

ENTERPRISED

**Erwachsene Lernende bereit für den
Arbeitsmarkt**

**IO3: Methodikleitfaden für
Erwachsenenbildungseinrichtungen und
Tourismusindustrie “Get Enterprised –
Arbeitstraining für
ErwachsenenbilderInnen ”**

Verfasst von PYMEV



November 2021



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project (project n° 2019-1-IS01-KA204-051147) has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Contents

Einleitung	3
1. Die Bedeutung der Weiterbildung von Lehrkräften und TrainerInnen	4
1.1 Hintergrund	4
1.2 Weiterbildung von TrainerInnen.....	4
2. Gestaltung der Agenda für die Immersionsphase	5
2.1 Was ist ein Leitfaden für das Praktikum am Arbeitsplatz?	6
2.2 Wozu dient dieser Leitfaden?	6
2.3 Für wen ist der Leitfaden gedacht?	7
2.4 Vorteile für Unternehmen	7
2.5 Management des Immersionsprogramms.....	8
2.6 Das Immersionsprogramm im Unternehmen	8
2.7 Entwicklung des Immersionsprogramms.....	10
COVID-19 Special.....	17
3. Motivationsmeetings mit ErwachsenenbilderInnen vor der Teilnahme an der Immersionsphase.....	17
3.1 Was bedeutet Motivation.....	18
3.2 Ziele	20
3.3 Erwartungen.....	21
3.4 Die positive Übertragung	22
4. Vorbereitung der MentorInnen für Lehrkräfte am Arbeitsplatz	23
4.1 Der Mentor/die Mentorin.....	23
4.2 Die Aufgaben der Mentoren oder Mentorinnen	23
5. Monitoring und Follow-up Evaluation	26
5.1 Bewertungsinstrumente	26
5.2. Berichte	27
6. Vorlage für Rahmenvereinbarungen zwischen Bildungsanbietern und dem jeweiligen Unternehmen (Beispiel).....	28



Einleitung

Das Projekt "Enterprised – Erwachsene Lernende bereit für den Arbeitsmarkt“ konzentriert sich auf die Erweiterung und Entwicklung der Kompetenzen von Lehrkräften und anderem Bildungspersonal für einen möglichst nutzbringenden Unterricht von gering qualifizierten Erwachsenen. Indem AusbilderInnen ein geeigneter methodischer Rahmen und entsprechende Ressourcen für eine zielorientierte und gewinnbringende Gestaltung ihrer Kurse zur Verfügung gestellt wird (z.B. für die Vermittlung von Basisbildung, Sprachkompetenzen, digitale Fähigkeiten, unternehmerisches Denken und Handeln), welche im Einklang mit aktuellen Gegebenheiten und Erfordernissen der Arbeitswelt stehen, zielt das Projekt Enterprised darauf ab, die Qualität der angebotenen Ausbildung und die Aussichten für Lernende entscheiden zu verbessern und eine langfristige Beschäftigungsfähigkeit zu ermöglichen. Dies insbesondere im für alle Partnerländer - Österreich, Island, Spanien und Norwegen - wichtigen Tourismussektor.

Das Ziel der drei Intellectual Outputs im Projekt Enterprised ist:

Unterstützung von TrainerInnen bei der Erlangung eines klaren Verständnisses der Arbeitsbedingungen von gering qualifizierten ArbeitnehmerInnen im Tourismussektor und Bereitstellung eines reichhaltigen Angebots an realen Situationen, die in ihre Trainingsarbeit mit Lernenden in Zusammenarbeit mit Unternehmen des Bereichs integriert werden können.

Dieses Dokument enthält **die Leitfäden für IO3**, deren Ziel es ist, Bildungsanbietern und Arbeitgebern im Tourismussektor methodische Leitlinien für die Organisation kurzer Arbeitspraktika für ErwachsenenbilderInnen zur Verfügung zu stellen.

Diese Ergebnisse beruhen auf der Erkenntnis, dass TrainerInnen in der Erwachsenenbildung regelmäßig direkten Zugang zum Arbeitsumfeld haben sollten, um berufsrelevante Informationen und die Arbeitsatmosphäre vermitteln zu können.

Es handelt sich um einen bahnbrechenden Leitfaden, der Know-how aus dem Bereich der Lehrlingsausbildung transferiert und an die spezifische Zielgruppe der ErwachsenenbilderInnen anpasst.

Die Methodik zur Entwicklung des Leitfadens kann auf die Entwicklung von Richtlinien für andere Wirtschaftssektoren angewendet werden. Sie kann auch für den Bereich der Hochschulbildung von Bedeutung sein, der ebenfalls nach Lösungen für die Anpassung des Ausbildungsangebots an die Anforderungen des Arbeitsmarktes sucht.



1. Die Bedeutung der Weiterbildung von Lehrkräften und TrainerInnen

1.1 Hintergrund

Der Tourismus ist derzeit einer der wichtigsten wirtschaftlichen und kulturellen Bereiche der Welt. Als Wirtschaftszweig ist er von großer Bedeutung, da er sich sehr stark auf das Wirtschaftswachstum und die Beschäftigung auswirkt und zur wirtschaftlichen und sozialen Entwicklung und Integration von ländlichen Gebieten, Gebirgs- und Küstenregionen sowie Konvergenzgebieten beiträgt.

Darüber hinaus ist der Tourismus wegen seiner Bedeutung für das Berufsleben, die Kultur und das historische Erbe der Länder sowie für das natürliche Erbe und die nachhaltige Entwicklung sehr wichtig.

In der Europäischen Union gibt es etwa 1,8 Millionen Unternehmen im Tourismussektor, die 5,2 % der Gesamtbeschäftigung in Europa stellen (1).

Dieses große Potenzial des Tourismus als Beschäftigungsmöglichkeit sollte genutzt werden, um arbeitslosen Erwachsenen, die auf der Suche nach neuen Möglichkeiten sind und in ihre Umschulung investieren wollen, die Welt der Arbeit in Berufsbildungskursen näher zu bringen, um neue Beschäftigungsmöglichkeiten zu finden.

1.2 Weiterbildung von TrainerInnen

Die Arbeit von ErwachsenenbilderInnen geht über die Vermittlung theoretischer Inhalte im Klassenzimmer oder die bloße Erteilung einer Reihe von Aufgaben an die Lernenden hinaus. Sie sollten aktiv anleiten und Inhalte vermitteln. Ein Weiterbildungsprogramm sollte nicht nur die Vermittlung verschiedener schulischer Kenntnisse (Lesen, Schreiben, Rechnen, Sprachkompetenzen, digitale Fähigkeiten, Unternehmertum usw.) enthalten, sondern auch die erforderlichen Voraussetzungen für die Nutzung dieser Kenntnisse oder Ressourcen, d. h. für die Vermittlung beruflicher Fähigkeiten, schaffen.

