



DGI
TOURISM

Förderung nachhaltigen Denkens
Berufsausbildung im Tourismus

TRAININGSPLAN

Handbuch

5. April 2023
Version 1.0



Co-funded by the European
Union

»» Veröffentlichungsinformationen

Mitwirkende: Atlantis Engineering SA (Griechenland); Berufsschule für Handel und Reisen (Österreich); Enaip Lombardia (Italien); Grüne Reiseziele (Niederlande); Travel2Fit (Griechenland); X23 (Italien)
Veröffentlichungsdatum: 5. April 2023

»» Projekt Information

Aufforderung zur Einreichung von Vorschlägen: KA220-VET – Kooperationspartnerschaften in der Berufsbildung
Projekttitle: DGI Tourismus
Vorschlagsnummer: 2021-1-IT01-KA220-VET-000033136
GA-Nummer: KA220-VET-FF542C7A
Projektdauer und -beginn: 24 Monate; 15. Februar 2022
Hauptbegünstigter: X23 (Italien)
Projektpartner: Atlantis Engineering SA (Griechenland); Berufsschule für Handel und Reisen (Österreich); Enaip Lombardia (Italien); Grüne Reiseziele (Die Niederlande); Travel2Fit (Griechenland)
www.dgi-tourism.eu
Projektwebsite: Marika Mazzi Boém – Hauptpartnerin
Projektkontakt: marika.mazzi.boem@x-23.org

Inhaltsverzeichnis

02	Einführung
03	So verwenden Sie dieses Handbuch
04	Der DGI-Tourismus-Schulungsplan
	Einheit 1 Der Tourismusmarkt
	Einheit 2 Ökologische, soziale, kulturelle, und wirtschaftliche Nachhaltigkeit im Tourismus
	Einheit 3 Digitalisierung als Entwicklungsinstrument für den Tourismussektor
12	Allgemeine Empfehlungen



Einführung

Ziel des Projekts DGI Tourism ist es, das Berufsbildungsangebot an die Herausforderungen des digitalen Zeitalters und des Klimawandels anzupassen und so auf innovative Weise der Zeit nach COVID Rechnung zu tragen.

Bedürfnisse des Reise- und Tourismussektors, die dies ermöglichen um einen reibungslosen Übergang zu nachhaltigeren Strategien und zur Zukunftssicherheit des Tourismussektors werden dabei berücksichtigt.

Dieses Handbuch beschreibt den vorgeschlagenen DGI Tourismus-Trainingsplan, der für Student:innen, Trainer:innen, Pädagog:innen usw. angepasst werden kann.

Der Trainingsplan konzentriert sich auf Folgendes:

- Verbesserung der Kompetenzen der Arbeitskräfte in der Entwicklung und Förderung nachhaltiger Tourismusprodukte
- Schärfung des ökologischen und soziokulturellen Bewusstseins zukünftiger Tourismusfachleute
- Verbesserung der Fähigkeiten, um zur digitalen Transformation beizutragen und innovative Tourismusedwicklungs- und Managementansätze voranzutreiben.



So verwenden Sie dieses Handbuch

Zweck

Dieses Handbuch wurde für Berufsbildungsanbieter:innen, Pädagog:innen und Fachleute entwickelt, um die Entwicklung und Anpassung von Schulungskursen zu unterstützen, die die digitalen, grünen und innovativen Prinzipien des Projekts berücksichtigen durch:

- Übernahme des ECVET-Profiles des DGI Tourism Professional
- Umsetzung einer Lean-Trainingsmethodik und Techniken zur Qualitätsbewertung
- Anpassung relevanter Schulungsinhalte an die neuen Bedürfnisse der Lernumgebung und die darin vertretenen Werte

Anpassung

Der Schulungsplan ist darauf ausgelegt, anpassbare Pfade für seine Zielbenutzer:innen zu erstellen, besonders durch:

- Berücksichtigung spezieller Themen und Interessensgebiete in jeder Einheit
- Definieren der Entwicklung und Förderung spezifischer Arten von Tourismuserlebnissen oder Nischenmärkten, für die die Schulung gedacht ist

Lieferung

Der Schulungsplan ist speziell auf Anpassungsfähigkeit und Flexibilität ausgelegt und bietet Optionen für die Durchführung von Schulungen im Klassenzimmer und online.



