



Bildung und Kultur

# Leonardo da Vinci Pilotprojekte

**Europäische Ergänzungsqualifizierung im Tourismusmanagement**

**Konzeption zur Integration europäischer Ergänzungsqualifizierungen  
in nationale Berufsbildungssysteme**

**Laufzeit: 01.11.2002 – 31.10.2005**

---

Europäische Valorisierungskonferenz  
Zukunft der Aus- und Weiterbildung im Tourismussektor  
10. und 11. Januar 2005, Grainau/Eibsee-Hotel

## Referenten



**Dr. Klaus-Jürgen Rupp,**  
Projektleiter EU-EQT  
Deutsche Angestellten-Akademie Mittelhessen



**Dr. Klaus D. Michalik,**  
Fachbereichsleiter Tourismus  
Private Fachhochschule accadis, Bad Homburg



**Florian Hans,**  
Projektmitarbeiter EU-EQT  
Deutsche Angestellten-Akademie Mittelhessen

# Gliederung

- **Ausgangssituation**
- Umsetzung durch Partnerschaft, Beiräte und Arbeitsplan
- Ergebnisse
  - Modularer Aufbau der Ergänzungsqualifizierung
  - Beispiele zur praktischen Anwendung
- Aktueller Projektstand
- Kontakt

## Gesellschaftliche und ökonomische Rahmenbedingungen

- Die Lebenszyklen von Produkten und Kundenwünschen werden immer kürzer
- Innovationsgeschwindigkeit erhöht sich
- Globalisierung und Internationalisierung von Märkten nimmt zu
- Lebenslanges Lernen ist integraler Bestandteil des Wandels

## Konsequenzen für die Berufsbildung aus Sicht der EU (Lissabon-Strategie)

- Dynamisierung und Internationalisierung von Berufsbildung
- Gegenseitige nationale Anerkennung
- Integration lebenslangen Lernens
- sozialer Dialog in der beruflichen Bildung muss der Dynamisierung des Wandels folgen

## Konsequenzen für die berufliche Bildung im Tourismus

- Entwicklung von Ergänzungsqualifizierungen im Tourismusmanagement als dynamisches, flexibles System das lebenslanges Lernen ermöglichen soll
- Integration in nationale Berufsbildungssysteme durch die Förderung des sozialen Dialogs im Hinblick auf die Verbreitung und Anerkennung der Ergebnisse

# Innovativer Ansatz des Projektes EU-EQT?

Entwicklung eines modularen Qualifizierungssystems das:

- Trainern und Experten ermöglicht, zeitnah, dynamisch und hochflexibel auf Qualifizierungsbedarfe der Tourismusbranche zu reagieren
- Lebenslanges Lernen ermöglicht
- eine marktorientierte, segmentierte Zielgruppendifferenzierung enthält
- aufgrund seiner Modularität in die unterschiedlichsten nationalen Aus- und Weiterbildungen integriert werden kann
- durch Beiratsstrukturen (sozialer Dialog) die Verbreitung und Integration der Ergebnisse unterstützt

# Gliederung

- Ausgangssituation
- **Umsetzung durch Partnerschaft, Beiräte und Arbeitsplan**
- Ergebnisse
  - Modularer Aufbau der Ergänzungsqualifizierung
  - Beispiele zur praktischen Anwendung
- Aktueller Projektstand
- Kontakt



## Partnerschaft



Deutschland



Frankreich



Griechenland



Italien



Italien



Litauen



Österreich



Ungarn

## Beiräte in Deutschland

Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft (BTW)



**Tourismuswirtschaft**

Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft (BTW)

Deutscher Reisebüro und Reiseveranstalter Verband e.V.