Damit das Training erfolgreich ist und die Beschäftigungsfähigkeit der erwachsenen Lernenden gewährleistet werden kann, müssen die TrainerInnen, die für die Weiterbildung verantwortlich sind, hoch qualifiziert sein, um sowohl die nötigen theoretischen als auch praktischen Inhalte zu vermitteln, die Lernende auf den Arbeitsmarkt und eine erfolgreiche Integration in den Tourismussektor vorzubereiten. Es ist daher ideal, wenn TrainerInnen in ihre eigene Weiterbildung kurze Phasen des Kennenlernens der verschiedenen Arbeitsbereiche des Tourismus einbeziehen, so dass sie ihre Lernenden besser vorbereiten können, sich bei der Ausübung ihrer künftigen Tätigkeit sicherer fühlen, die Fluktuation von ArbeitnehmerInnen vermeiden und verhindern, dass neue MitarbeiterInnen den Arbeitsplatz nach kurzer Zeit wieder verlassen.



Die wesentliche Aufgabe des Immersionsprozesses ist die Weiterbildung von qualifizierten, kompetenten und engagierten Lehrkräften in der Erwachsenenbildung. Dies setzt voraus, dass diese über umfassende Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen, um diese Eigenschaften an ihre erwachsenen Lernenden weitergeben zu können. Die Weiterbildung erscheint somit nicht mehr als Instrument, sondern als Verpflichtung für ein TrainerInnen-Team.

Diese Weiterbildung des Bildungspersonals sorgt dafür, dass die berufliche Entwicklung nicht stagniert.

Sie gibt ihnen die notwendigen Werkzeuge an die Hand, um den Anforderungen des 21. Jahrhunderts gerecht zu werden und ihre erwachsenen Lernenden in allen theoretischen und praktischen Aspekten zu schulen, die für eine zufriedenstellende und vollständige Aus- und Weiterbildung erforderlich sind

ErwachsenenbilderInnen müssen in der Lage sein, die Bedürfnisse der zukünftigen Beschäftigten zu erkennen und sie darauf vorzubereiten, bei den verschiedenen Ereignissen und Szenarien, die bei der Arbeit in Tourismusunternehmen auftreten, handlungsfähig zu sein und Entscheidungen zu treffen.

Theoretische Begriffe, naturgemäß dekontextualisiert, eignen sich nicht direkt für das praktische Lernen. Diese Art von Ressourcen ist ein Werkzeug zum Verstehen und Interpretieren der Situation und erfordert daher ein Umsetzen in die Praxis, um am Arbeitsplatz nützlich zu sein.

Die Weiterbildung von TrainerInnen ist ein Prozess, der es ihnen erleichtert, sich Wissen anzueignen und ihre Fähigkeiten und Verhaltensweisen zu verbessern, damit sie ihre Lehrtätigkeit erfolgreich durchführen können. Dies kann zu einer positiveren Einstellung führen, da das für die Ausübung der Lehrtätigkeit auf allen Ebenen erforderliche Wissen verbessert, das Selbstvertrauen gestärkt, die berufliche Entwicklung gefördert, die Beziehung zwischen Lernenden und Lehrkräften verbessert, die Kommunikation gefördert, die Angst vor Inkompetenz verringert und positiv zum erfolgreichen Konfliktmanagement beigetragen wird. Die Weiterbildung fördert die Entscheidungsfindung und Problemlösung und vermittelt ein Gefühl der Weiterentwicklung.

2. Gestaltung der Agenda für die Immersionsphase

Im Folgenden wird ein Beispiel beschrieben, wie Arbeitstrainings durchgeführt werden können. Dieses ist umfangreich und erfordert Engagement seitens der Tourismusunternehmen. Es kann verkürzt und angepasst werden, wenn die Umstände es erfordern, und bestimmte Schritte oder Teile des Prozesses können auch einzeln durchgeführt werden. Ziel ist es, wie eingangs erwähnt, ErwachsenenbilderInnen durch



den direkten Kontakt mit der Praxis aktuelle Kenntnisse über den Ausbildungsbedarf und die Trends in diesem Bereich zu vermitteln.

2.1 Was ist ein Leitfaden für das Praktikum am Arbeitsplatz?

Es handelt sich dabei um einen Leitfaden, der allgemeine Richtlinien für ein Praktikum von TrainerInnen in verschiedenen tourismusbezogenen Unternehmen enthält.

In diesem Leitfaden werden einige allgemeine Richtlinien für die Organisation des Praktikums vorgestellt, die an die Besonderheiten der einzelnen Unternehmen oder Aktivitäten angepasst werden können.

2.2 Wozu dient dieser Leitfaden?

Das strategische Ziel des Leitfadens ist es, die Qualität der Ausbildung zu verbessern, um die Kompetenzen der derzeitigen oder zukünftigen MitarbeiterInnen im Tourismussektor zu erhöhen.

Ziel ist es, eine hohe Fluktuation zu vermeiden und eine nachhaltige Integration zu unterstützen, die Sicherheit des Arbeitsplatzes zu gewährleisten und die Fähigkeit zu verbessern, auf die Herausforderungen zu reagieren, die bei der täglichen Arbeit im Tourismussektor auftreten.

Dies wird durch eine praktische Weiterbildung der Lehrkräfte in Form von Arbeitstrainings erreicht, die sie in die Lage versetzen, ihre erwachsenen Lernenden mit den notwendigen Fähigkeiten und dem Selbstvertrauen ausstatten, um im Tourismusbereich voranzukommen oder in diesen einzusteigen. Dies trägt wesentlich dazu bei, die Qualität der Ausbildung für qualifizierte Arbeitskräfte zu erhöhen.

Die Teilnahme an einem Arbeitstraining befähigt TrainerInnen

- den Erwerb beruflicher Fähigkeiten zu vervollständigen, indem sie das vermittelte theoretische Wissen in der Praxis anwenden
- mehr über die praktischen Arbeitsabläufe und Vorgehensweisen in einem realen Kontext zu erfahren
- ihre beruflichen Fähigkeiten durch die Erweiterung ihrer praktischen Kenntnisse zu erweitern
- für den Tourismussektor spezifische Einstellungen und Verhaltensweisen besser an erwachsene Lernende zu vermitteln
- die Integration der Lernenden in den Arbeitsmarkt zu unterstützen.

2.3 Für wen ist der Leitfaden gedacht?

Dieser Leitfaden richtet sich an die Verantwortlichen von Bildungsorganisationen sowie an die zuständigen MentorInnen in den Tourismusunternehmen, die an der Weiterbildung der Lehrkräfte mitwirken, um ein erfolgreiches Training ihrer erwachsenen Lernenden und zukünftigen MitarbeiterInnen zu gewährleisten und so zur Verbesserung der Qualität des Tourismussektors beizutragen.