Der DGI-Tourismus-Schulungsplan

Der DGI Tourism Professional ist an die sich verändernden Bedürfnisse des Tourismussektors anpassbar und basiert auf den Prinzipien der Nachhaltigkeit. Sie sollen an vorderster Front bei der Förderung und Führung einer verantwortungsvolleren Belegschaft in Richtung eines nachhaltigeren Tourismussektors stehen.

Dieses Dokument beschreibt die entscheidenden Komponenten eines DGI-Tourismus-Schulungskurses zusammen mit den damit verbundenen Lernergebnissen und ECVET-Kreditpunkten. Das in diesem Handbuch beschriebene ECVET-Profil vermittelt Wissen, Fähigkeiten und Kompetenzen im Zusammenhang mit der Entwicklung und Förderung nachhaltiger Tourismusprodukte, um das Bewusstsein für die aktuellen Herausforderungen und die Digitalisierung des Tourismussektors zu schärfen.

Die in diesem Schulungsplan definierten Kompetenzen basieren auf den Ergebnissen des ersten Projektergebnisses (PR1), das die folgenden Rahmenwerke als Grundlage für die Entwicklung einer marktorientierten Themenstruktur in einem modularen Lehrplan identifizierte: (1) Rahmenwerk für digitale Kompetenzen; (2) Total Quality Management; (3) GreenComp-Framework.

■ Voraussetzungen

- Grundlegende Computerkenntnisse auf europäischem Niveau
- Sprachkenntnisse auf europäischem Niveau B1
- Grundlegende technische Fähigkeiten des Tourismus:
 - Tourismustechnologie
 - Touristische Routen
 - Tourismusgesetzgebung
 - Buchhaltung und Verwaltung

■ Trainingsergebnisse

- Erwerb objektiver Fähigkeiten
- Bewerbungsworkshops
- Reale Simulationsprojektarbeit



Einheit 1

Der Tourismusmarkt:

Entwicklung und Trends, Entwicklung und Förderung eines Gebiets
im Hinblick auf Innovation und neue Technologien

Zielkompetenzen

- Verstehen und analysieren auf innovative Weise die Trends und Merkmale des Tourismussektors einer Region, einschließlich der für seine Entwicklung und Förderung erforderlichen Prozesse
- Entwerfen und implementieren innovativer Tourismusedienstleistungen im Zusammenhang mit neuen Trends und Technologien im Tourismus
- Interagieren Sie in Arbeitsgruppen und übernehmen Sie dabei kommunikative Methoden und Verhaltensweisen, die das Erreichen gemeinsamer Ziele gewährleisten
- Verkörpern Sie Verhaltens- und strategische Merkmale für eine effektive und effiziente Ausführung von Aktivitäten
- Lösen Sie Probleme im technischen Referenzbereich mithilfe mathematischer Konzepte, Methoden und Werkzeuge und verbessern Sie die Fähigkeiten im Zusammenhang mit der Verwendung von Fremdsprachen
- Fördern Sie proaktive Problemlösungsansätze, um Innovationen bei der Bewältigung kritischer Probleme zu ermöglichen

Dauer

Untereinheit 1: 12 Stunden
Untereinheit 2: 8 Stunden
Untereinheit 3: 12 Stunden
Gesamt: 32 Stunden

Referenzmethoden

Gesamtqualitätsmanagement
Strategischer und systematischer Ansatz
Kundenzentrierter Ansatz

ECVET-Punkte

1,92 Punkte pro Einheit
(Parameter 0,06 pro Stunde)

Spezifische Trainingsergebnisse

Forschung und Analyse innovativer
Tourismusprodukte und -dienstleistungen





UNTEREINHEIT 1

Trends und Entwicklungsszenarien im Tourismusmarkt: Arbeitsabläufe, Bedürfnisse und Kaufgewohnheiten, Nutzung von Produkten und Dienstleistungen

