



Europaweite Anerkennung und Zertifizierung von Lernergebnissen im Tourismus

Europe-wide recognition and certification
of learning outcomes in tourism

LEONARDO DA VINCI



Ergebnisse und Transfer

Sieben Module für eine qualitativ hochwertige Gästebetreuung

Beschäftigte der Tourismusbranche, die im direkten Kontakt zum Gast stehen, haben oft heterogene Lernbiografien. Manche konnten eine geregelte touristische Ausbildung durchlaufen. Andere wiederum haben als Quereinsteiger oder formal „Ungelernte“ durch Lebenserfahrung, Einzelseminare oder Berufstätigkeit ebenfalls wertvolle Kompetenzen für die Branche erworben. Diese sind jedoch nicht dokumentiert und werden daher im Berufsleben oft nicht anerkannt. Um diese Situation zu verbessern, widmete sich das LEONARDO DA VINCI-Innovationstransferprojekt „TourBo Meets Europe“ der Feststellung und Überprüfung vorhandener Kompetenzen. Dabei wurden Kriterien des Europäischen Leistungspunktesystems für die Berufsbildung (ECVET) umgesetzt. Entstanden ist der „Recreation Assistant (RCA)“ - eine modulare Qualifizierung, die Lernergebnisse beschreibt. Das mit Praktikern erprobte Prüfungsverfahren macht jetzt non-formal und informell erworbene Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen sichtbar. Einige touristische Studiengänge rechnen im Einzelfall Leistungen in Form von Credit Points an.

Von touristischen Innovationen zum neuen Konzept

Bewährte Verfahren früherer LEONARDO DA VINCI-Projekte wurden zum Ausgangspunkt der Projektarbeit von „TourBo Meets Europe“. Das Zertifizierungsverfahren „International Cooking Certificate“ (ICC) im Tourismussektor für formal unqualifizierte Küchenmitarbeiter/-innen war ein Aspekt des Transfers. Für den inhaltlichen Transfer konnten Elemente aus dem Projekt „eu-eqt“ (European Supplementary Qualification in Tourism Management, 2002 – 2005) übernommen und angepasst werden.

Zunächst wurde eine Ist-Analyse erstellt, mit der touristische Aus- und Weiterbildungen in Europa exemplarisch verglichen wurden. Auf dieser Grundlage und nach erfolgreicher Anpassung der Transfer-Elemente an die Zielgruppen wurde das neue Kompetenzprofil des „Recreation Assistant (RCA)“ konzipiert. Hierzu hat das Konsortium mit Partnern aus Deutschland, Slowenien, Ungarn und Österreich die Hauptinhalte der Qualifizierung gemeinsam erarbeitet und von ähnlichen Tätigkeitsprofilen abgegrenzt. Bei der inhaltlichen Abstimmung hat sich die Beteiligung von Hochschulen und

Praxispartnern, die Aufschluss über aktuelle Bedarfe und kommende Trends der Branche gaben, bewährt.

Mehr Transparenz von touristischen Qualifikationen

Das modulare Qualifizierungskonzept „Recreation Assistant (RCA)“ ermöglicht es Beschäftigten im Tourismus, fachliche Lücken zu füllen und macht deren bereits vorhandene, aber nicht dokumentierte Kompetenzen durch ein entsprechendes Prüfungsverfahren sichtbar. Bei hinreichenden Vorkenntnissen ist eine Zertifizierung auch ohne vorherige Teilnahme an den Modulen möglich. Die Lernergebnisse werden schriftlich, mündlich und fachpraktisch geprüft. Parallel zu der Erprobung mit Teilnehmenden aus Deutschland, Ungarn und Slowenien wurde die Einordnung des RCA in die nationalen Qualifikationsrahmen (NQR) der Partnerländer geprüft. Die Übertragung auf den Europäischen Qualifikationsrahmen (EQR) ergab Level 4. Der RCA versteht sich als Gästebetreuer/-in mit generalistischem, interkulturellem Ansatz und einem breiten Aufgabenfeld bis hin zum Tourismusmanagement.

