Region umfasst und umfangreiche Investitionen in gute Mitarbeiter beinhaltet. Der Tourismus gehört darüber hinaus zu den europäischen Wirtschaftszweigen mit den besten Zukunftsaussichten. Vorhersagen zufolge wird sich das kontinuierliche Wachstum der Tourismusbranche in Europa weiter fortsetzen, und zwar mit einer jährlichen Wachstumsrate von normalerweise über 3% in stärkerem Maße als das durchschnittliche wirtschaftliche Wachstum. Dies bedeutet auch gute Aussichten für weitere Beschäftigungszuwächse. In den vergangenen Jahren wurden allein im europäischen Hotel- und Gaststättengewerbe 100 000 neue Arbeitsplätze geschaffen.

Angesichts dieser Trends erhalten Professionalität und Standards in der Tourismusindustrie sowie die Entwicklung neuer Kompetenzen mehr Gewicht. Der Bedarf an Aus- und Weiterbildung in dieser Branche wächst, insbesondere im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie. Die hohe Personalfluktuation stellt ein Problem dar und steht in direktem Zusammenhang mit saisonalen Arbeitsbedingungen und dem niedrigen Status, der mit der Tourismusbranche allgemein verbunden wird. Auch wenn es eine Nachfrage nach qualifizierten Arbeitskräften gibt, fällt es den Arbeitgebern aufgrund eines Mangels an qualifiziertem Personal häufig schwer, neue Mitarbeiter anzuwerben. Viele Arbeitgeber halten es nicht für vorrangig, in qualifizierte Saisonarbeiter zu investieren.

Vorhandene Kompetenzen müssen erweitert und neue Fähigkeiten entwickelt werden, um den neuen Anforderungen in der Tourismuswirtschaft gerecht zu werden. Die Berufsbildung bietet ein wesentliches Instrument für die Entwicklung qualifizierter Arbeitskräfte in diesem Sektor. In ihrer Mitteilung an den Rat, das Europäische Parlament, den Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen zum Beschäftigungspotenzial der Tourismuswirtschaft kam die Kommission zu dem Schluss, dass die Weiterqualifizierung von Humanressourcen

im Tourismussektor dazu beiträgt, die Wettbewerbsfähigkeit und die Beschäftigungsmöglichkeiten zu verbessern. Dies bekräftigte der Rat in seinen Schlussfolgerungen zu Tourismus und Beschäftigung, in denen die Bedeutung einer verbesserten Ausbildung in diesem Sektor ebenfalls unterstrichen wurde.

Die Europäische Kommission betrachtet die Erweiterung der Fachkenntnisse von Beschäftigten im Tourismus als Schlüsselfaktor für eine optimale Nutzung der Beschäftigungsmöglichkeiten, die dieser Wirtschaftszweig bietet. Über verschiedene Programme unterstützt sie bedeutende Bildungsmaßnahmen im Tourismus. Eines dieser Programme ist das Programm „Leonardo da Vinci“ (Phase I von 1995 bis 1999). In diesem Zeitraum unterstützte die Gemeinschaft im Rahmen von mehr als 80 Projekten über 600 Partner im Bereich Tourismus mit einer Summe von etwa 18 Mio. EUR. Alle in dieser Broschüre aufgeführten Beispiele bewährter Praxis spiegeln eine oder mehrere der fünf Prioritäten des Programms „Leonardo da Vinci“ wider: Erwerb neuer Kompetenzen, eine engere Zusammenarbeit zwischen Einrichtungen und Unternehmen im Bereich allgemeine und berufliche Bildung, Bekämpfung von Ausgrenzung, Förderung von Investitionen in Humanressourcen und allgemeinerer Zugang zu Kompetenzen über die Medien der Informationsgesellschaft im Rahmen des lebenslangen Lernens.

Mit großer Freude bieten wir Ihnen diese Broschüre an, die das Ergebnis einer fruchtbaren Zusammenarbeit zwischen der Generaldirektion Bildung und Kultur und der Generaldirektion Unternehmen darstellt. Sie enthält Beispiele bewährter Praxis im Ausbildungsbereich im Tourismussektor, die nützliche Ideen und Konzepte für weitere Initiativen liefern. Wir hoffen, dass Tourismusunternehmen und alle anderen Beteiligten diese aufnehmen und darauf aufbauen werden.



Viviane Reding
Mitglied der Europäischen Kommission
zuständig für Bildung und Kultur



Erkki Liikanen
Mitglied der Europäischen Kommission zuständig
für Unternehmen und Informationsgesellschaft



Wir freuen uns, zehn so vielfältige Projekte gefunden zu haben, die auf anschauliche Art und Weise die verschiedenen Ansätze und Produkte illustrieren, die sich für einen verbesserten Zugang zur Welt des Tourismus und ihren qualitativ hochwertigen Leistungen als nützlich erwiesen haben. Des Weiteren liegt der Schwerpunkt klar auf einer Stärkung des Bewusstseins bezüglich der sozialen und wirtschaftlichen Bedeutung des Tourismus, ohne gleichzeitig Umweltschutzaspekte aus den Augen zu verlieren. Hierdurch tragen die Ergebnisse dieser Projekte entscheidend zu einer Verbesserung bester Praxis im Tourismus bei.

Ein nachhaltiger Tourismus – oder was wir mittlerweile häufig als verantwortungsbewussten Tourismus bezeichnen – ist zum konzeptionellen Rahmen geworden, innerhalb dessen sich unsere gesamte Arbeit abspielt. Dies sollte zu angemesseneren Entscheidungen führen, die von unzähligen Beteiligten im Bereich des Tourismus getroffen werden und es so vielen Menschen ermöglichen, sich an den Wundern der Welt zu erfreuen.