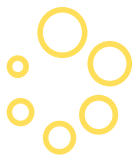
- Historische und sozioökonomische Analyse des Tourismussektors, die das aktuelle Tourismussystem definiert
- Entwicklung der touristischen Nachfrage und des touristischen Angebots, der Konsummuster und der Erlebnisse
- Neue Fähigkeiten, Technologien und IT-Tools im Tourismus
- Effektive Kommunikation und Storytelling im Tourismus
- Verbesserung des Kundenservice und Aufbau von Kundenpersönlichkeiten und -beziehungen, um sinnvolle Tourismuserlebnisse zu schaffen
- Mögliche Spezialthemen: Auswirkungen von COVID-19 auf den Tourismussektor, kommunikationswissenschaftliche Vorstellungen, Benchmarking von Kompetenzen auf Basis des EU-Kompetenzpakts



UNTEREINHEIT 2

Systeme zum Verständnis und zur Identifizierung des touristischen Potenzials der natürlichen, kulturellen, gastronomischen und anderen lokalen Ressourcen

- Verständnis und Identifizierung der Schlüsselwerte potenzieller und aktueller Vermögenswerte, Produkte und Dienstleistungen im Zusammenhang mit ihrer ökologischen, kulturellen, historischen, ästhetischen und wissenschaftlichen Bedeutung
- Entwicklung effektiver Tourismusinventare, Routen und Rundwege zur Entwicklung sinnvoller Tourismuserlebnisse
- Mögliche Spezialthemen: Slow Tourism, Erlebnistourismus, Agrotourismus, Weintourismus, Sporttourismus und andere Nischentourismussegmente



UNTEREINHEIT 3

Techniken zur Gestaltung und Umsetzung innovativer touristischer Dienstleistungen: Referenzrichtlinien, Rahmenbedingungen für Innovation, Industriestandards und Problemlösung

- Für den Tourismus relevante Rechtsvorschriften auf EU-Ebene
- Verbesserung innovativer Fähigkeiten durch neuartige Rahmenkonzepte für Design- und Arbeitsabläufe
- Verwaltung von Tourismusprodukten einschließlich Umsatz-, Risiko- und Wirkungsmanagement
- Schaffung und Ausbau touristischer Vermögenswerte und Möglichkeiten zur Produktdiversifizierung
- Internationale Industriestandards in der Entwicklung und Verwaltung von Tourismusprodukten und Reisezielen
- Mögliche Spezialthemen: Gender- und Diversity-Inklusivität, Akkreditierung und Zertifizierung im Tourismussektor, Tourismus-Resilienz

Einheit 2

Ökologische, soziale, kulturelle und wirtschaftliche Nachhaltigkeit im Tourismus

Zielkompetenzen

- Definieren und wenden Sie das Konzept der ökologischen, sozialen und wirtschaftlichen Nachhaltigkeit im Tourismus an
- Entwicklung und Umsetzung nachhaltiger Tourismusdienstleistungen mit dem Ziel, die ökologischen, kulturellen und wirtschaftlichen Ressourcen eines Gebiets im Hinblick auf Innovation und Nachhaltigkeit zu verbessern und zu integrieren
- Interagieren Sie in Arbeitsgruppen und übernehmen Sie dabei kommunikative Methoden und Verhaltensweisen, die das Erreichen gemeinsamer Ziele gewährleisten
- Verkörpern Sie Verhaltens- und strategische Merkmale für eine effektive und effiziente Ausführung von Aktivitäten
- Lösen Sie Probleme im technischen Referenzbereich mithilfe mathematischer Konzepte, Methoden und Werkzeuge und verbessern Sie die Fähigkeiten im Zusammenhang mit der Verwendung von Fremdsprachen

Dauer

Untereinheit 1: 12 Stunden
Untereinheit 2: 8 Stunden
Untereinheit 3: 12 Stunden
Gesamt: 32 Stunden

Referenzmethoden

- GreenComp-Framework
- Die Werte der Nachhaltigkeit verkörpern
- Die Komplexität der Nachhaltigkeit annehmen

ECVET-Punkte

1,92 Punkte pro Einheit (Parameter 0,06 pro Stunde)

Spezifische Trainingsergebnisse

Design und Präsentation eines innovativen und nachhaltigen Tourismusprodukts/-dienstleistung