Zu den Unternehmen gehören unter anderem:

- Hotellerie
- Restaurants
- Einzelhandel
- Reisebüros und -Informationen
- Autovermietungen
- Unterhaltungsreisen
- Personenbeförderung (Taxis, Minibusse etc.)
- ReiseführerInnen
- SportlehrerInnen

2.4 Vorteile für Unternehmen

Der Tourismus ist ein sehr komplexer Wirtschaftszweig, der sich aus einer Reihe verschiedener Unternehmen und wirtschaftlicher Aktivitäten zusammensetzt. Er kann durch die von TouristInnen konsumierten Waren und Dienstleistungen definiert werden, wobei ein Tourist/eine Touristin als eine Person definiert werden kann, die einen Ort aus verschiedenen Gründen bereist oder besucht. Dazu gehören eine Reihe verschiedener Tätigkeiten wie Taxibetrieb, Personenbeförderung, Unterbringung, Restaurants, Verpflegung, Kultur-, Unterhaltungs- und Erholungsaktivitäten. Die meisten dieser Unternehmen erbringen Dienstleistungen sowohl für TouristInnen als auch für Einheimische, und in vielen Fällen macht der Tourismus einen erheblichen Teil der Tätigkeiten aus, insbesondere wenn es um Unterkünfte und Dienstleistungen von Reisebüros und Reiseveranstaltern sowie um die Personenbeförderung im See-, Küsten- und Luftverkehr geht.

Unternehmen und Tourismusbetriebe, die an dem Trainingsprogramm teilnehmen, können von folgenden Vorteilen profitieren:

- Verbesserung der Qualität ihrer Dienstleistungen, indem sichergestellt wird, dass erwachsene Lernende eine hochwertige Ausbildung erhalten
- Auswirkung auf die Aspekte, die für sie bei der Ausbildung von Tourismuspersonal am wichtigsten sind.
- Steigerung der Qualität des Tourismus und der Kundenzufriedenheit.
- Anerkennung für die Teilnahme an diesem Projekt.



2.5 Management des Immersionsprogramms

Um das Arbeitstraining so umfassend wie möglich zu gestalten ist eine zweifache Betreuung empfehlenswert.

Von Seiten der Bildungsanbieter die Position von SupervisorInnen, mit folgenden Funktionen während des gesamten Immersionsprogramms:

- Festlegung der Bedingungen für das Arbeitstraining
- Kontaktaufnahme mit den am Programm teilnehmenden Unternehmen
- Abstimmung des Trainingsprogramms mit den Unternehmen
- Abstimmung des Ablaufs mit den zuständigen Personen im Unternehmen
- Information der am Programm teilnehmenden Lehrkräfte über Einsätze und Aufgaben in den Unternehmen (kann auch ein Job-Shadowing sein)
- Schnittstelle zwischen TrainerInnen und Unternehmen
- Kontrolle der Umsetzung der Aktivitäten des Ausbildungsplans
- TutorInnen
- Evaluierung des Arbeitstrainings in Zusammenarbeit mit dem Unternehmen

Von Seiten der Unternehmen die Position von eigenen MentorInnen, die während der gesamten Dauer des Praktikums folgende Aufgaben übernehmen:

- Koordination der Weiterbildungsaktivitäten von TrainerInnen im Unternehmen
- Begleitung der TrainerInnen während ihres Aufenthalts im Unternehmen
- Bewertung des Praktikums durch eine betriebliche Evaluierung
- Lösung von Problemen, die bei der Durchführung auftreten.

2.6 Das Immersionsprogramm im Unternehmen

Die erste Phase des Arbeitstrainings besteht im Auffinden von Unternehmen, die bereit sind, an dem Programm teilzunehmen.

Zu diesem Zweck können verschiedene Ressourcen genutzt werden, wie z. B. Kontakte zu Einrichtungen (Handelskammern, regionale oder lokale Wirtschaftsverbände usw.), Kontakte zu Anbietern, die den Tourismusunternehmen bekannt sind und mit denen sie zusammenarbeiten, oder auf jeden Fall eine umfassende Suche im Internet, die alle nötigen Informationen liefert, um die Unternehmen auszuwählen, die den Ausbildungsbedarf des Immersionsprogramm für TrainerInnen decken können.

Sobald die für das Programm geeigneten Unternehmen ausfindig gemacht sind, wird der Kontakt hergestellt und ein Besuch vereinbart, entweder mittels eines persönlichen Gesprächs oder über Online-Kanäle, um die Bedeutung des Programms in einer klaren, präzisen und funktionalen Weise zu erörtern.



Die Vorteile der Teilnahme an dem Programm werden hervorgehoben, sowohl für das Unternehmen als auch für die Qualität des Tourismusmarktes im Allgemeinen, da die Unternehmen durch ein Arbeitstraining von ErwachsenenbilderInnen sicherstellen, dass zukünftige Fachkräfte besser vorbereitet sind.

Auf der anderen Seite ist das Engagement der Unternehmen bei folgenden Aspekten von großer Bedeutung:

- Beteiligung am praktischen Lernplan der TrainerInnen
- Befolgen der vereinbarten Aktivitätsplanung, Sicherstellung von Durchführung, Überwachung und Bewertung der Fortschritte
- Ernennung von betrieblichen MentorInnen
- Förderung der Kommunikation mit den SupervisorInnen der Bildungsanbieter.

Sobald die mitwirkenden Unternehmen feststehen wird eine Vereinbarung über die wichtigsten Bedingungen zur Durchführung des Arbeitstrainings für TrainerInnen getroffen. Nun folgt die zweite Phase: die organisierte und sequenzielle Planung der Immersionsphase, d.h. die Erstellung des Ausbildungsprogramms. Falls eine Berufshaftpflichtversicherung für die PraktikantInnen erforderlich ist muss dies vor Beginn des Praktikums geklärt werden.

Das Arbeitstraining wird in Zusammenarbeit mit den Unternehmen und unter Einbeziehung der Vorgesetzten der Lehrkräfte und der MentorInnen im Partnerunternehmen konzipiert. In jedem Fall muss es eine Reihe von Grundvoraussetzungen erfüllen:

- Es muss in die alltäglichen Aktivitäten des Unternehmens integriert sein.
- Es muss ein den Anforderungen an die ArbeitnehmerInnen des Unternehmens angepasstes, vergleichbares Niveau aufweisen.
- In jedem Fall müssen die in den Übereinkommen festgelegten Normen für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz eingehalten werden.

Es liegt in der Verantwortung des Bildungsanbieters, einen Vorschlag auszuarbeiten, der die Ressourcen und Prozesse des beteiligten Unternehmens berücksichtigt, und mit ihm die Konkretisierung der Programmplanung, den Zeitplan für die Durchführung, die Definition der Kontrolle sowie das Verfahren und die Bewertungskriterien festzulegen.