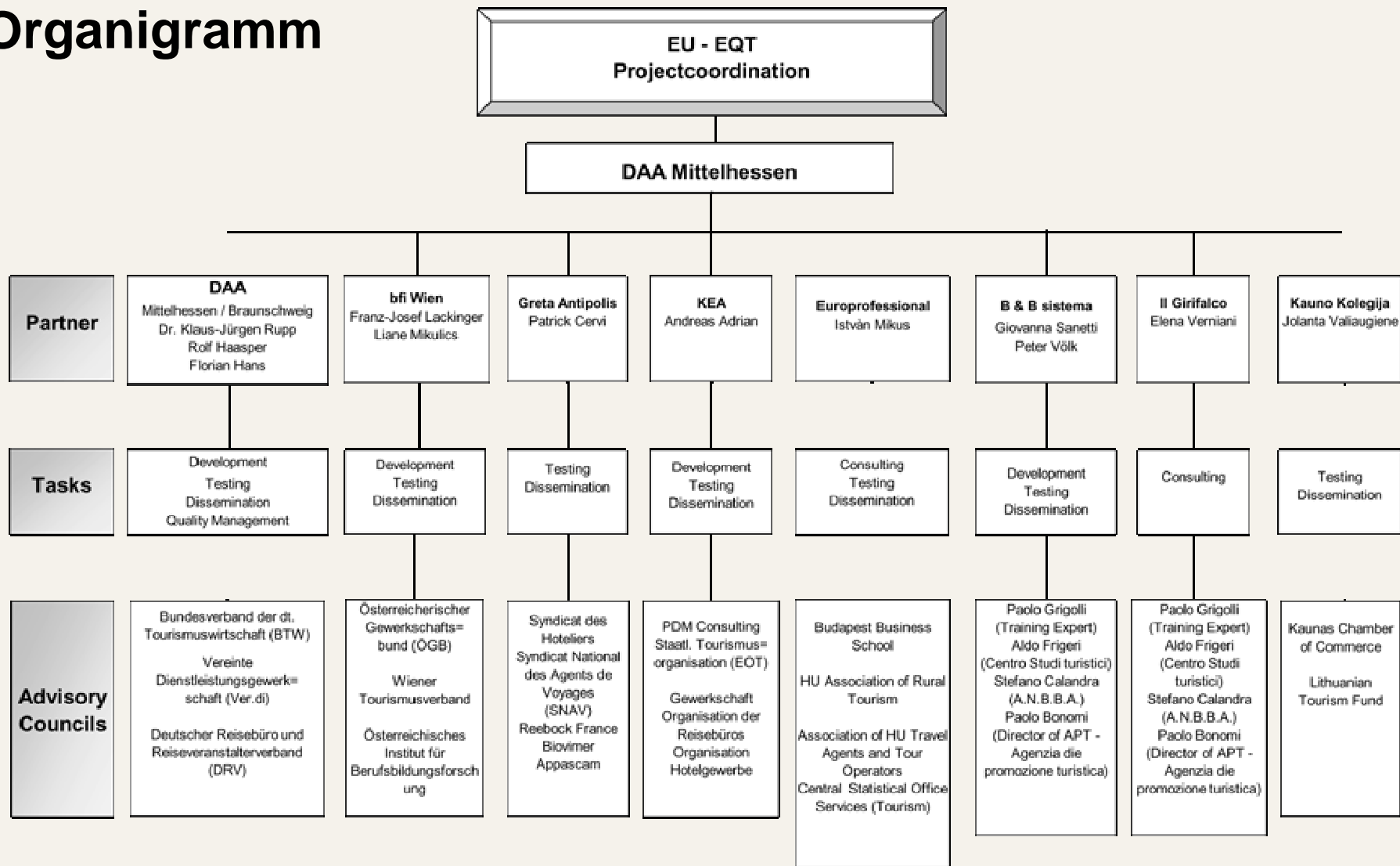


Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft e.V. (Ver.di)