Martin Brackenbury
Vorsitzender des World Tourism Organisation
Business Council
170 High Street
Lewes
East Sussex BN7 1YE
Vereinigtes Königreich

Diese Broschüre, die das Ergebnis einer Zusammenarbeit zwischen der GD Bildung und Kultur und der GD Unternehmen darstellt, stellt zehn Projekte vor, die dazu beitragen, die Tourismuswirtschaft zu fördern und aufzuwerten. Weitere Informationen über das Programm „Leonardo da Vinci“ finden Sie im Internet unter <http://europa.eu.int/comm/education/leonardo.html>

Des Weiteren können Informationen unter der folgenden Adresse angefordert werden:

Europäische Kommission
GD Bildung und Kultur
Programm „Leonardo da Vinci“
Referat Bewertung und Verbreitung von Innovationen
B7-04/67
B-1049 Brüssel
Fax (32-2) 295 57 23
E-Mail: eac-leonardogg@cec.eu.int



BEEFT

Ausbildung von Mobilitätsplanern – Saisonaler Tourismus (Frankreich – 1995)



Das Ziel des Projekts BEEFT (Bourse Européenne Emploi Formation du Tourisme) bestand darin, innovative Leitlinien für Planer und Ausbilder zu entwickeln, die für die Mobilität jünger Saisonarbeiter in der Tourismusbranche verantwortlich sind. Der berufliche Status von Tätigkeiten im Tourismus wurde durch die Einführung von Zusatzqualifikationen in einer Reihe europäischer Länder aufgewertet. Darüber hinaus unterstützte das Projekt junge europäische Arbeitnehmer in diesem Dienstleistungssektor darin, mehr über die Kultur und Geschichte anderer europäischer Länder zu lernen. Ein solches Wissen ist für junge Menschen, die eine berufliche Karriere in einem Europa ohne Grenzen planen, von entscheidender Bedeutung.

Das Projekt wurde von einem französischen Auftragnehmer gemeinsam mit Ausbildungsorganisationen in Frankreich, Italien, Portugal und Spanien, einer griechischen Universität, belgischen und französischen Vertretern der Sozialpartner und einem im sozialen Tourismus tätigen französischen Unternehmen entwickelt. Jeder Partner war für die Einsetzung eines Konsortiums in seinem eigenen Land verantwortlich, um die im Bereich Beschäftigung und Ausbildung Verantwortlichen, regionale Organisationen und Sozialpartner zusammen zu bringen. Ihre Hauptaufgabe bestand darin, eine europäische Beschäftigungs- und Ausbildungsagentur für Saisonarbeiter im Tourismus zu gründen. Hauptziel dieser transnationalen Struktur war es, junge Menschen während ihrer gesamten beruflichen Laufbahn zu unterstützen.

Das Projekt half jungen Beschäftigten, Tätigkeiten in der Tourismusbranche in ganz Europa zu finden. Ausgerüstet mit Kenntnissen über die Beschäftigungsbedingungen in Europa sowie über Beschäftigungsmöglichkeiten für Saisonarbeiter in Europa fiel es ihnen leichter, Arbeit zu finden. Ebenso waren Arbeitgeber in diesem Sektor besser in der Lage, die jungen Arbeitskräfte anzuleiten und sie zu unterstützen.

Das Projekt brachte das „Album de Voyage“ hervor, eine CD-ROM, die die verschiedenen europäischen Länder auf allgemeine Weise vorstellt und über deren Geschichte, Geografie, Kultur und berühmte Persönlichkeiten sowie über die Institutionen der Europäischen Union informiert. Außerdem ist ein Mobilitätsleitfaden für Beschäftigte in der Europäischen Union in fünf Sprachen (Englisch, Französisch, Griechisch, Italienisch und Spanisch) erhältlich. Dieser Leitfaden steht auch auf dem BEEFT-Online-Netzwerk zur Verfügung.



WEITERE INFORMATIONEN ÜBER DAS PROJEKT BEEFT ERHALTEN SIE VON :



Marie-Brigitte Autrand

ADREP Formation

Le Bel Ormeau

Avenue Jean-Paul Coste

F-13100 Aix-en-Provence

Tel. (33-4) 42 91 50 80

Fax (33-4) 42 91 50 81

E-mail: direction@adrep.fr

autrandb@adrep.fr

pointdoc@pacwan.fr

Internet: <http://www.media-educ.fr>

<http://www.adrep.fr>

CHTN

Netzwerk des Tourismus zum kulturellen Erbe (Zypern – 1997)



Die Bedeutung des kulturellen Erbes wird mehr und mehr von der Tourismuswirtschaft anerkannt. Die Entwicklung des lokalen Handwerks kann in ländlichen Gebieten Arbeitsplätze schaffen und zur Wiederbelebung traditioneller Berufe beitragen.