Sieben Module im europäischen Kontext

Die Qualifizierung zum „Recreation Assistant (RCA)“ umfasst folgende Module:

1. Rahmenbedingungen (Touristische und rechtliche Grundlagen, Nachhaltigkeit, Sicherheit), 20 Std.
2. Service (Servicequalität, Gästeorientierung, Beschwerdemanagement), 16 Std.
3. Sozialpsychologische Grundlagen (Kommunikation, Rhetorik, Gruppendynamik etc.), 40 Std.
4. Zielgruppen (Zielgruppenorientierung, gesellschaftlicher Wandel), 16 Std.
5. Regionalkunde (Natur, Kultur, Geschichte, Politik, Infrastruktur, Attraktionen etc.), 40 Std.
6. Programmgestaltung (Freizeitdidaktik, Animation, Wellness, Gästeführung), 40 Std.
7. Selbstmanagement (Zeitmanagement, Recherche, Teamarbeit), 16 Std.

Die Lerninhalte sind auf andere touristische Destinationen und auch auf verschiedene Zielgruppen flexibel übertragbar. Durch die parallel zu diesem Projekt beantragte LEONARDO DA VINCI Lernpartnerschaft „QUALITOUR“ konnten drei der Module transnational durchgeführt werden. So gewannen die Teilnehmenden zusätzliche interkulturelle Kompetenzen. Durch das umfassende Kompetenzprofil trägt die Qualifizierung zum RCA zur Qualitätssicherung im Tourismus und zur Transparenz von Qualifikationen bei. Sie wird weiterhin von den an der Erprobung beteiligten Partnern durchgeführt und gegenseitig anerkannt. Die zertifizierende Stelle hat ihren Sitz in Deutschland, in weiteren Ländern werden Prüfstellen akkreditiert.



**Projekttitel / Project Title:**

TourBo meets Europe – Europaweite Anerkennung und Zertifizierung von Lernergebnissen im Tourismus

Projektnummer / Project Number:

DE/10/LLP-LdV/TOI/147328

Projektdauer / Project Duration:

01.10.2010 – 30.09.2012

Vertragnehmer / Contractor:

Volkshochschule Papenburg gGmbH, Deutschland

Partner /Partners:

Betriebswirtschaftliche Fachschule SP Tourismuswirtschaft der Berufsbildenden Schulen für den Landkreis Wittmund, DE

Institut für Freizeitwissenschaft und Kulturarbeit e.V. an der Hochschule Bremen, Fakultät Gesellschaftswissenschaften, DE

Ländliche Erwachsenenbildung, Regionalbüro Weser-Ems in Bad Zwischenahn, DE

Notranjski Ecological Center, SI
Tourismusschulen Salzburg-Klessheim, AT

Unternehmensberatung Heffeter, AT
Városlödi Villa – Waldschule Iglauer Park, HU

Kontakt / Contact:

VHS Papenburg gGmbH

Natascha Hartleif

Hauptkanal links 72

D-26871 Papenburg

Tel.: +49 (0)4961 9223-71

Fax: +49 (0)4961 9223-30

E-Mail:

natascha.hartleif@vhs-papenburg.de

Internetseite / Website:

www.tourbo.eu

<http://www.adam-europe.eu/adam/project/view.htm?prj=6905>

Produktbeschreibung / Ergebnisse**1. Ist-Analyse**

Vergleich exemplarischer touristischer Aus- und Weiterbildungen in Europa; Empfehlungen für die Gestaltung des Konzepts des „Recreation Assistant (RCA)“

Sprachen: Deutsch

2. Evaluationsverfahren

Fragebögen an Teilnehmende vor und nach der Qualifizierung sowie zu jedem einzelnen Modul; Fragebogen an Dozenten nach der Qualifizierung

Sprachen: Deutsch, Englisch

3. Modularer Syllabus

Der Syllabus dokumentiert die Lernergebnisse, die das Profil des „Recreation Assistant (RCA)“ beschreiben. Die enthaltenen sieben Module gliedern sich in Kategorien, die wiederum in einzelne Wissensgebiete unterteilt sind.

Jedem Wissensgebiet werden konkrete Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen des RCA zugeordnet (in Deutschland weitere Unterteilung in Sozial- und Selbstkompetenz gemäß DQR). Der Syllabus unterscheidet sich hierin von reinen Lehrinhalten in klassischen Curricula. Er ist das zentrale Dokument zur Umsetzung der Qualifizierung.