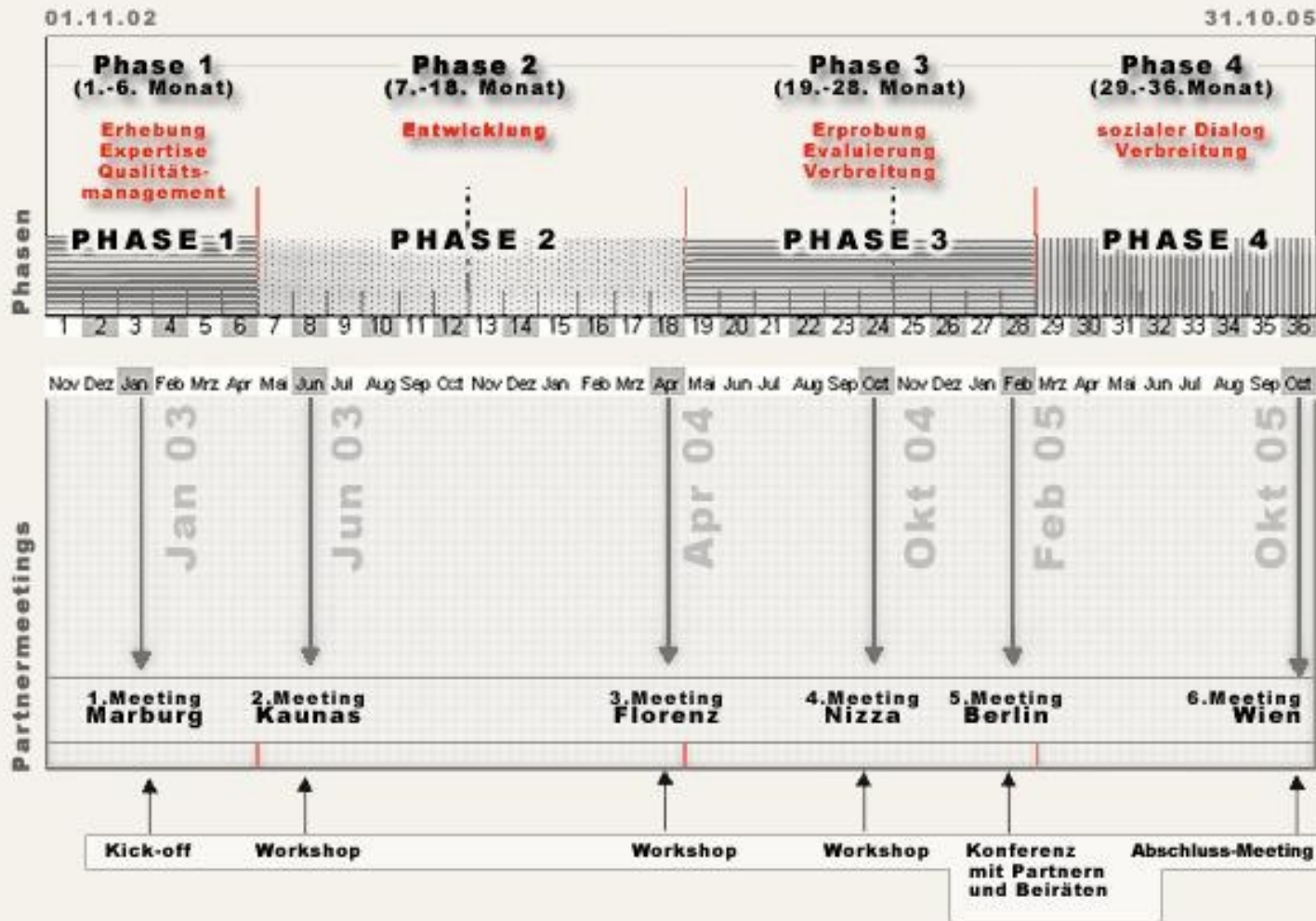


**Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft**

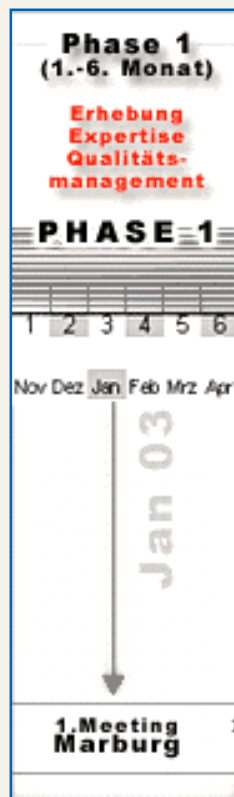
# Organigramm



# Arbeitsplan



## Arbeitsplan – Phase 1



### November 2002 - April 2003

Operationalisierung der Partnerschaft

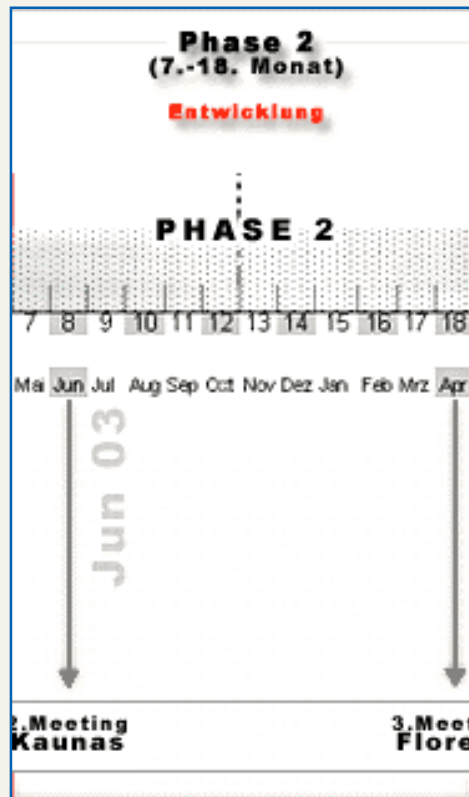
Einrichtung eines transnationalen Projektbeirates und jeweils nationaler Projektbeiräte

Bedarfsrecherchen / Expertise / Erhebungen zwecks Differenzierung der europäischen Kern- und Spezialqualifikationen im Tourismusmanagement

Starttagung / Gesamtplanung

Etablierung eines Qualitätsmanagementsystems

## Arbeitsplan – Phase 2



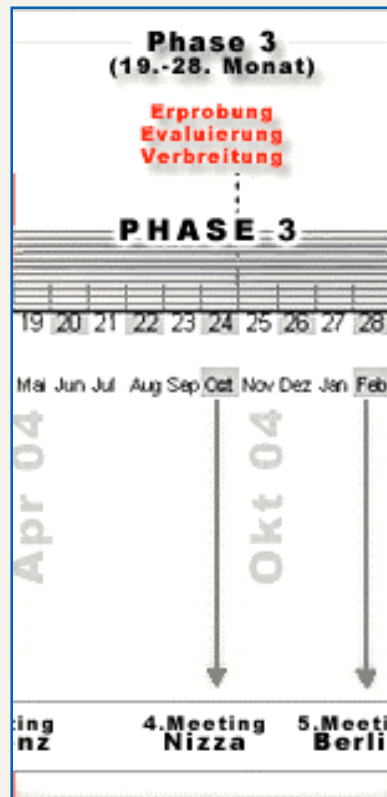
### Mai 2003 - April 2004

Curriculumerstellung

Modulbearbeitung: europäische Kernqualifikationen/  
tourismusspezifische Spezialqualifikationen

Entwicklung eines Trainerleitfadens (Modellmodul)