Das Projekt CHTN (Cultural Heritage Tourism Network, 1997) geht auf den Bedarf an beruflichen Bildungsprogrammen ein, der in verschiedenen Beschäftigungsbereichen, u. a. im Handwerk, bei Eigentümern von Agrotourismusunternehmen, Reisebüros, lokalen Behörden, dem Personal von Museen und Architekten vorhanden ist. Ziel des CHTN-Projekts war es, qualitativ hochwertige Berufsbildungs- und Ausbildungsressourcen für eine Vielzahl von Kleinunternehmen zu entwickeln und umzusetzen, die im Bereich Kulturgeschichtestourismus und nachhaltiger Tourismus tätig sind. Im Rahmen des Projekts wurden Methoden für die Bedarfsanalyse, Ausbildungsmodule und Lehrpläne entwickelt. Das Projekt integrierte Schulungsmaterial in die Lehrpläne von Berufsbildungseinrichtungen und legte den Grundstein für ein europäisches Netzwerk zur Entwicklung des Kulturtourismus. Die Partnerländer (Griechenland, Irland, Spanien und Zypern) vertraten KMU, Verbände für Spezialinteressentourismus und Agrotourismus, Ausbildungs- und Berufsbildungseinrichtungen sowie an regionaler Entwicklung interessierte öffentliche Behörden. Es wurde ein gemeinsamer Fragebogen erarbeitet, um den aktuellen und zukünftigen Ausbildungsbedarf von KMU-Gruppen in allen teilnehmenden Ländern zu analysieren. Als Ergebnis wurden acht Ausbildungsthemen ausgewählt:

- Marketing im Kulturgeschichtestourismus
- Traditionelle Gastronomie
- Kenntnisse zur Entwicklung von KMU
- Organisation kultureller Veranstaltungen
- Kulturgeschichtestourismus
- Ländlicher Tourismus
- Natur- und Kulturschätze
- Traditionelle Weinkellereien – Weinkunde

Jedes Teilnehmerland war für die Entwicklung zweier Themen verantwortlich. Die Ausbildungsmodule beinhalteten theoretische Materialien, Fallstudien, Gruppen-Workshops und Feldarbeit. So umfasst beispielsweise die traditionelle Gastronomie die Dekorierung einer Taverne, Lebensmittelhygiene und traditionelle Rezepte. Dieses Modul basiert auf zwei Leitfäden mit den Titeln „Traditionelle Gastronomie“ und „Traditionelle Rezepte“.

Verschiedene Werbe- und Verbreitungsaktivitäten fanden auf nationaler und europäischer Ebene statt, um die Ergebnisse des Projekts zu präsentieren und zu verbreiten.

Das Projekt hat Auswirkungen auf die Berufsausbildung in Europa. In Irland sind die erarbeiteten Ausbildungsmodule nun Bestandteil des Lehrplans des Berufsbildungsausschusses in der Grafschaft Cork und werden in einer Reihe von Kursen verwendet. Außerdem arbeiten am University College Cork Studierende in Programmen zur ländlichen Entwicklung mit diesen Modulen. In Griechenland hat die Bezirksregierung der Kykladen die Vernetzung des CHTN-Projekts mit einem 500-stündigen Bildungsprojekt des Europäischen Sozialfonds in Naxos mit dem Titel „Alternative Formen der Tourismusentwicklung“ unterstützt. Auf Teneriffa werden zwei der Ausbildungsmodule (Natur- und Kulturschätze sowie Traditionelle Weinkeller – Weinkunde) vom Lehrpersonal in öffentlichen Berufsbildungseinrichtungen auf den Kanarischen Inseln eingesetzt. In Zypern werden drei andere Module (Kenntnisse zur Entwicklung von KMU, Traditionelle Gastronomie und Organisation kultureller Veranstaltungen) vom zyprischen Agrotourismusunternehmen und von KMU im Bereich Kulturgeschichtestourismus verwendet.



WEITERE INFORMATIONEN ÜBER DAS PROJEKT CHTN ERHALTEN SIE VON :

Maro Kazepi

CHTN Project Co-ordinator
Cyprus Tourism Organisation
Limassol Avenue 19
CY-1390 Nicosia
Tel. (357-2) 33 77 15 oder (357-2) 69 12 16
Fax (357-2) 33 97 23
E-Mail: Maro.Kazepi@cto.org.cy
Internet: <http://www.cyprustourism.org>
<http://www.chtn.gr>

ESOPÉ

Unternehmen und Betriebsstrukturen für die Beschäftigung im „grünen“



Tourismus (Frankreich – 1997)

Die Schaffung von Miniunternehmen in der Tourismusbranche unterstützt die lokale Entwicklung, insbesondere, wenn sie lokale Umweltaspekte berücksichtigt. In dem Projekt ESOPÉ (Épargne Solidaire de Proximité contre l'Exclusion) ging es um die notwendige Schaffung eines Netzwerks kleiner Unternehmen – hauptsächlich mit dem Schwerpunkt Frauen und junge Menschen –, um die lokale Beschäftigung in diesen Bereichen des Tourismus und der Umwelt zu fördern. Dieses Projekt unterstützte KMU im Tourismussektor darin, professioneller zu werden und verstärkt in der Lage zu sein, die wirtschaftliche Entwicklung mit Ausbildungsstrategien zu verbinden, die der wirtschaftlichen Situation gerecht werden. Auch der Bedarf an Ausbildung, Selbstausbildung und Fernlernen wurde in diesem Projekt unterstrichen.

Die Partnerländer – Frankreich, Italien und Portugal – arbeiteten unter der Koordination des Auftragnehmers eng zusammen. Auch lokale Arbeitsvermittlungen sowie öffentliche und private Organisationen aus jeder Region arbeiteten Seite an Seite mit der Partnerschaft. Das Projekt ESOPÉ war in drei Phasen angelegt: Die erste Phase umfasste die Schaffung eines Netzwerks von Miniunternehmen. Die zweite Phase bestand in der Erarbeitung des Ausbildungsbedarfs, um die Unternehmen darin zu unterstützen, mit Hilfe der Bildungseinrichtungen unabhängig zu werden. Die dritte Phase, die Ausbildung selbst, konzentrierte sich auf drei Hauptthemen. Das erste Thema umfasste Vertriebs- und Marketingmethoden. Das zweite Thema betraf Kulturtourismus mit den Schwerpunktmodulen Umweltwissen, Soziologie des Tourismus und Datenverarbeitung. Das dritte Thema behandelte die Gestaltung und Planung von Projekten sowie den Erwerb von Kompetenzen im Hinblick auf eine größere Unabhängigkeit.