UNTEREINHEIT 1

Rahmenbedingungen und Referenzkriterien für eine nachhaltige Tourismusedwicklung

- Geschichte und Entwicklung des Tourismus
- Tourismus für die Agenda 2030: UN-Ziele für nachhaltige Entwicklung (SDGs)
- Die Säulen der Nachhaltigkeit verstehen:
- Wirtschaftliche Nachhaltigkeit: Tourismus für wirtschaftliche Entwicklung
- Umweltverträglichkeit: Tourismus als Instrument zum Umweltschutz, zur Reduzierung der Umweltverschmutzung und zum Klimaschutz
- Soziokulturelle Nachhaltigkeit: Tourismus zur Erhaltung der Kultur und des kulturellen Erbes, Förderung der Menschenrechte, Beteiligung von Interessengruppen und Zugänglichkeit
- Systemdenken: Die Komplexität von Nachhaltigkeits- und Tourismussystemen verstehen
- Mögliche Spezialthemen: Tourismus in der grünen und Kreislaufwirtschaft, Glasgow Declaration, Global Plastics Initiative



UNTEREINHEIT 2

Governance und nachhaltiges Management von Tourismusprodukten und Reisezielen

- Die Auswirkungen des Tourismus verstehen und bewältigen
- Auseinandersetzung mit den Kompromissen, die sich aus nachhaltigem Tourismus ergeben
- Tourismusmanagement zur Vermeidung von Über- und Untertourismus
- Nachhaltiges Tourismusdestinationsmanagement
- Mögliche Spezialthemen: Management von Nischentourismustypen (gemeindebasierter Tourismus, Ökotourismus, indigener Tourismus)



UNTEREINHEIT 3

Integration von Nachhaltigkeit in die Entwicklung touristischer Produkte und Dienstleistungen

- Best Practices der Branche in:
- Lokalisierung der touristischen Lieferkette
- Gemeinschaftsentwicklung und Verbesserung des sozialen Wohlergehens
- Umweltschutz
- Kultur- und Denkmalschutz
- Reduzierung des CO₂-Fußabdrucks und des Energieverbrauchs von Reisezielen und Unternehmen
- Eindämmung und Anpassung an den Klimawandel
- Mögliche Spezialthemen: Grüne Energie, Tierschutz, verantwortungsvoller Tourismus, „Hinterlasse keine Spuren“-Prinzipien

Schulungsmethoden

- Im Klassenzimmer
- Professionelles/digitales Labor
- Ausbildung am Arbeitsplatz
- Aktionslernen
- E-Learning/Fernunterricht
- Individuelle Übung
- Treffen mit IT-Experten
- Gruppen-Tutorial
- Firmenbesuche
- Workshops
- Simuliertes Unternehmen

Bildungs- und Lehrmittel

- Papier- und digitale Lehrmaterialien, Videos
- Fallbeispiele
- Übungen

Bewertung und Bewertung

- Technisches Interview
- Beobachtung am Arbeitsplatz
- Individuelle Verifizierung/simulierte Tests
- Gruppenverifizierung/simulierte Tests
- Projektarbeit
- Peer-Schulung/Review

Einheit 3

Digitalisierung als Instrument zur Entwicklung des Tourismussektors

Zielkompetenzen

- Implementieren Sie neue Technologien und Ansätze im Tourismusmanagement
- Definieren, entwerfen und implementieren Sie neuartige Methoden des Kundenbeziehungsmanagements im digitalen Bereich
- Entwickeln Sie einen Tourismus-Kommunikationsplan mit Schwerpunkt auf der Verwaltung von Social-Media-Aktivitäten

- Interagieren Sie in Arbeitsgruppen und übernehmen Sie dabei kommunikative Methoden und Verhaltensweisen, die das Erreichen gemeinsamer Ziele gewährleisten
- Verkörpern Sie Verhaltens- und strategische Merkmale für eine effektive und effiziente Ausführung von Aktivitäten
- Lösen Sie Probleme im technischen Referenzbereich mithilfe mathematischer Konzepte, Methoden und Werkzeuge und verbessern Sie die Fähigkeiten im Zusammenhang mit der Verwendung von Fremdsprachen

Dauer

Untereinheit 1: 12 Stunden
Untereinheit 2: 8 Stunden
Untereinheit 3: 12 Stunden
Gesamt: 32 Stunden

ECVET-Punkte

1,92 Punkte pro Einheit
(Parameter 0,06 pro Stunde)