## Arbeitsplan – Phase 3



### Mai 2004 - Februar 2005

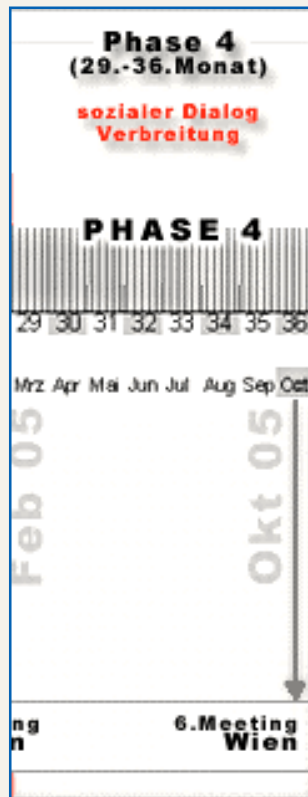
Erprobung und Überarbeitung des Prototyps der Ergänzungsqualifizierung

Fertigstellung eines Leitfadens für Trainer und Dozenten

Präsentation der Entwicklungsarbeit gegenüber Vertretern des Projektbeirats und der nationalen Beiräte sowie bei Multiplikatoren

Entwicklung der weiteren Strategie zur Promotion des nationalen und transnationalen Berufsbildungsdialogs im Tourismus

## Arbeitsplan – Phase 4



### März 2005 - Oktober 2005

Intensivierung des jeweiligen nationalen berufsbildungspolitischen sozialen Dialogs im Bereich Tourismus mit Blick auf Übernahme bzw. Implementierung der europäischen Ergänzungsqualifizierung (bzw. Teilen davon) in die nationalen Aus- und Weiterbildungen im Tourismus

Entwicklung eines Ansatzes zur Förderung der nationalen und transnationalen Anerkennung evtl. Zertifizierung der Ergänzungsqualifizierung durch gegenseitige Anerkennung der Qualifizierungsmodule bei den Partnereinrichtungen

Konzeption zur Kommerzialisierung ausgewählter Module der Ergänzungsqualifizierung, insbesondere im Hinblick auf Anpassung von KMU's an die Bedarfe des Tourismus

Verbreitung der Projektprodukte durch Workshops, Seminare, Teilnahme an Kongressen, Pressearbeit in den Partnerländern

Studie zu Problembereichen und Optimierungsmöglichkeiten zum Thema Verbreitung / sozialer Dialog

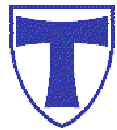


# Gliederung

- Ausgangssituation
- Umsetzung durch Partnerschaft ,Beiräte und Arbeitsplan
- **Ergebnisse**
  - Modularer Aufbau der Ergänzungsqualifizierung
  - Beispiele zur praktischen Anwendung
- Aktueller Projektstand
- Kontakt

# Bedarfserhebung

JUSTUS-LIEBIG-



UNIVERSITÄT  
GIESSEN

## Ausbildungstrends im europäischen Tourismus

Studie zur Zukunft der Aus- und Weiterbildung im Tourismussektor

Durchgeführt in 7 europäischen Ländern: Deutschland, Frankreich, Italien, Griechenland, Litauen, Österreich und Ungarn.

Befragt wurden Experten, Personalverantwortliche und Geschäftsführer von Tourismusunternehmen nach den Qualifizierungsbedarfen von Mitarbeitern von Reiseveranstaltern, Reisebüros, Hotels und kleinen Beherbergungsbetrieben (Non-Hotel), Mitarbeiter von Tourist-Informationen.

---

Abrufbar unter [www.eu-eqt.de](http://www.eu-eqt.de)

# Ergebnisse der Studie

## Folgende Bedarfe wurden ermittelt:

- Lebenslanges Lernen
- Marketing im Tourismus, Vertrieb
- Förderung der praktischen Relevanz von Lerninhalten
- Interkulturelles Lernen, Fremdsprachen
- Kundenorientierung
- Spezialqualifikationen im Tourismus  
(Gesundheitstourismus, Event-, Kultur-, Business-, Sporttourismus)

## Schlussfolgerungen aus der Studie

Aus der Vielzahl und Komplexität der von den Experten und Praktikern benannten Qualifizierungsbedarfe, ergab sich die Schlussfolgerung, **kein ausschließlich lineares Curriculum** zu entwickeln.

In Abstimmung mit den Partnern und Beiräten wurde entschieden, einen modularen Aufbau der Ergänzungsqualifizierung zu wählen, der es ermöglicht, Lernfelder, Module und Bausteine flexibel zu kombinieren.

**Entwicklung eines dynamischen, hoch-flexiblen modularen Qualifizierungssystems, das zeitnah auf Qualifizierungsbedarfe der Tourismusbranche reagiert und in Erstausbildungen und berufsbegleitende Weiterbildungen integriert werden kann .**



**Core Qualifications**  
Kernqualifikationen



**Special Qualifications**  
Spezialqualifikationen



## Core Qualifications Kernqualifikationen

Lernfelder	Module
<b>Schlüsselqualifikationen (DAA)</b>	Sozialkompetenz Methodenkompetenz Medienkompetenz
<b>Marketing (bfi Wien)</b>	Marketing Basics Low Budget Marketinginstrumente Online Marketing Neue Dienstleistungen entwickeln Marketing-Aktionsplan
<b>Kundenbeziehungsmanagement (bfi Wien)</b>	Wertewandel und touristische Dienstleistungsqualität, Neue Medien und Tourismus Polarisierung der Märkte, Kundenwert (Customer Value), Messung der Kundenzufriedenheit Der Kunde als König, Kundenclubs, Kommunikationsfelder im Bereich Kundenbindung Kundenrückgewinnung
<b>Personalmanagement (DAA)</b>	Rechtlich-organisatorischer Rahmen der Personalarbeit Personalführung/Managementkonzepte Personalentwicklung
<b>Sprache und Kultur (DAA)</b>	Interkulturelles Lernen Englisch für Mitarbeiter im Tourismusbereich (Rezeption, Restaurant, Tourist-Information, Reiseveranstalter, Bewerbungen) Sprachpraxis Vorbereitung Auslandspraktikum, Hilfestellung zur individuellen Fremdsprachenfortbildung