PHASE	ZIELSETZUNGEN	RICHTLINIEN
1^o Analyse der Erstinformationen	Sammeln und Analysieren der Informationen von: - der Weiterbildung im Beruf - dem Unternehmen	Erstinformationen über das Unternehmen sind wesentlich, bevor mit dem Entwurf begonnen wird



	- dem Bildungsanbieter - dem Lehrpersonal	
2^o Ausarbeitung des Entwurfs	Unterbreiten eines Entwurfs sowohl für die Aktivitäten als auch für das Überwachungs- und Bewertungssystem	Durch welche Aktivitäten soll der/die TrainerIn das gewünschte Niveau an praktischen Kenntnissen erreichen?
3^o Verhandlung mit dem Unternehmen und Vereinbarung	Vereinbarung zwischen Unternehmen und Bildungsanbieter	Der Vorschlag für den Ausbildungsplan ist das Arbeitsdokument für die Erarbeitung und Vereinbarung des Arbeitstrainings. Das Engagement des Unternehmens wird in dem Maße größer sein, in dem der Plan gemeinsam erarbeitet und vereinbart wird.
4^o Ausarbeiten des finale Dokuments	Festgehalten im Trainingsprogramm des Immersionsplans	Dieses sollte realistisch, umsetzbar, messbar und bewertbar sein.

2.7 Entwicklung des Immersionsprogramms

Zunächst findet ein Begrüßungstag statt, an dem die Lehrkräfte durch die BetreuerInnen der Bildungsanbieter und die MentorInnen des Unternehmens über die Bedingungen des beginnenden Praktikums informiert werden.

Zu den benötigten Informationen gehören:

- Die Tourismusbranche und deren Geschichte in Kürze, einschließlich Werte und Philosophie.
- Personal und Profil des Unternehmens
- Rechte und Pflichten der ArbeitnehmerInnen
- Die Aufgaben der TrainerInnen und welche Ziele zu erreichen sind
- Interne und/oder externe Kommunikationskanäle
- Spezielle Kleidung (falls erforderlich)
- Kenntnisse über das Arbeitsumfeld und die benötigten Materialien.



Eine schriftliche Zusammenfassung der für TrainerInnen erforderlichen grundlegenden Informationen in klarer und anschaulicher Form, entweder in Papierform oder in digitaler Form, kann bereitgestellt werden, so dass diese jederzeit und auf einfache Weise darauf zugreifen können.

Obwohl jedes Unternehmen über einen gewissen Handlungsspielraum verfügt, um die Durchführung der Schulungen an seine eigenen Bedürfnisse, seine Philosophie und seine Arbeitsweise anzupassen, gibt es eine Reihe von Fähigkeiten, die TrainerInnen während der Immersionsphase entwickeln sollten.

Transversale Fähigkeiten

Das spanische Ministerium für Industrie, Handel und Tourismus hat einen Rahmen für übergreifende Kompetenzen im Tourismus vorgeschlagen, der den grundlegenden Ausbildungsbedarf von Beschäftigten im Tourismus abdeckt. Informationen sind auf der Website des Ministeriums für Industrie, Handel und Tourismus in Spanien (Nachhaltige Tourismusstrategie Spaniens, 2030) zu finden.

Dieser Rahmen hat zum Ziel, eine Reihe von beruflichen Kernkompetenzen zu definieren, die für ArbeitnehmerInnen im Bereich des Tourismus in jedem Sektor, der touristische Dienstleistungen anbietet, anwendbar sind und als Grundlage für die Anerkennung und Zertifizierung von Leistungen dienen, die von Tourismusfachleuten auf der Grundlage des Kompetenzrahmens absolviert wurden, sowie für die Entwicklung und Umsetzung von Systemen zur Selbstbewertung und individuellen Beratung von ArbeitnehmerInnen im Tourismus auf der Grundlage eines Routenentwurfs, der die zu absolvierende Lernreise markiert.

Die vorgeschlagenen transversalen touristischen Kompetenzbereiche sind in die folgenden Gruppen unterteilt:

- Persönliche Kompetenzen und Innovationsfähigkeit
- Digitale Kompetenzen
- Management- und Führungskompetenzen
- Kompetenzen im Bereich Qualität
- Kompetenzen im Bereich Nachhaltigkeit
- Kompetenzen im Bereich Zugänglichkeit.





Persönliche Fähigkeiten

Persönliche Fähigkeiten sind wesentlich für die Entwicklung anderer spezifischer Fähigkeiten von TourismusmitarbeiterInnen, unabhängig von ihrer Position oder Verantwortungsebene.

Bei den entsprechenden Aktivitäten ist es für die TrainerInnen interessant, unter anderem Kundenbeziehungen, eine korrekte und flüssige Kommunikation mit KundInnen, die Fähigkeit Probleme kreativ zu lösen und Entscheidungen zu treffen, wenn die Situation dies erfordert, zu entwickeln. Ebenso die Fähigkeit zur Teamarbeit und die Beherrschung grundlegender Führungstechniken, wenn es sich um eine verantwortliche Person handelt, sowie zu wissen, wie man Maßnahmen zur Gesundheitssicherheit und zum Gesundheitsmanagement angesichts der durch die COVID-19-Pandemie verursachten Krise anwendet.

Dazu zählen unter anderem:

- Höflicher und freundlicher Umgang
- Entsprechende Pflege des Firmenimages
- Interesse und angemessene Betreuung für KundInnen
- Verfügbarkeit
- Positive Einstellung
- Sprachkenntnisse
- Reklamationsmanagement
- Informationen.

Digitale Kompetenzen

Digitale Kompetenzen umfassen eine Reihe von Fähigkeiten, die erforderlich sind, um berufliche Ziele durch den Einsatz digitaler Technologien zu erreichen. Lehrkräfte müssen sich also mit der Anwendung von Informations- und Kommunikationstechniken, der Erstellung digitaler Inhalte und der Problemlösung unter Einsatz von Technologie befassen. Dies ist heute im Tourismussektor aufgrund des Anstiegs im Tourismus unerlässlich.

Kompetenzen im Bereich Tourismusmanagement und -verwaltung.

Spezifische Kompetenzen beziehen sich auf Fähigkeiten zur Ermittlung und Anwendung von Analyse-, Strategie- und Managementtechniken, was auch bedeutet, dass man Marketingtechniken, Marketing und Kundendienst kennt und anwenden kann. Dazu gehören auch die Beherrschung von persönlichen Kommunikationstechniken, Problemlösung mit KundInnen und Umgang mit KundInnen aus verschiedenen soziokulturellen Bereichen

Kompetenzen im Bereich der Tourismusqualität

Die Verbesserung der Qualität eines Reiseziels ist eines der wichtigsten Themen des Sektors. Daher müssen Tourismusfachleute die verschiedenen verfügbaren Qualitätsmanagementsysteme kennen, das am besten geeignete System anwenden und die Aufgaben erfüllen, die mit der Umsetzung des entsprechenden Qualitätsmanagementsystems verbunden sind.

Kompetenzen im Bereich der Nachhaltigkeit

Kompetenzen im Bereich der Nachhaltigkeit sind die Fähigkeiten oder Kenntnisse, über die die Beschäftigten des Sektors verfügen müssen, um einen Bereich im Einklang mit den Grundsätzen der Nachhaltigkeit in seiner ökologischen, soziokulturellen und wirtschaftlichen Dimension zu gestalten.