Sprachen: Deutsch, Englisch, Ungarisch, Slowenisch

4. Prüfungsverfahren**a. Prüfungsordnung**

Sprachen: Deutsch, Englisch

b. Ergänzend: Prüferleitfaden zur Durchführung der Prüfungen, Kriterienbogen für die fachpraktische Prüfung, Verwaltungsregelungen

Sprachen: Deutsch

5. Selbsteinschätzungsverfahren

Fragenkatalog zur Ermittlung des individuellen Qualifikationsbedarfs der Teilnehmenden vor Beginn der Lerneinheiten

Sprachen: Deutsch, Englisch

6. Raster zum Kompetenzprofil

Vorlage zur Dokumentation des Lernzuwachses; Sichtbarmachung von non-formal und informell erworbenen Qualifikationen z.B. beim Übergang von einer Weiterbildungseinrichtung in ein Praktikum.

Sprachen: Deutsch

7. DVD

Schlussdokumentation des Projekts, Imagefilm, Lehrmaterialien und Produktdateien

Sprachen: Deutsch, Englisch

Erhältlich bei der VHS Papenburg gGmbH, Projektkoordinatorin



Die Nationale Agentur Bildung für Europa

Die Nationale Agentur Bildung für Europa beim Bundesinstitut für Berufsbildung (NA beim BIBB) besteht seit dem Jahr 2000 und arbeitet im Auftrag und mit finanzieller Förderung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF). Sie ist Nationale Agentur für das Europäische Bildungsprogramm für lebenslanges Lernen (2007–2013) in Deutschland und betreut in dieser Funktion die Einzelprogramme LEONARDO DA VINCI für die Berufsbildung und GRUNDTVIG für den Bereich der Erwachsenenbildung. Die NA beim BIBB ist ferner Nationales Europass Center sowie Nationale Koordinierungsstelle ECVET und nimmt verschiedene europabezogene Sonderaufgaben wahr.

Impressum

Nationale Agentur
Bildung für Europa
beim Bundesinstitut für
Berufsbildung (NA beim BIBB)
Robert-Schuman-Platz 3
53175 Bonn
www.na-bibb.de

Verantwortlich (i.S.d.P.):
Klaus Fahle

Text: Birte Jaacks,
VHS Papenburg

Fotos: Digitalstock,
Friedrich Reuter, LEB

Gestaltung:
Janssen Agentur für
Mediengestaltung

Druck: Druckerei Janssen

Papenburg, September 2012

Abstract

As tourism education varies a lot in Europe, a new modular concept of certification focusing on guest services has been developed, which makes non-formally and informally gained learning outcomes visible. It offers an understandable and Europe-wide comparable way of qualification and certification for those who are already working in the tourism sector or want to change their career into a tourism profession, but have another professional background or no actual professional education at all. This concept is called "Recreation Assistant (RCA)" and consists of 188 lesson hours and at least 200 self-guided learning hours. It recognizes previous professional experiences and lifelong learning by focusing on actually achieved skills, competences and knowledge of the participants, and not on the documentation of previously attended trainings. A self-assessment

before starting the course helps to discover individual knowledge gaps, which are then filled by the lessons. The RCA concept provides basic tourism knowledge and appropriate soft skills through the following seven modules: framework conditions, service quality, social-psychological principles, target groups, regional studies, programme planning and self-management. The examination documents complex professional know-how and soft skills. The certificate also paves the way for the recognition of achievements by universities by acknowledging credit points to a number of tourism studies. On the basis of an as-is-analysis, a syllabus has been developed by this project, following the system of the European Qualifications Framework (EQF) and presenting learning outcomes separated into knowledge, skills and competences.

Europäische Projekt- und Produktdatenbank ADAM www.adam-europe.eu
Bestellhinweis: Dieses Infoblatt kann kostenlos bei der VHS Papenburg angefordert werden.

Das Projekt „TourBo Meets Europe“ wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.



TOURISMUSCHULEN
SALZBURG
KLESSHEIM