Zu den Produkten, die aus diesem Projekt hervorgingen, zählen Informationshandbücher in französischer Sprache zur Entwicklung von Frauenaktivitäten im grünen Tourismus, ländlichen Tourismus und Agrotourismus, die Schaffung von Unternehmen in Portugal sowie ein Bericht über die Erforschung experimenteller Ausbildungsnetzwerke in Marseille.

Die Partner in diesem Projekt – Frankreich, Italien und Portugal – arbeiteten in den jeweiligen Regionen eng mit Arbeitsvermittlungen und öffentlichen Organisationen zusammen. Seminare, Konferenzen und Sitzungen zum Thema Chancengleichheit, ländlicher Tourismus und Integration in den Arbeitsmarkt wurden darüber hinaus zusammen mit regionalen und nationalen Akteuren organisiert. Das Projekt wurde in Ascoli (Italien) im Oktober 1999 und in Marseille (Frankreich) im Mai und Dezember 1999 vorgestellt.



WEITERE INFORMATIONEN ÜBER DAS PROJEKT ESOPÉ ERHALTEN SIE VON :



Alain Blayo

Institut Méditerranée du Littoral

48, rue Breteuil

F-13006 Marseille

Tel. (33-4) 91 81 61 89

Fax (33-4) 91 64 16 11

E-Mail: polymnie@wanadoo.fr

Internet: <http://perso.wanadoo.fr/iml.fieupelan>

<http://www.instituto-europeu.com>

ENIT

Europäisches Netzwerk für Integration im Tourismus (Österreich – 1997)



Ziel des Projekts ENIT war die Erarbeitung eines Handbuchs professioneller Kriterien mit Angaben zu Qualifikationen und Kompetenzen für Arbeitgeber, Arbeitnehmer und künftige Beschäftigte in der Tourismusbranche sowie die Erstellung eines Referenzleitfadens zur Beschäftigung in diesem Sektor in einer Reihe europäischer Länder. Außerdem war die Entwicklung eines Leitfadens zu den Qualifikationen und Kompetenzen geplant, die von den verschiedenen Partnerländern – Belgien, Deutschland, Frankreich, Österreich, der Schweiz und dem Vereinigtes Königreich – anerkannt sind. Jedes Partnerland erkennt an, dass KMU im Tourismussektor nur dann wettbewerbsfähig sein können, wenn sie flexibel sind. Mitarbeiter der Branche müssen für ihre jeweilige Tätigkeit nicht nur qualifiziert sein, sie benötigen auch Zusatzqualifikationen wie Sprachkenntnisse, Fachwissen, Kenntnisse über Gesundheits- und Sicherheitsbestimmungen sowie Fertigkeiten in der Kundenbetreuung. Das vorrangige Ziel des Projekts bestand darin, junge Menschen im Tourismus, wie Köche/innen, Kellner/innen und Zimmerpersonal, über die Qualifikationen und Kompetenzen zu informieren, die für das Arbeiten in verschiedenen europäischen Ländern erforderlich sind.

In der ersten Phase wurden der Bedarf und die Anforderungen der Branche in jedem Partnerland unter Berücksichtigung der rechtlichen und sozioökonomischen Unterschiede analysiert. Im Mittelpunkt der Analyse standen die Ermittlung von Arbeitsplätzen, die Definition der Kompetenzen und Qualifikationen der Arbeitskräfte sowie Ausbildungsmöglichkeiten. Es wurden Informationen über Sprachkenntnisse, Hygienebestimmungen, Kundenempfang und -betreuung, Arbeitsrecht und neue Technologien zusammengetragen. So können sich diejenigen, die in der Tourismusbranche Arbeit suchen, über die Kompetenzen und Qualifikationen informieren, die sie benötigen, um ihre Einstiegschancen in den jeweiligen Partnerländern zu verbessern. In diesem Sinne

wurde eine Art Netzwerk geschaffen, um die Freizügigkeit zu erleichtern und die Mobilität in diesem Bereich zu begünstigen.

Es wurden mehrere Module zur Förderung der Mobilität erarbeitet, die die für jede Tätigkeit erforderlichen Sprachkenntnisse, Ausrüstung, Methoden und Aufgaben beschreiben und Informationen über rechtliche Bestimmungen, Kundenbetreuung und Arbeitsbedingungen liefern. Die Module enthalten zudem Informationen über Arbeitsmarkt, Ausbildung, internationale Ereignisse und Möglichkeiten der Arbeitsvermittlung. Darüber hinaus enthalten sie Angaben über Arbeitgeber und Organisationen, die für die Ausbildung des Personals in der Branche zuständig sind. Endprodukt waren Leitfäden in englischer, französischer und deutscher Sprache mit Tätigkeitsbeschreibungen, Anwerbe- und Auswahlverfahren für Köche/innen, Kellner/innen und Zimmerpersonal in Belgien, Deutschland, Frankreich, Österreich, der Schweiz und dem Vereinigten Königreich.

Das Projekt bietet Arbeitssuchenden die Gelegenheit, sich über Anforderungen zu informieren und neue Fähigkeiten zu entwickeln, um ihre Mobilität zu erhöhen. Hierdurch verbessern sich ihre Chancen, auf dem europäischen Arbeitsmarkt mitzuhalten.