## Core Qualifications: Example structure

### Training Field: Key Qualifications (120 hours)

---

#### **Social Skills (Module) – 42 hours**

- Capacity for teamwork (Component) – 10 hours
- Communicative Skills (Component) – 8 hours
- Willingness to cooperate (Component) – 8 hours
- Creativity Training (Component) – 8 hours
- Ability to take decisions (Component) – 8 hours

#### **• Method Skills (Module) – 36 hours**

- Leadership attitude (Component) – 6 hours
- Project management (Component) – 6 hours
- Time and self-management (Component) – 6 hours
- Conflict Management (Component) – 6 hours
- Motivational Training (Component) – 6 hours
- Chairmanship/Moderation (Component) – 6 hours

#### **• Media Skills (Module) – 42 hours**

- Media Studies (Component) – 8 hours
- Media Use (Component) – 22 hours
- Media design (Component) – 10 hours
- Sources (Component) – 2 hours



## Special Qualifications Spezialqualifikationen

Lernfeld (Koordination)	Zielgruppe	Entwickler
<b>Business Tourismus (KEA/B&amp;B)</b>	Reiseveranstalter Reisemittler Hotel Non-Hotel*	DAA DAA KEA B&B
<b>Gesundheits- tourismus/ Wellnesstourismus (DAA)</b>	Reiseveranstalter Reisemittler Hotel Non-Hotel*	DAA DAA KEA B&B
<b>Kulturtourismus (BFI)</b>	Reiseveranstalter Reisemittler Hotel Non-Hotel*	bfi bfi KEA B&B
<b>Event Tourismus (B&amp;B/KEA)</b>	Reiseveranstalter Reisemittler Hotel Non-Hotel*	bfi bfi KEA B&B
<b>Sport Tourismus (DAA)</b>	Reiseveranstalter Reisemittler Hotel Non-Hotel*	DAA DAA KEA B&B

\* z.B: Bed & Breakfast, Ferien auf dem Bauernhof, Pensionen, Jugendherbergen





## Special Qualifications: Example structure

### Training Field: Sport Tourism (104 hours)

- **Sport Tourism for Tour Operator (Module) – 20 hours**
  - Market research (Component) – 6 hours
  - Product development (Component) – 6 hours
  - Marketing / Distribution (Component) – 6 hours
  - Trend scouting (Component) – 2 hours
- **Sport Tourism for Travel Agencies (Module) – 22 hours**
  - Marketing / Market research (Component) – 6 hours
  - Knowledge of offers (Component) – 6 hours
  - Customer Relationship Management (Component) – 6 hours
  - Distribution (Component) – 4 hours
- **Sport Tourism for Hotels (Module) – 22 hours**
  - Product Development (Component) – 6 hours
  - Human Resources (Component) – 4 hours
  - Customer Relationship Management (Component) – 6 hours
  - Marketing (Component) – 6 hours
- **Sport Tourism for Non-Hotel (Module) – 40 hours**
  - Business start up (Component) – 8 hours
  - Planning and development of offers (Component) – 8 hours
  - Organisation (Component) – 8 hours
  - Marketing Management (Component) – 8 hours
  - Network Management (Component) – 8 hours

# Gliederung

- Ausgangssituation
- Umsetzung durch Partnerschaft, Beiräte und Arbeitsplan
- Ergebnisse
  - **Modularer Aufbau der Ergänzungsqualifizierung**
  - Beispiele zur praktischen Anwendung
- Aktueller Projektstand
- Kontakt

## Modularer Aufbau / Praxisorientierung

- Der im Projekt EU-EQT verfolgte Ansatz der Lernfeldorientierung folgt im wesentlichen der Zielsetzung die **Arbeitsprozessorientierung** und den Zusammenhang von Arbeiten und Lernen zu steigern
- Die Entwicklung der Lernfelder, Module und Bausteine für die Ergänzungsqualifizierung im Tourismusmanagement orientierte sich von Beginn an **Geschäftsprozessen** im Tourismus
- Entscheidender **Bezugspunkt** für Geschäftsprozesse in touristischen Berufen ist der **Kunde**

Für Trainer und Experten wurden zur Vorbereitung und zur Durchführung von Lerneinheiten, **Lernfelder** definiert, **Module** und **Bausteine** entwickelt.

Die **Module** wurden auf der Grundlage eines Templates mit einer detaillierten Struktur entwickelt.