Kenntnis und Anwendung der Richtlinien der Organisation zur nachhaltigen Tourismusentwicklung, nachhaltige Nutzung der natürlichen Ressourcen für die touristische Entwicklung, Verständnis und Anwendung des Konzepts der Tourismusentwicklung als Instrument zur Verbesserung des Zusammenhalts zwischen Gemeinschaften und Kulturen und zur Erreichung zufriedenstellender Standards für die Lebensqualität.

Kompetenzen im Bereich Zugänglichkeit

Schließlich müssen die Beschäftigten des Tourismussektors auf allen Verantwortungsebenen über Kompetenzen in Bezug auf die Zugänglichkeit und die Betreuung von KundInnen mit besonderen Bedürfnissen verfügen, d. h. sie müssen die Barrieren kennen, mit denen Menschen mit funktionaler Verschiedenartigkeit



konfrontiert sind, und wissen, welche Anpassungen bei den angebotenen Produkten oder Dienstleistungen erforderlich sein können.

Kenntnis der verschiedenen Arten von funktioneller Verschiedenartigkeit und der damit verbundenen Bedürfnisse und Anwendung von Lösungen für jede dieser Arten.

Den Grad der Zugänglichkeit der Organisation, ihrer Produkte und Dienstleistungen kennen und darüber berichten. Kenntnis und Anwendung von Richtlinien für den Kundenservice, die auf die verschiedenen Arten von KundInnen mit besonderen Bedürfnissen zugeschnitten sind.

Sektorspezifische Kompetenzen

Die folgenden grundlegenden Fähigkeiten sind nach Sektoren geordnet und können als Leitfaden für Lehrkräfte während des Arbeitstrainings dienen.

Hotellerie

Ländliche Häuser

Reservierungsmanagement: Reservierungen werden mit größtmöglicher Sorgfalt bearbeitet und die Leistungen und Bedingungen (Verfügbarkeit, Preise, Bezahlung usw.) erläutert. Bestätigung der Reservierung durch Abfrage der relevanten Daten und Angebot alternativer Möglichkeiten im Falle der Nichtverfügbarkeit.

Empfang und Unterbringung: Begrüßung von KundInnen, Identifikationsanfrage und Ausweisdokumente, vollständige Informationen über Dienstleistungen, Sicherheit und Zeitpläne sowie über alle ungewöhnlichen Umstände. Schlüsselübergabe und Vorzeigen von Einrichtungen.

Kontinuierliche Informationen über die nahegelegene touristische Gegend, Erläuterung zusätzlicher Dokumente, falls am Zielort vorhanden.

Kosten: Übersicht über die insgesamt berechneten Kosten und über die Höhe der Rechnung. Vorbereitung der Abrechnung.

Zimmerinstandhaltung: Falls das Zimmer extra betreut werden muss, Benachrichtigung der Rezeption, Information der KundInnen, Überprüfung von eventuellen Störungen.

Hotels

Buchung (Zimmer und Veranstaltungen): Ausführliche Kenntnis des Angebots, der Anzahl der Zimmer und deren Ausstattung, der Einrichtungen und Dienstleistungen sowie deren Termine und Preise. Bearbeitung von Buchungsanfragen. Erfassen der erforderlichen Mindestdaten von KundInnen und Ermitteln ihrer Präferenzen.



Rezeption / Check In: Empfang und Unterbringung. Einchecken. Kundenregistrierung, effektive Übergabe des Schlüssels. Fehlerbehebung bei Überbuchung. Hilfe beim Kundengepäck.

Kundeninformation: Vollständige Informationen über die nahegelegenen touristischen Gebiete geben können. Hinweise zu Fahrplänen, Sehenswürdigkeiten, etc.

Verwaltung von externen Reservierungen am Zielort: Unterstützung von KundInnen bei der Organisation von Ausflügen, Mietwagen, Tischreservierungen in Restaurants usw. so weit wie möglich.

Check Out: Abrechnung und Verabschiedung. Vorbereiten der Rechnung und Information über den Gesamtbetrag der Rechnung. Abholung. Verabschiedung von KundInnen, für ihren Aufenthalt bedanken und Informationen über mögliche Routen oder andere Ziele zur Verfügung stellen. Interesse an Wohlbefinden und Zufriedenheit von KundInnen während ihres Aufenthalts in der Unterkunft und Einladung, die Zufriedenheitsumfragen auszufüllen. Hilfe bei der Gepäckbeförderung.

Restaurant im Hotel: Dienstleistungen, Zeitplan und gastronomisches Angebot müssen genau bekannt sein. Unterbringung der Gäste im Speisesaal. Rechnungsstellung und Abrechnung des Zimmers.

Gastronomie

Restaurants

Reservierungen: Reservierungen mit größtmöglicher Sorgfalt bearbeiten und dabei Dienstleistungen und Bedingungen (Verfügbarkeit, Preise, Bezahlung usw.) erläutern. Bestätigung der Reservierung durch Abfrage der relevanten Daten und Angebot alternativer Möglichkeiten im Falle der Nichtverfügbarkeit.

Empfang und Unterbringung: Begrüßung von KundInnen. KundInnen ohne Reservierung die Verfügbarkeit bestätigen oder, falls kein Tisch verfügbar ist, eine angemessene Wartezeit vorschlagen, die von der Erfahrung des Lokals ausgeht. Die Vorlieben von KundInnen in Bezug auf den Standort des Tisches herausfinden und sie so weit wie möglich erfüllen. KundInnen zu ihrem Tisch begleiten und den Zugang erleichtern.

Abrechnung: Vorlage der Rechnung, wenn der/die KundIn sie verlangt hat.

Zimmerservice: Platzierung aller notwendigen Gegenstände auf dem Tisch. Aufmerksamkeit für die Bedürfnisse von KundInnen. Aushändigen der Speisekarte. Die Speisekarte kennen und KundInnen über die Zutaten der Gerichte informieren. Korrekte Aufnahme der Bestellungen unter Angabe der gewünschten Anzahl an Speisen und der Gäste. Präsentation des Weinkellers. Servieren von Speisen und Getränken. Ständige Aufmerksamkeit für die Gäste.



Bars/Pubs/Cafes

Bar- oder Kaffeehaus-Service I: Bestellungen aufnehmen. Kenntnis der Speisekarte und Kundenorientierung. Servieren von Getränken. Servieren von Speisen (Sandwiches, Tapas). Aufmerksamkeit für die Bedürfnisse von KundInnen. Sicherstellung einer angemessenen Servicedynamik.

Bar- oder Kaffeehausbedienung II: Personalisierte Kundenbetreuung. Ausgabe von Getränken und Speisen. Verwendung der richtigen Utensilien für den Service. Bereitstellen von Extras für Gäste an der Bar (Servietten, Zucker, Süßstoff...). Reinigung der Theke.