WEITERE INFORMATIONEN ÜBER DAS PROJEKT ENIT ERHALTEN SIE VON :



Walter Raffetseder

Südtiroler Straße 75
A-5500 Bischofshofen
Tel. (43-6462) 34 73
Fax (43-6462) 28 47

E-Mail: wraffetseder@b-hofen.sts.ac.at
raffnik@netway.at

EDIT

Personalentwicklung in der Tourismusbranche: eine vergleichende Untersuchung



von Strategien und Praktiken in der Hotelbranche (Vereinigtes Königreich – 1997)

In einer Zeit, in der der Wettbewerb so stark ist wie noch nie zuvor, ist Qualität im Tourismus von entscheidender Bedeutung. Eine kontinuierliche Entwicklung von Humanressourcen besitzt einen hohen Stellenwert, und Arbeitgeber sollten angeregt werden, in diesen Bereich zu investieren.

Die Hauptziele des Projekts EDIT (Employee Development in Tourism: a comparative study of policies and practices in the Hotel Industry) bestanden darin, politischen Entscheidungsträgern und Arbeitgebern im Tourismus und im Gastgewerbe Anreize zu bieten, die Ausbildung und Entwicklung ihrer Angestellten zu verbessern und den Ansatz des lebenslangen Lernens für alle Angestellten unter ihrer Verantwortung zu verfolgen. All dies dient der verstärkten Professionalisierung und der Statusverbesserung von Tätigkeiten im Tourismussektor.

EDIT (1997) basierte auf einer vergleichenden Untersuchung von Strategien und Praktiken im Hotelsektor in den Partnerländern Bulgarien, Finnland, Spanien und Vereinigtes Königreich. In jedem Land wurden zwei Reiseziele ausgewählt – eines, das Kulturtouristen und Geschäftsreisende anzieht, sowie ein saisonaler Ferienort. Es wurden Befragungen von Managern durchgeführt, um Unternehmensstrategien und -politik zu beurteilen. Darüber hinaus wurden Fallstudien jedes Hotels durchgeführt, in deren Mittelpunkt hauptsächlich die Kompetenzen der Beschäftigten, ihre bisherige Laufbahn und ihre Einstellungen bezüglich Bildung und Lernprozessen untersucht wurden.

Das Projekt zeigt Beispiele guter Praxis, auf die politische Entscheidungsträger, Arbeitgeber und Personalleiter in der Tourismuswirtschaft zurückgreifen können. Die Ergebnisse zeigen, dass Investitionen in die Entwicklung und Ausbildung von Angestellten zur Zufriedenheit der Arbeitskräfte mit ihrem Arbeitsplatz führt. Dies wiederum fördert die Bindung an das Unternehmen und führt somit zu niedrigen Personalumsatzraten und einer besseren Leistung. Insgesamt ergab die Studie, dass die Personalentwicklung für den Tourismussektor in Europa von höchster Bedeutung ist.

Zu den Produkten des Projekts gehören vier Berichte über die Hauptergebnisse, drei nationale Berichte (Finnland, Spanien und Vereinigtes Königreich) sowie ein abschließender Bericht, in dem die Ergebnisse in den vier Teilnehmerländern zusammengetragen und miteinander verglichen werden.

Die Verbreitung wurde von jedem Partner in allen vier Ländern vorgenommen. Das Projekt wurde in Italien bei der Konferenz über Chancengleichheit in Genua 1998 sowie in Südafrika beim Weltkongress des Internationalen Hotel- und Gaststättenverbandes 1999 vorgestellt, wo die aus der ganzen Welt angereisten Delegierten ein Exemplar des vergleichenden Berichts erhielten. Der Bericht ist weiterhin über die Website des Verbands zugänglich (www.ih-ra.com/events). Er wurde auf Sitzungen des verbandsinternen Human Resource Management Forum herangezogen und ist im Hauptsitz des Verbandes in Paris sowie am Institute for Employment Research der Universität Warwick (Vereinigtes Königreich) erhältlich.

Des Weiteren verwendet Dr. Sinikka Vanhala Themen des Projekts bei Seminaren an der Helsinki School of Management and Economics. Dr. Lina Anastassova verwendet Material des Projekts in Seminaren für Tourismusmanagement-Studierende an der Freien Universität Bourgas (Bulgarien). Professorin Kate Purcell greift im Rahmen ihrer Lehrveranstaltungen für MBA- und andere Master's-Degree-Studierende an der Bristol School auf die Projektergebnisse zurück. Mia-Riitta Kivinen, wissenschaftliche Mitarbeiterin der finnischen Studie, verwendet die EDIT-Studie im Rahmen ihrer Beratung zur Humanressourcenentwicklung und fertigt eine Dissertation auf der Grundlage der EDIT-Daten an. (Siehe auch <http://hkkk.fi/organisaatio/research/programs/hrm/hrm.htm#Researchprojects>). CIREM-Wissenschaftler in Spanien sowie der IER und ESRU im Vereinigten Königreich führten Forschungsarbeiten durch, die auf dem EDIT-Projekt basieren.



WEITERE INFORMATIONEN ÜBER DAS PROJEKT EDIT ERHALTEN SIE VON :

Kate Purcell

University of West England
Coldharbour Lane
Bristol BS16 1QY
United Kingdom
Tel. (44-117) 344 34 76
E-Mail: Kate.Purcell@uwe.ac.uk

Refalt



Europäisches Ausbildungsnetzwerk für berufsbezogene Ausbildung im Tourismus- und Freizeitsektor (Frankreich – 1996)

Beschäftigte im Tourismussektor, insbesondere Saisonarbeiter, äußern häufig die Ansicht, für ihre jeweilige Tätigkeit nicht ausreichend ausgebildet zu sein. Tourismusunternehmen, die in diesem Dienstleistungssektor wettbewerbsfähig und erfolgreich sein wollen, müssen ihre Mitarbeiter angemessen – vielleicht außerhalb der Saison – ausbilden; nicht nur, um die beruflichen Perspektiven ihrer Angestellten zu verbessern, sondern auch, um ihre eigene Wettbewerbsfähigkeit in diesem Bereich zu erhöhen.