Jedes Modul enthält die folgenden 7 Kernbestandteile:

- **Ziele / Zielgruppen**
- **Definition des Moduls**
- **Szenarien**
- **Didaktisch-methodische Details**
- **Inhalt des Moduls**
- **Schnittstellen**
- **Anhang**

## Ziele / Zielgruppen:

Fähigkeiten und Kompetenzen  
der Teilnehmer  
nach Abschluss des Moduls

- Ziele / Zielgruppen
- Definition des Moduls
  - Szenarien
  - Didaktisch-methodische Details
- Inhalt des Moduls
  - Schnittstellen
  - Anhang

## Definition des Moduls:

Begriff

Geschichte

Statistik

z.B.: Was ist Medienkompetenz?

- Ziele / Zielgruppen
- **Definition des Moduls**
  - Szenarien
  - Didaktisch-methodische Details
- Inhalt des Moduls
  - Schnittstellen
  - Anhang

## Szenarien:

Ein oder mehr **Beispiele**  
**aus der Praxis für die Praxis**  
zur Veranschaulichung  
des Anwendernutzens

- Ziele / Zielgruppen
- Definition des Moduls
  - **Szenarien**
  - Didaktisch-methodische Details
- Inhalt des Moduls
  - Schnittstellen
  - Anhang

## Didaktisch-methodische Details:

Mit welcher Methode sollen in diesem Modul welche Lernziele erreicht werden?

**Seminarform**

**E-Learning**

**Projektarbeit**

**Gruppenarbeit**

USW.

- Ziele / Zielgruppen
- Definition des Moduls
  - Szenarien
  - **Didaktisch-methodische Details**
- Inhalt des Moduls
  - Schnittstellen
  - Anhang



# Inhalte des Moduls:

## Gesamtumfang Stunden + Gliederung

- Baustein 1 (4 std.)
  - Baustein 2 (6 std.)
  - Baustein 3 (4 std.)
  - Baustein 4 (8 std.)
    - Inhalt 1
    - Inhalt 2
    - Inhalt 3
    - Bibliographie/Quellen
    - Beispiel 1
    - Beispiel 2
- Ziele / Zielgruppen
  - Definition des Moduls
    - Szenarien
    - Didaktisch-methodische Details
  - **Inhalt des Moduls**
    - Schnittstellen
    - Anhang

## Schnittstellen:

Schnittstellen  
und Verbindungen  
zu anderen Lernfeldern,  
Modulen und Bausteinen

- Ziele / Zielgruppen
- Definition des Moduls
  - Szenarien
  - Didaktisch-methodische Details
- Inhalt des Moduls
  - **Schnittstellen**
  - Anhang

## Anhang:

weitere Beispiele, Grafiken,  
Checklisten, Fragebögen  
und Internetseiten

- Ziele / Zielgruppen
- Definition des Moduls
  - Szenarien
  - Didaktisch-methodische Details
- Inhalt des Moduls
  - Schnittstellen
  - **Anhang**

# Gliederung

- Ausgangssituation
- Umsetzung durch Partnerschaft, Beiräte und Arbeitsplan
- Ergebnisse
  - Modularer Aufbau der Ergänzungsqualifizierung
  - **Beispiele zur praktischen Anwendung**
- Aktueller Projektstand
- Kontakt

## **Lernfelder, Module und Bausteine**

können zu individuellen und bedarfsangepaßten

**Schulungen, Seminaren und Kurztrainings**

kombiniert werden.

## Beispiel 1

Kurz-Qualifizierung für Mitarbeiter von Reisebüros  
mit dem **Schwerpunkt Sport-Tourismus**

**Gesamtdauer: ca. 80 Stunden**



# Kernqualifikationen

## Beispiel 1

Lernfelder	Module
Schlüsselqualifikationen (DAA)	<p>Sozialkompetenz Methodenkompetenz Medienkompetenz</p>
Marketing (bfi Wien)	<p>Marketing Basics Low Budget Marketinginstrumente Online Marketing Neue Dienstleistungen entwickeln Marketing-Aktionsplan</p>
Kundenbeziehungsmanagement (bfi Wien)	<p>Wertewandel und touristische Dienstleistungsqualität, Neue Medien und Tourismus Polarisierung der Märkte, Kundenwert (Customer Value), Messung der Kundenzufriedenheit Der Kunde als König, Kundenclubs, Kommunikationsfelder im Bereich Kundenbindung Kundenrückgewinnung</p>
Personalmanagement (DAA)	<p>Rechtlich-organisatorischer Rahmen der Personalarbeit Personalführung/Managementkonzepte Personalentwicklung</p>
Sprache und Kultur (DAA)	<p>Interkulturelles Lernen Englisch für Mitarbeiter im Tourismusbereich (Rezeption, Restaurant, Tourist-Information, Reiseveranstalter, Bewerbungen) Sprachpraxis Vorbereitung Auslandspraktikum, Hilfestellung zur individuellen Fremdsprachenfortbildung</p>

Modul **Sozialkompetenz**  
42 Stunden

Modul **Polarisierung der Märkte**  
10 Stunden

Modul **Kundenwert**  
6 Stunden





# Spezialqualifikationen

## Beispiel 1

Lernfeld (Koordination)	Zielgruppe	Entwickler
<b>Business Tourismus (KEA/B&amp;B)</b>	Reiseveranstalter Reisemittler Hotel Non-Hotel*	DAA DAA KEA B&B
<b>Gesundheits-tourismus/Wellnesstourismus (DAA)</b>	Reiseveranstalter Reisemittler Hotel Non-Hotel*	DAA DAA KEA B&B
<b>Kulturtourismus (BFI)</b>	Reiseveranstalter Reisemittler Hotel Non-Hotel*	bfi bfi KEA B&B
<b>Event Tourismus (B&amp;B/KEA)</b>	Reiseveranstalter Reisemittler Hotel Non-Hotel*	bfi bfi KEA B&B
<b>Sport Tourismus (DAA)</b>	Reiseveranstalter Reisemittler Hotel Non-Hotel*	DAA DAA KEA B&B