Shops (Einzelhandel)

Verkauf; umfassende Kenntnis des Angebots des Unternehmens, sowohl in quantitativer (Produkte) als auch in qualitativer Hinsicht, sowie dessen Vermarktung. Angabe des Standorts von anderen Abteilungen und Services. Klärung von Fragen der KundInnen. Überprüfung der Preisauszeichnung der Produkte auf Sichtbarkeit und Korrektheit. Ordnungsgemäße Produktpräsentation und Überprüfung des guten Zustands. Ersatz von beschädigten oder abgelaufenen Produkten. Beratung der KundInnen. Auslieferung der Produkte gemäß den speziellen Verpackungsanforderungen.

Verkaufsabrechnung; Erstellung der Rechnung und Information über den Gesamtbetrag der Rechnung. Inkasso. Verwaltung von Rücksendungen.

Verkauf von Kunsthandwerk, Gastronomie, Eintrittskarten (Themenparks, Festivals usw.) Kenntnis der im Betrieb verkauften Dienstleistungen. Bereitstellung von Informationen über diese. Kundenorientierung, Beratung und Bereitstellung von Informationsmaterial. Regelmäßige Überprüfung, ob die präsentierten Produkte in gutem Zustand sind und ob der vorgesehene Bestand aufrechterhalten wird.

Reinigung und Wartung; Durchführung von Unterhaltsreinigungsarbeiten, falls erforderlich.

Sonstige touristische Services, wie. Autovermietung, Unterhaltungsangebote, Freizeitaktivitäten etc.

Reisebüros und Informationen

Reservierungen bei Reiseveranstaltern (Hotels, Restaurants, lokale Reiseführer usw.). Buchungsinformationen und -verwaltung.

Anforderung von Daten und Bestätigung von Reservierungen auf dem direktesten Weg (Telefon, E-Mail...). Angebot von Alternativen im Falle der Nichtverfügbarkeit.

Lokale Guides; Erläuterung des Inhalts der Route, der zu besuchenden Orte, der Aufenthalte und Pausen sowie des Endpunkts der Route. Bereitstellung von



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project (project n° 2019-1-IS01-KA204-051147) has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Werbematerial für das Reiseziel. Kenntnis der Lage und der Merkmale der touristischen Angebote des Reiseziels über die jeweiligen Angebote hinaus (Restaurants, Bars, Geschäfte, Fremdenverkehrsbüro, Autovermietung...). Reiseleiter-Service; wissen, wie man die Neugier und das Interesse von BesucherInnen weckt und anekdotische Informationen einfließen lässt. Aktives Zuhören und Lösung von Unklarheiten oder Problemen. Anpassung von Inhalt und Form der Informationen an das Zielpublikum.

Fakturierung des Verkaufs von Produkten und Dienstleistungen; Erstellung von Rechnungen. Information über den Gesamtbetrag der Rechnung.

COVID-19 Special

COVID-19 wird voraussichtlich zu erheblichen Veränderungen im gesamten Tourismussektor führen, vielleicht nicht nur während der Pandemie selbst, sondern auch danach. Daher werden sich wahrscheinlich auch die spezifischen Merkmale und Anforderungen der Arbeitsbedingungen im Tourismus verändern. Zusätzliche bzw. neue Herausforderungen werden diese transversalen Fähigkeiten noch wichtiger machen, denn Beschäftigte in der Tourismusbranche werden sich auf neue gesetzliche Bestimmungen, Richtlinien und verschiedene kommerzielle Trends einstellen müssen, zusammen mit ausreichendem Wissen über neue Rahmenbedingungen wie Hygienestandards oder Abstandsregeln zwischen TouristInnen und Personal und den Umgang damit im Arbeitsalltag. Zum Beispiel:

Umsetzung der speziellen Maßnahmen, die an verschiedenen Orten erforderlich sind, sowohl im Umgang mit KundInnen als auch zwischen MitarbeiterInnen.

Aktive Hinweise an KundInnen geben (z. B. bei Frühstücksbuffets oder wie ein/e FremdenführerIn mit der Gruppe umgehen sollte).

Kenntnis der erforderlichen Richtlinien für die Ausstattung und Produkte, die an das neue Szenario angepasst werden müssen.

Sensibilisierung von KundInnen für die Einhaltung von Hygienemaßnahmen.

In bestimmten Bereichen des Tourismus muss aufgrund der Veränderungen, die COVID-19 mit sich bringen könnte, mehr Gewicht auf die Digitalisierung gelegt werden.

3. Motivationsmeetings mit ErwachsenenbilderInnen vor der Teilnahme an der Immersionsphase.

Das Bildungswesen braucht mehr Engagement als andere Berufe, da es direkt mit Menschen arbeitet, mit Lernenden, die dabei sind herauszufinden, wie sie ihre Fähigkeiten und Kompetenzen für ihre zukünftigen Berufe erfolgreich entwickeln können.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project (project n° 2019-1-IS01-KA204-051147) has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Darüber hinaus braucht die Bildung im 21. Jahrhundert eine tiefgreifende Innovation, die geeignet sein muss, um angemessen auf die Herausforderungen der aktuellen Arbeitsmärkte zu reagieren. Bis vor kurzem war das Arbeitsumfeld im Tourismus sehr unprofessionell, und ArbeitnehmerInnen mit einem geringen Ausbildungsniveau konnten diese Art von Arbeit ohne größere Hindernisse ausüben. Heute ist der Tourismus jedoch ein sehr wichtiger Teil der Weltwirtschaft und es besteht daher ein starkes Interesse daran, dass die Beschäftigten in allen Bereichen, die er abdeckt, gut ausgebildete Fachkräfte sind.

TrainerInnen sind daher dafür verantwortlich, die Aufmerksamkeit, das Interesse und das Lernen ihrer TeilnehmerInnen zu lenken, damit diese ihre Lernziele erreichen und künftig kompetente und erfolgreiche ArbeitnehmerInnen sind. Um dies sicherzustellen müssen TrainerInnen sowohl Informationen als auch Erfahrungen einbringen und vermitteln. Für die TrainerInnen als VermittlerInnen, MotivatorInnen und AusbilderInnen der Lernenden ist es in diesem Zusammenhang wichtig, ihr Wissen auch an die beruflichen Gegebenheiten anzupassen, um die erwachsenen Lernenden entsprechend ihren Bedürfnissen zu unterstützen und zu motivieren.

Das Engagement der Lehrkräfte in ihrer täglichen Arbeit hat wesentlichen Einfluss auf die Steigerung der Motivation ihrer TeilnehmerInnen. Jede von ihnen erbrachte Leistung ist mit dem eigenen Motivationsniveau verbunden.

Neben anderen Kriterien, die erfolgreiche Trainerinnen ausmachen, wie z. B. umfassendes Wissen, Fähigkeiten und Kompetenzen, sind hohe Motivation und Überzeugung von entscheidender Bedeutung für ein erfolgreiches und nachhaltiges Training.