Vor diesem Hintergrund machten sich die Partner dieses Projekts – Frankreich, die Niederlande und Spanien – daran, ein transnationales Ausbildungs-Pilotprogramm mit dem Titel MALTE (Management of Animation in Leisure and Tourism in Europe) sowie ein System zur Messung von Kompetenzen, die zur Etablierung neuer Tätigkeitsprofile führen, zu erarbeiten. Bei diesen neuen Profilen handelt es sich um Ausflugsmanager, Mini-Club-Manager, Baby-Club-Manager, Empfangsmanager, Unterhaltungskoordinator und Sportkoordinator.

Das MALTE-Ausbildungsprogramm besteht aus drei Hauptmodulen, nämlich einem Unterhaltungsmodul, einem Managementmodul und einem Modul zu Rahmenbedingungen für Unternehmen, bei deren Abschluss die Kandidaten in der Lage sein sollten, ein Freizeitprogramm für Privatunternehmen oder örtliche Behörden zu entwickeln. Die Kandidaten lernen darüber hinaus, Projekte innerhalb eines Unternehmens zu organisieren und zu verwalten. Zu den Projektprodukten gehören eine Broschüre über die Qualitätsanforderungen und Standards für die verschiedenen Tätigkeiten sowie Software-

Instrumente zur Bewertung von Kompetenzen. Diese Software ist in Form eines „Baums des Wissens“ gestaltet und stellt grafisch die innerhalb eines Unternehmens vorhandenen Kompetenzen dar.

Die Partner in diesem Projekt beteiligten sich aktiv an der Verbreitung des Projekts. Es wurden Konferenzen und Seminare organisiert, bei denen Informationen über das MALTE-Schulungsprogramm verteilt wurden.



WEITERE INFORMATIONEN ÜBER DAS PROJEKT REFALT ERHALTEN SIE VON :



Etienne Dakiche
Principal Project Manager
Club Méditerranée Service Famille
11, rue de Cambrai
F-75019 Paris
Tel. (33-1) 53 35 33 56
Fax (33-1) 53 35 30 39
E-Mail: Etienne.Dakiche@clubmed.com

Simulturismo

Entwicklung von Methoden und von Material zur Verbesserung der beruflichen Erstausbildung und Weiterbildung in der Tourismus- und Gaststättenbranche (Italien – 1996)



Ziel dieses Projekts war die Entwicklung von Methoden und Lehrmaterialien zur Verbesserung der Qualität laufender Berufsausbildungen im Tourismussektor sowie das Einbringen des Konzepts von Innovationen in Ausbildungsmethoden. Ein weiteres Ziel war die Entwicklung von Qualität und Sicherheit innerhalb von Tourismuseinrichtungen sowie die Förderung der Mobilität von Beschäftigten im europäischen Tourismussektor. Dies sollte über die europaweite Verbreitung von Ausbildungsmodellen geschehen, in deren Mittelpunkt die Entwicklung von Schulungsmodulen steht, die direkte, praktische Kenntnisse vermitteln („Educational Simulimpresa“-Methode).

Die von dem Projektausschuss geleitete Partnerschaft arbeitete bei der Entwicklung der Methoden und der Lehrmaterialien eng zusammen. Die Partnerländer Frankreich, Italien, Portugal und Spanien waren für die Verbreitung des Projekts in verschiedenen Bildungseinrichtungen und sozialen Organisationen verantwortlich. Die Ergebnisse des Projekts wurden in verschiedenen Artikeln und Zeitschriften analysiert, u. a. „Espace“, „Courrier du Tourisme“ und „Taleie“. Es wurden zwei Konferenzen, eine in Bologna im Dezember 1999 und eine in Rimini im März 1999, organisiert. Des Weiteren wurden eine CD-ROM und eine Internetseite erstellt.

Aus diesem Projekt sind ein Fernlernprogramm sowie ein Leitfaden für Tutoren für Servicequalität und Sicherheit in Touristikunternehmen unter Befolgung nationaler und EU-Standards hervorgegangen. Ein weiteres Produkt ist ein Basisausbildungsmodul, das zu beruflichen Qualifikationen führt, die von Hotels und Reisebüros benötigt werden. Außerdem wurden zwei Schulungseinheiten für die Weiterbildung zum Thema „Verkauf von Incentive-Packages in Reisebüros“ und „Management von Empfangsserviceleistungen für Kunden, die Incentive-Angebote in Hotelstrukturen nutzen“ entwickelt.



WEITERE INFORMATIONEN ÜBER DAS PROJEKT SIMULTURISMO ERHALTEN SIE VON :

Cavazza Barbara

AECA – Associazione Emiliana Centri autonomi

Via Bigari 3

I-40128 Bologna

Tel. (39-051) 37 21 43

Fax (39-051) 35 51 74

E-mail: transnazionalita@aeca.emr.it

Internet: <http://www.aeca.emr.it/aecanet>

<http://www.aeca.emr.it/aecanet>



Tourit

Umfrage und Untersuchung der Aktionen im Bereich Kommunikations- und Informationstechnologie im Tourismus und Management im Versorgungssektor (Vereinigtes Königreich – 1997)



Das Projekt Tourit (Survey and Action Research in Information and Communication Technology in Tourism and Hospitality Management) richtete sich an KMU, politische Entscheidungsträger und entsprechende Organisationen sowie an all jene, die Ausbildungen und Technologien im Bereich des Tourismus- und Gastgewerbes anbieten. Ziel war es festzustellen, inwieweit kleine und mittlere Unternehmen verschiedene Informations- und Kommunikationstechnologien einsetzen. Darüber hinaus ging es um ihre Pläne bezüglich der künftigen Nutzung von IT-Systemen und den Bedarf an Mitarbeiterschulungen, der sich aus der Einführung solcher Technologien ergibt. Die Erhebung war mit der Hoffnung verbunden, die Wettbewerbsfähigkeit von KMU im Tourismussektor zu fördern, indem man das Bewusstsein für die Möglichkeiten der neuen Kommunikationstechnologien und für entsprechende Mitarbeiterschulungen stärkt.