**Modul Sozialkompetenz**  
42 Stunden

**Modul Polarisierung der Märkte**  
10 Stunden

**Modul Kundenwert**  
6 Stunden

**Modul Sporttourismus für Reisemittler**  
22 Stunden

\* z.B.: Bed & Breakfast, Ferien auf dem Bauernhof, Pensionen, Jugendherbergen





## Beispiel 1



Modul **Sozialkompetenz**

42 Stunden



Modul

**Polarisierung der Märkte**

10 Stunden



Modul **Kundenwert**

6 Stunden



Modul **Sporttourismus  
für Reisemittler**

22 Stunden



**Gesamtdauer**

Kurz-Qualifizierung für  
Mitarbeiter von Reisebüros  
mit dem **Schwerpunkt**  
**Sport-Tourismus**

**80 Stunden**

## Beispiel 2

Kurz-Qualifizierung für Mitarbeiter von Hotels  
mit dem **Schwerpunkt Kultur-Tourismus**

**Gesamtdauer: ca. 70 Stunden**



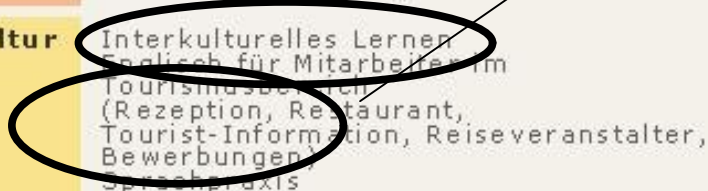
# Kernqualifikationen

## Beispiel 2

Lernfelder	Module
Schlüsselqualifikationen (DAA)	Sozialkompetenz Methodenkompetenz Medienkompetenz
Marketing (bfi Wien)	Marketing Basics Low Budget Marketinginstrumente Online Marketing Neue Dienstleistungen entwickeln Marketing-Aktionsplan
Kundenbeziehungsmanagement (bfi Wien)	Wertewandel und touristische Dienstleistungsqualität, Neue Medien und Tourismus Polarisierung der Märkte, Kundenwert (Customer Value), Messung der Kundenzufriedenheit Der Kunde als König, Kundenclubs, Kommunikationsfelder im Bereich Kundenbindung Kundenrückgewinnung
Personalmanagement (DAA)	Rechtlich-organisatorischer Rahmen der Personalarbeit Personalführung/Managementkonzepte Personalentwicklung
Sprache und Kultur (DAA)	Interkulturelles Lernen Englisch für Mitarbeiter*innen im Tourismusberuf (Rezeption, Restaurant, Tourist-Information, Reiseveranstalter, Bewerbungen) Sprachpraxis Vorbereitung Auslandspraktikum, Hilfestellung zur individuellen Fremdsprachenfortbildung

Modul **Interkulturelles Lernen**  
20 Stunden

Modul **Englisch für die Rezeption**  
20 Stunden





# Spezialqualifikationen

## Beispiel 2

Lernfeld (Koordination)	Zielgruppe	Entwickler
<b>Business Tourismus (KEA/B&amp;B)</b>	Reiseveranstalter Reisemittler Hotel Non-Hotel*	DAA DAA KEA B&B
<b>Gesundheits-tourismus/Wellnesstourismus (DAA)</b>	Reiseveranstalter Reisemittler Hotel Non-Hotel*	DAA DAA KEA B&B
<b>Kulturtourismus (BFI)</b>	Reiseveranstalter Reisemittler Hotel Non-Hotel*	bfi bfi KEA B&B
<b>Event Tourismus (B&amp;B/KEA)</b>	Reiseveranstalter Reisemittler Hotel Non-Hotel*	bfi bfi KEA B&B
<b>Sport Tourismus (DAA)</b>	Reiseveranstalter Reisemittler Hotel Non-Hotel*	DAA DAA KEA B&B

Modul **Interkulturelles Lernen**  
20 Stunden

Modul **Englisch für die Rezeption**  
26 Stunden

Modul **Kulturtourismus für Hotelmitarbeiter**  
22 Stunden

\* z.B.: Bed & Breakfast, Ferien auf dem Bauernhof, Pensionen, Jugendherbergen



## Beispiel 2



Modul **Interkulturelles Lernen**

20 Stunden



Modul **Englisch für die Rezeption**

28 Stunden



Modul **Kulturtourismus für Hotelmitarbeiter**

22 Stunden



**Gesamtdauer**

Kurz-Qualifizierung für  
Mitarbeiter von Hotels  
mit dem **Schwerpunkt**  
**Kultur-Tourismus**

**70 Stunden**

## Beispiel 3

Kurz-Qualifizierung für Frauen mit dem Ziel der Existenzgründung im Bereich Bed & Breakfast mit dem **Schwerpunkt Wellness-Tourismus**