Spezifische Trainingsergebnisse

Entwurf und Präsentation eines
Tourismusmarketingplans

Referenzmethoden

- Inhalte und Lehrpläne des digitalen Kompetenzrahmens
- Digitale Inhalte und OER werden umfassend gefördert und genutzt
- Lehrpläne werden neu gestaltet oder neu interpretiert, um die pädagogischen Möglichkeiten digitaler Technologien widerzuspiegeln
- Vernetzung, Austausch und Zusammenarbeit werden gefördert
- Es wird ein strategischer Kommunikationsansatz gewählt
- Entwicklung von Partnerschaften





UNTEREINHEIT 1

Digitale Transformation der Tourismusbranche

- Einführung in das digitale Umfeld im Tourismussektor
- Die entscheidende Rolle datengesteuerter Entscheidungsansätze
- Anwendung und Management neuer Technologien für innovative Tourismusedienstleistungen und deren Auswirkungen
- Transformation der digitalen Wirtschaft und Kompetenzentwicklung
- Lösungsorientierte Ansätze für den Einsatz von Informationstechnologie-Tools
- Mögliche Spezialthemen: Design Thinking für IT-Dienstleister, Künstliche Intelligenz, Big Data, Virtual Reality, Tourismus 4.0



SUB-UNIT 2

E-Commerce und neuartige Ansätze für das Tourismusmarketing: Content-, Social-Media-, Cross-Media- und Multi-Channel-Marketing

- Verständnis neuer Arten von Vermittlern für den Tourismuskonsum
- Digitale Geschäftsmodelle und Integrationsanforderungen
- Mobile Konnektivität, digitale Kommunikation, Online-Verkauf und kontaktlose Lösungen
- Verständnis der sich entwickelnden Landschaft des Tourismusmarketings
- Datengesteuerte Ansätze für das Kundenbeziehungsmanagement
- Digitale Tourismuskampagnen und Online-Marketingstrategien für touristische Produkte und Reiseziele
- Mögliche Spezialthemen: Suchmaschinenoptimierung (SEO), Influencer-Marketing,



UNTEREINHEIT 3

Die neue Beziehung zum Kunden und die neuen Berufsfiguren: Verantwortungsvolles Datenmanagement im Tourismus

- Datenerhebung, -prozesse und -weitergabe im Tourismussektor
- Den Datenlebenszyklus im Tourismussektor verstehen und verwalten
- Verantwortungsvolle und ethische Praktiken für die Datenverwaltung
- Rechtliche Rahmenbedingungen für die Verwaltung und den Schutz von Daten in der EU

Empfehlungen

Bezugsrahmen

- Dieser Trainingsplan wird mit folgenden Bezugsrahmen angenommen:
- EQR-Niveau 4
- 0,06 ECVET-Punkte pro Stunde
- 32 Stunden Training pro Einheit

Anpassung

- Jede Untereinheit verfügt über eine Liste potenzieller Spezialthemen, die als Orientierungshilfe für die individuelle Gestaltung von Schulungsinhalten dienen
- Die Anpassung der Schulungsinhalte kann an Folgendes angepasst werden (ist jedoch nicht darauf beschränkt):
- Gewünschte Spezialthemen
- Spezifische touristische Nischenmärkte von Interesse
- Wissen und technologische Aktualisierung
- EQR-Niveau und unterschiedliche Berufsbildungsstudierende

Lieferung

- Den Kursteilnehmern können ausschließlich Zertifizierungsbücher zur Verfügung gestellt werden, die alle möglichen Fragen und Antworten zu den Zertifizierungsprüfungen enthalten
- Es wird empfohlen, dass jede Einheit eine Voraussetzung für die nachfolgenden Einheiten darstellt
- Einheit 1 Untereinheit 3 zur Gestaltung und Umsetzung innovativer touristischer Dienstleistungen kann mit unterschiedlichen Bereitstellungsmethoden an jede Einheit angepasst werden, um die Innovation bei der Gestaltung touristischer Produkte und Dienstleistungen, die für die Einheit relevant sind, zu stärken





Die Europäische Kommission unterstützt die Erstellung dieser Veröffentlichung nicht stellen eine Billigung des Inhalts dar, der nur die Ansichten des widerspiegelt Autoren. Die Kommission kann für etwaige Verwendungen nicht haftbar gemacht werden aus den darin enthaltenen Informationen gemacht.

Partner des Projektkonsortiums



Co-funded by the European Union