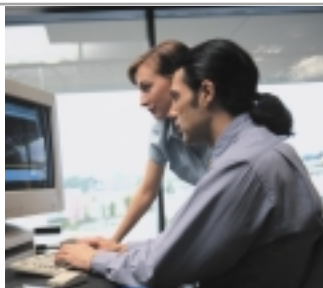
Grundlage des Projekts war eine transnationale vergleichende Untersuchung. Ein Standardfragebogen wurde an 4 500 KMU in London (Vereinigtes Königreich), Aragon (Spanien) und den Niederlanden gesendet. Von den 900 KMU, die Angaben machten, wurden insgesamt 33 aus den drei Partnerländern als Fallstudien für eine eingehendere Analyse ausgewählt. Es wurden Fragen zu den verschiedenen lokalen Märkten, der Art der Organisation und kulturellen und organisatorischen Unterschieden gestellt. Auch die Suche in Bibliotheken und eine Online-Suche waren Bestandteil des Projekts.

Die Ergebnisse dieser Erhebung haben gezeigt, dass Online-Informationen und eine Reservierung über das Internet wichtige Faktoren für das Ansprechen einer breiten Touristenpopulation darstellen. Touristische Werbung und Reisezielmarketing sind wesentliche Faktoren bei der Anwendung der ICT. Tourismuseinrichtungen können an zentrale Reisezielmarketing-/Managementsysteme sowie Übernachtungs-/Reservierungsdienste angebunden werden. Aufgrund ihrer Schnelligkeit und Benutzerfreundlichkeit stellen auch Internetseiten wichtige Instrumente dar. Die Erhebung ergab außerdem, dass zwischen der Benutzerfreundlichkeit einer Internetseite und der Benutzung von Kreditkarten für Online-Reservierungen ein enger Zusammenhang besteht. Diese Möglichkeit erhöht die Wettbewerbsfähigkeit.

Die Produkte dieses Projekts umfassen eine Datenbank der KMU, die an diesem Projekt teilgenommen haben, die Daten selbst und eine Zusammenfassung der Erhebung sowie die Fallstudien. Die Produkte werden in drei Sprachen – Englisch, Niederländisch und Spanisch – präsentiert. Ein zusätzliches Produkt ist ein englischsprachiges Dokument mit dem Titel „Information and Communication Technologies in Tourism 1999“ (Informations- und Kommunikationstechnologien im Tourismus 1999).



WEITERE INFORMATIONEN ÜBER DAS PROJEKT TOURIT ERHALTEN SIE VON :



Prof. G. Evans

Director – Centre for Leisure and Tourism Studies
University of North London
277 Holloway Road
London N7 8HN
Vereinigtes Königreich
Tel. (44-171) 753 50 65
Fax (44-171) 753 50 65
E-mail: g.evans@unl.ac.uk
Internet: <http://www.ifitt.org>
<http://www.unl.ac.uk/celts>

Verena

Vermittlung regionaler Kultur und Natur – Ausbildungsprogramm für



Fremdenführer im Rahmen regionaler Kulturentwicklung (Österreich – 1996)

Die Partnerregionen in diesem Projekt, die Region Pyhrn Eisenwurzen in Österreich, die Region Oberharz in Deutschland und die Region Limousin in Frankreich, erarbeiteten gemeinsam ein Projekt, in dessen Mittelpunkt eine Form des Tourismus steht, bei der die Touristen nicht nur allgemeine Informationen über die Region erhalten, sondern auch Informationen über kulturelle und Umweltaspekte. Ziel des Projekts war die Schaffung neuer Stellen im Tourismussektor. Es umfasste ein Schulungsprogramm zur Förderung der Beschäftigungsfähigkeit der Hauptzielgruppe: Erwachsene ohne formelle Berufsausbildung und Arbeitslose. Das Ausbildungsprogramm richtete sich auch an qualifizierte Fremdenführer, um diese bei der Entwicklung zusätzlicher Kommunikationsfertigkeiten zu unterstützen. Ein weiteres Ziel des Projekts bestand darin, mehr Menschen aus den drei Partnerregionen zu animieren, als Fremdenführer tätig zu werden, da es eine kontinuierliche Nachfrage nach solchem qualifizierten Personal durch Tourismusorganisationen gibt. Ein wichtiger Aspekt des Projekts ist, dass die Teilnehmer nach Absolvierung des Schulungsprogramms ein Zertifikat erhalten.

Der Lehrplan und die Lehrmaterialien wurden in deutscher und französischer Sprache mit einem gemeinsamen Layout produziert, wobei aber auch die regionalen Unterschiede der Partnerländer berücksichtigt wurden. Endprodukte sind ein Handbuch mit Ergebnissen und Prozessevaluierungen, ein Lehrplanentwurf und Ausbildungsmodule. Alle Produkte liegen in gedruckter Form vor, und das Handbuch ist außerdem auf Diskette erhältlich.