**Gesamtdauer: ca. 114 Stunden**



# Kernqualifikationen

## Beispiel 3

Lernfelder	Module
Schlüsselqualifikationen (DAA)	<p>Sozialkompetenz</p> <p>Methodenkompetenz</p> <p>Medienkompetenz</p>
Marketing (bfi Wien)	<p>Marketing Basics</p> <p>Low Budget Marketinginstrumente</p> <p>Online Marketing</p> <p>Neue Dienstleistungen entwickeln</p> <p>Marketing-Aktionsplan</p>
Kundenbeziehungsmanagement (bfi Wien)	<p>Wertewandel und touristische Dienstleistungsqualität, Neue Medien und Tourismus</p> <p>Polarisierung der Märkte, Kundenwert (Customer Value), Messung der Kundenzufriedenheit</p> <p>Der Kunde als König, Kundenclubs, Kommunikationsfelder im Bereich Kundenbindung Kundenrückgewinnung</p>
Personalmanagement (DAA)	<p>Rechtlich-organisatorischer Rahmen der Personalarbeit</p> <p>Personalführung/Managementkonzepte</p> <p>Personalentwicklung</p>
Sprache und Kultur (DAA)	<p>Interkulturelles Lernen</p> <p>Englisch für Mitarbeiter im Tourismusbereich (Rezeption, Restaurant, Tourist-Information, Reiseveranstalter, Bewerbungen)</p> <p>Sprachpraxis</p> <p>Vorbereitung Auslandspraktikum, Hilfestellung zur individuellen Fremdsprachenfortbildung</p>

Modul **Sozialkompetenz**  
42 Stunden

Modul **Medienkompetenz**  
- Baustein 2: Mediennutzung  
- Baustein 3: Mediengestaltung  
32 Stunden





# Spezialqualifikationen

## Beispiel 3

Lernfeld (Koordination)	Zielgruppe	Entwickler
<b>Business Tourismus (KEA/B&amp;B)</b>	Reiseveranstalter Reisemittler Hotel Non-Hotel*	DAA DAA KEA B&B
<b>Gesundheits-tourismus/Wellnesstourismus (DAA)</b>	Reiseveranstalter Reisemittler Hotel Non-Hotel*	DAA DAA KEA B&B
<b>Kulturtourismus (BFI)</b>	Reiseveranstalter Reisemittler Hotel Non-Hotel*	bfi bfi KEA B&B
<b>Event Tourismus (B&amp;B/KEA)</b>	Reiseveranstalter Reisemittler Hotel Non-Hotel*	bfi bfi KEA B&B
<b>Sport Tourismus (DAA)</b>	Reiseveranstalter Reisemittler Hotel Non-Hotel*	DAA DAA KEA B&B

Modul **Sozialkompetenz**  
42 Stunden

Modul **Medienkompetenz**  
- Baustein 2: Mediennutzung  
- Baustein 3: Mediengestaltung  
32 Stunden

Modul **Wellnesstourismus für kleine Beherbergungsbetriebe**  
40 Stunden

\* z.B.: Bed & Breakfast, Ferien auf dem Bauernhof, Pensionen, Jugendherbergen





## Beispiel 3



Modul **Sozialkompetenz**

42 Stunden



Modul **Medienkompetenz**

- Baustein 2: Mediennutzung
  - Baustein 3: Mediengestaltung
- 32 Stunden



Modul **Wellnesstourismus für kleine Beherbergungsbetriebe**

40 Stunden



**Gesamtdauer**

Kurz-Qualifizierung für Frauen mit dem Ziel der Existenzgründung im Bereich Bed & Breakfast mit dem **Schwerpunkt Wellness-Tourismus**

**114 Stunden**

# Gliederung

- Ausgangssituation
- Umsetzung durch Partnerschaft, Beiräte und Arbeitsplan
- Ergebnisse
  - Modularer Aufbau der Ergänzungsqualifizierung
  - Beispiele zur praktischen Anwendung
- **Aktueller Projektstand**
- Kontakt

## Aktueller Projektstand:

- **Lernfelder und Module** sind entwickelt
- Projekt befindet sich in der **Testphase**, Module werden in der Praxis überprüft
- **Testergebnisse** werden in die Ergänzungsqualifizierung integriert
- **Trainerleitfaden** zur Anwendung des modularen Systems wird entwickelt
- **Verbreitungsaktivitäten** werden verstärkt:  
Valorisationskonferenz, Konferenz Berlin 03/2005,  
ITB 03/2005
- Zusammenarbeit mit den **Beiräten** wird verstärkt,  
**Implementierungsstrategien** werden entwickelt

**Kontakt / Contact: Deutsche Angestellten-Akademie  
Mittelhessen**



**Dr. Klaus-Jürgen Rupp  
Florian Hans**

**Ernst-Giller-Str. 20 - 35039 Marburg**

**Phone: +49 6421 6098 - 0**

**Fax: +49 6421 6098 - 99**

**E-Mail: [info@eu-eqt.de](mailto:info@eu-eqt.de)**

**Internet:**

**<http://www.eu-eqt.de> and**

**<http://www.daa-marburg.de>**