3.1 Was bedeutet Motivation

Motivation ist ein äußerst kompliziertes und vielschichtiges Thema. Es lässt sich dahingehend zusammenfassen, dass der Begriff die Verfolgung eines Ziels bedeutet, welche eine Handlung der betreffenden Person erfordert und es ihr ermöglicht, die zur Erreichung dieses Ziels erforderlichen Anstrengungen auf sich zu nehmen. Die Motivation setzt sich aus Bedürfnissen, Wünschen, Spannungen, Widerständen und Erwartungen zusammen. Sie ist ein Schritt vor dem Lernen und die treibende Kraft dahinter.

Nach Daniel Pink (2011) beruht die Motivation bei der Arbeit auf 3 Faktoren:

- Autonomie
- Beherrschung oder Kompetenz
- Zweck.



In diesem Fall besteht der erste Faktor darin, dass TrainerInnen das Gefühl haben in der Lage zu sein, zu entscheiden und zu organisieren, wie sie ihre Arbeit auf der Grundlage ihres Wissens und ihrer Erfahrung ausführen; er ist eng mit dem Erreichen des zweiten Faktors verbunden: der Beherrschung, die die für das Unterrichten notwendige Befähigung und das Wissen beinhaltet. Die Beherrschung erfordert von TrainerInnen den Wunsch zu lernen, sich zu verbessern und weiterzuentwickeln, sowie die Bereitschaft, sich die Inhalte, die sie unterrichten, anzueignen. Nur TrainerInnen, die selbst motiviert sind, sind mit Freude bei der Arbeit und können diese Begeisterung für ihre Aus- und Weiterbildung und ihre zukünftige Arbeit auch an erwachsene Lernende weitergeben.

Es gibt nichts Effizienteres als die ständige Weiterbildung des Bildungspersonals, die ihm die Beherrschung seines Berufes ermöglicht und die nötige Kompetenz in seinem Fachgebiet verleiht, um selbständig unterrichten zu können. Was das Ziel betrifft, so bedeutet es für Lehrkräften, dass sie ihren Beruf mit der Überzeugung ausüben, die Gesellschaft von Grund auf zu verändern und ihre Zukunft zu gestalten, indem sie ihren Lernenden das bestmögliche Ausbildungsniveau bieten.



Resource: www.pixabay.com



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project (project n° 2019-1-IS01-KA204-051147) has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

3.2 Ziele

Das Motivationstreffen soll das Hauptziel des Immersionsprozesses zum Inhalt haben, das eng mit der Rolle der TrainerInnen in der beruflichen Bildung verbunden ist.

Zu diesem Zweck müssen zunächst die pädagogischen Ziele des Arbeitstrainings und sein Nutzen als Grundlage für praktisches Wissen in den Vordergrund gestellt werden.

Den TrainerInnen wird vermittelt dass ein Praktikum eine ideale Gelegenheit bietet, ihre Kompetenzen zu stärken und sich mit den aktuellen Trends im Tourismussektor vertraut zu machen. Auf diese Weise sind sie besser in der Lage, die Lernenden bei der Entwicklung ihrer Fähigkeiten auf Grundlage der Bedürfnisse in diesem Bereich zu unterstützen, so dass sie erfolgreich sein können und sich bei der Ausübung ihrer Arbeit sicher und kompetent fühlen.

Es ist wichtig zu betonen, dass TrainerInnen eine Schlüsselrolle bei der Befähigung von erwachsenen Lernenden innehaben, indem sie diese dabei unterstützen, ihr Potenzial und die Anforderungen des Arbeitsmarktes, in diesem Fall des Tourismussektors, zu erkennen. Auf diese Weise können sie Arbeitssuchenden den Einstieg in den Arbeitsmarkt erleichtern und die Kompetenzentwicklung von Beschäftigten im Tourismussektor unterstützen. Sich bei der Arbeit kompetent zu fühlen verbessert das allgemeine Wohlbefinden von Lernenden.

Wenn TrainerInnen Lernende mit einem breiten Spektrum an Kenntnissen und Fähigkeiten und einiger praktischer Erfahrung unterstützen können, führt der Prozess der individuellen Erkenntnis, bei dem erwachsene Lernende selbst feststellen, dass sie über in der Tourismusbranche benötigte Stärken und Eigenschaften verfügen, dazu sich gezielt auf Stellen zu bewerben, die ihren Fähigkeiten entsprechen. Zusammen mit einer professionelleren Selbstpräsentation ist es nützlich, zielführend und zweckmäßig sich darauf zu konzentrieren. Die Lernenden gewinnen Selbstvertrauen und mehr Vertrauen in ihre eigenen Fähigkeiten, da sie die notwendigen Grundlagen und Informationen erhalten, um sich ein klares Bild von ihren eigenen Stärken (und Schwächen) zu machen.

Wenn TrainerInnen die aktuellen Trends und Bedürfnisse des Tourismussektors kennen, sind sie eher in der Lage, ein erfolgreiches Trainingsprogramm durchzuführen. Daher ist ein Praktikum in einem Tourismusunternehmen wichtig, damit sie auf die Bedürfnisse der Lernenden eingehen und relevante Ausbildungsinhalte vermitteln können, die auf den tatsächlichen Praxiserfahrungen in diesem Bereich basieren.

Darüber hinaus bedarf es eines logischen und geordneten Ansatzes für die durchzuführenden Aktivitäten, wobei der Nutzen jeder Aktivität und die Fähigkeiten, die dabei entwickelt und umgesetzt werden können, dargelegt wird.



3.3 Erwartungen

Nach der Festlegung der Ziele, die mit dem Arbeitstraining sowohl für Lehrkräfte als auch für erwachsenen Lernende erreicht werden sollen, kann die folgende Übung durchgeführt werden, bei der die Motivation mit den Erwartungen an die durchzuführenden Aktivitäten verbunden wird.

Die Erwartungen beziehen sich auf den Arbeitsaufwand und auf die Anforderungen, die während des Arbeitstrainings an die Lehrkräfte gestellt werden.

Es ist wichtig, die Erwartungen zu definieren und zu bestärken, indem die folgenden Fragen gestellt und gemeinsam über sie nachgedacht wird:

- **Bin ich als ErwachsenenbilderIn in der Lage, diese Tätigkeit zufriedenstellend auszuüben?**

Bei der Beantwortung dieser Frage sollte ErwachsenenbilderInnen eine positive Einstellung und Ermutigung vermittelt werden, um sie davon zu überzeugen, dass sie durch die Umsetzung ihres Wissens in die Praxis ihre Grenzen erweitern können, indem sie sich neuen pädagogischen Herausforderungen stellen. Das Engagement, das sie als Berufung für das Unterrichten zeigen, bestärkt sie und versetzt sie in die Lage, sich an so wichtigen Programmen wie diesem zu beteiligen. Das bedeutet, die Lehrkräfte dazu anzuregen, sich das Ziel vor Augen zu führen und nicht an ihren Fähigkeiten zu zweifeln, es zu erreichen.