Gegen Ende des Projekts wurde ein Workshop in Oberösterreich durchgeführt. Der Veranstalter bewarb sich nach der Ausschreibung 1999 für Projekte im Rahmen des Programms „Leonardo da Vinci“ erfolgreich für ein Multiplikatorprojekt – Verena II. Dieses zielte auf andere Regionen, in denen das Ausbildungsprogramm verwendet werden könnte, insbesondere Regionen mit wirtschaftlichem Wachstumspotenzial. Verena II sollte den Transfer der Ergebnisse von Verena I in Regionen erleichtern, in denen die Kombination von Kultur und Natur eine gute Mischung für Tourismus bietet. Einige der Teilnehmer an den Pilotkursen haben bereits die Gelegenheit gehabt, bei der Führung von Touristengruppen die erworbenen Fertigkeiten praktisch anzuwenden. Das Feedback der Besucher ist äußerst positiv.



**WEITERE INFORMATIONEN ÜBER DAS PROJEKT
VERENA ERHALTEN SIE VON:**



Udo B. Wiesinger

Museum Arbeitswelt Steyr

Wehrgrabengasse 7

A-4400 Steyr

Tel. (43-7252) 773 51 23

Fax (43-7252) 773 51 11

E-Mail: udo.wiesinger@museum-steyr.at

Internet: <http://www.museum-steyr.at>

WIT

Frauen im Tourismus (Griechenland – 1998)



Ferienunterkünfte in entlegenen ländlichen oder Küstenregionen sind häufig kleine Pensionen, die von Frauen geführt werden, welche diese Tätigkeit mit ihrer Familienarbeit kombinieren. Hauptziel dieses Projekts war es, Frauen zu unterstützen, die trotz fehlender Qualifikation die volle Verantwortung für ein kleines oder mittleres Unternehmen tragen. Es richtete sich auch an Frauen, die einen solchen Betrieb aufbauen möchten.

Die Untersuchung ergab einen Mangel an geeigneten Berufsbildungsinstrumenten und Zertifizierungssystemen für die Validierung informeller Kompetenzen von Frauen, die im Tourismussektor tätig sind. Was den Zugang zu Schulungen betrifft stellte man weiterhin fest, dass Frauen aufgrund ihrer familiären Pflichten und der Tatsache, dass einige von ihnen in entlegenen Regionen leben, benachteiligt sind. Dies macht es ihnen unmöglich, an Ausbildungskursen teilzunehmen. WIT (Women in Tourism, 1998) entwickelte ein computergestütztes Schulungsinstrument für das Heimstudium, das auf die speziellen Bedürfnisse dieser Zielgruppe zugeschnitten ist. Die entwickelten Instrumente sind auch für das Lernen in der Gruppe geeignet. Der Kurs ist in voneinander unabhängige Module unterteilt und kann in unterschiedlicher Reihenfolge durchgeführt werden. Dieses Instrument ist geeignet für Lernende mit begrenztem Bildungshintergrund, da alle Module mit der Vermittlung von Grundlagen beginnen. Darüber hinaus ermöglicht es durch die Verwendung eines persönlichen Bewertungs- und Lernplans individuelles Lernen.

Eine CD-ROM wurde in englischer, griechischer und italienischer Sprache produziert. Die Wahl einer CD-ROM als Schulungsinstrument soll dazu beitragen, diese Zielgruppe an neue Technologien heranzuführen. Zu der CD-ROM gehört ein Leitfaden für Lehrkräfte und Anwenderrinnen. Folgende Informationen und Schulungsinhalte sind darin enthalten:

- Mein persönlicher Lernplan
- Gründung meines eigenen Unternehmens
- Neue Technologien in meinem Betrieb
- Administrative Aspekte
- Kundendienst und Kundenbetreuung
- Umweltfreundliche Gestaltung meines Unternehmens
- Rechtliche Bestimmungen

Darüber hinaus wurde im Internet ein Chatroom für den Erfahrungsaustausch eingerichtet. Die attraktive Gestaltung dieses Multimedia-Instruments und seine übersichtliche, praktische Darstellung sind sehr effektiv und tragen zur Motivierung der Lernenden bei. Das Projekt wurde vom Bildungsministerium in Griechenland und von den Innovative Learning Solutions, Government Adult Education Centres im Vereinigten Königreich evaluiert.

Die CD-ROM des WIT-Projekts wurde bei verschiedenen Ausstellungen in Griechenland, dem Vereinigten Königreich und Zypern vorgestellt, wo etwa 200 Exemplare verteilt wurden. Weitere Exemplare gingen an die griechische Tourismusorganisation, an Berufsausbildungszentren in Griechenland, dem Vereinigten Königreich und Zypern.

Dieses Projekt ist ein nützliches Instrument zur Erweiterung der Kompetenzen von Frauen, die ihr eigenes Tourismusunternehmen planen und effektiver führen möchten. Dies wiederum wird die Wettbewerbsfähigkeit und die Qualität von Tourismusdienstleistungen in vielen europäischen Regionen verbessern.



WEITERE INFORMATIONEN ÜBER DAS PROJEKT WIT ERHALTEN SIE VON :



Yvonne V. Beck Katsambi

Mewcat

GR-84800 Milos

Tel. (30-287) 232 20

E-Mail: mewcat@otenet.gr

Internet: <http://www.extremes.gr/wit>

Europäische Kommission

Leonardo da Vinci

Reihe: Bewährte Praxis 5

Tourismus

Luxemburg: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften

2002 — 14 S. — 21 X 29,7 cm

ISBN 92-894-2156-8

W...

DE

NC-41-01-8-10-DE-C



AMT FÜR AMTLICHE VERÖFFENTLICHUNGEN
DER EUROPÄISCHEN GEMEINSCHAFTEN
L-2985 Luxembourg

ISBN 92-894-2156-8



9 789289 421560 >