- **Was bringt mir eine Immersionsphase?**

An dieser Stelle können die persönlichen Vorteile hervorgehoben werden, die die Teilnahme an einem Arbeitstraining für Lehrkräfte mit sich bringt. Einige davon können sein:

- Die Motivation der erwachsenen Lernenden
- Die innere Befriedigung über eine erfolgreiche Tätigkeit
- Die Anerkennung sowohl der Lernenden als auch von KollegInnen und der Bildungseinrichtung.

- **Was sind die wesentlichen Vorteile der Immersionsphase?**

Sobald sich die Lehrkraft ihrer eigenen Fähigkeit zur Weiterentwicklung und des Nutzens, den das Vertiefen mit sich bringt, bewusst ist, ergibt sich daraus die Antwort auf diese dritte Frage. Die Überzeugung, dass diese Aufgabe es wert ist, durchgeführt zu werden, ist der erste Schritt, um mit dem Praktikum zu beginnen.

Auf der Grundlage dieser Ausführungen können die wichtigsten Vorteile der Immersionsphase für die Lehrkräfte zusammengefasst werden:



- Erhöhtes Vertrauen in die Durchführung von relevanten Schulungen
- Die Ausbildung entspricht den beruflichen Anforderungen
- Eine größere Anzahl von qualifizierten Lernenden
- Höhere Qualität der Dienstleistungen im Tourismussektor
- Selbstentfaltung

3.4 Die positive Übertragung

Ein weiterer Schlüssel zum Erreichen eines optimalen Motivationsniveaus ist die Schaffung eines Klimas, das auf emotionaler Ebene von Zuversicht und guter Energie geprägt ist.

Emotionen sind es, die die Menschen bewegen, und es gibt keinen besseren Weg mit ihnen in Kontakt zu treten als durch das Ansprechen von Emotionen. Das Erreichen einer **ausgeglichenen** und positiven Atmosphäre auf der emotionalen Ebene trägt dazu bei dass der gesamte Immersionsprozess zufriedenstellend verläuft.

Oft, und besonders heute, assoziieren wir mit dem Wort Übertragung etwas Negatives, aber die Erfahrung lehrt uns, dass auch positive Haltungen übertragen werden können. Emotionen sind viral.

Vor kurzem wurden dank der Neurowissenschaften die so genannten "Spiegelneuronen" entdeckt, eine Art von Neuronen im menschlichen Gehirn, die durch die Beziehung zu anderen und deren Wahrnehmung aktiviert werden. Dank dieser Neuronen kopiert das Gehirn, ahmt nach, fühlt und handelt mit Empathie. Auf diese Weise kann eine Emotion von einer Person auf eine andere übertragen werden und sich innerhalb einer Gruppe leicht verbreiten.

Im Falle von Bildungspersonal ist es wahrscheinlich dass eine engagierte Lehrkraft engagierte Lernende und MitarbeiterInnen zur Folge hat. Wenn TrainerInnen begeistert sind werden auch Lernende begeistert sein.

Daher ist die Aufrechterhaltung einer positiven Einstellung während der gesamten Durchführung dieser Aufgabe des Vertiefens und Lernens von entscheidender Bedeutung. Wenn die Lehrkraft die praktischen Inhalte mit einer positiven Einstellung vermittelt, kann er oder sie diese besser verinnerlichen und sie mit Begeisterung an seine oder ihre erwachsenen Lernenden weitergeben.

Es ist wichtig, ein positives, sicheres und vertrauensvolles Umfeld zu schaffen, in dem Emotionen und Erwartungen geteilt werden können, so dass die Motivation automatisch gesteigert wird.



4. Vorbereitung der MentorInnen für Lehrkräfte am Arbeitsplatz

4.1 Der Mentor/die Mentorin

Für die Vorbereitung der MentorInnen der Lehrkräfte muss zunächst ihre Rolle klar definiert werden:

Der/die MentorIn ist eine Person, die auf der Grundlage ihres durch ihre Erfahrung mit der Ausbildung am Arbeitsplatz erworbenen Wissens die Motivation und die Weiterentwicklung der Lehrkräfte positiv beeinflussen kann.

Als erstes ist also festzuhalten, dass MentorInnen für diese Funktion ausgewählt werden, weil sie über umfangreiche Erfahrungen verfügen und ihre Aufgaben souverän meistern. Die Möglichkeit als MentorIn zu fungieren ist eine Wertschätzung von MitarbeiterInnen.

Darüber hinaus ist diese Anerkennung nicht nur auf den praktischen beruflichen Bereich beschränkt, da auch die Fähigkeiten, Gleichaltrige zu unterrichten, anzuleiten und zu motivieren, die nicht über das gleiche Wissen verfügen, an Bedeutung gewinnen. Es wird vorausgesetzt, dass MentorInnen eine positive Einstellung und ein hohes Verantwortungsbewusstsein besitzen.

4.2 Die Aufgaben der Mentoren oder Mentorinnen

Nachdem die Bedeutung der Rolle der MentorInnen und ihre Auswirkungen erläutert wurden, müssen die Aufgaben, die sie zu erfüllen haben, klar benannt und Richtlinien für die Durchführung festgelegt werden.

Erwartungshaltung

MentorInnen müssen genau wissen, welches Ziel die TrainerInnen nach der Immersionsphase erreichen sollen und auf welchem Motivationsniveau sie sich befinden. Dies ist wichtig, damit sie klar erkennen, in welche Richtung und wie sie die TrainerInnen bei ihren Aufgaben anleiten können.

Empfang

Die erste Aufgabe von MentorInnen besteht darin, die von ihnen betreuten Personen zu begrüßen. Er oder sie muss den Lehrkräften die örtlichen Gegebenheiten und die wichtigen Anlaufstellen zeigen, die verschiedenen Arbeitsmaterialien und alles, was sie für das Arbeitstraining benötigen. Weiters stellt er oder sie den Lehrkräften ein Konzept zur Verfügung, wie sie jederzeit Unterstützung erhalten können (z. B. zuständige BetreuerInnen, an welche Personen sie sich wenden können, wo sich diese finden ...).

Organisation

Der/die MentorIn stellt der Lehrkraft ein Organigramm zur Verfügung, das die täglichen Arbeitsabläufe in dem Unternehmen beschreibt, in dem das Praktikum stattfindet.

Er/sie muss die Rollenverteilung und Verantwortlichkeiten der Lehrkraft bei den Tätigkeiten im Praktikum klar erläutern, anfängliche Zweifel ausräumen und notwendigen Erklärungen geben, wobei zu berücksichtigen ist, dass es sich nicht um den gewohnten Arbeitsbereich von AusbilderInnen handelt.

Atmosphäre des Vertrauens

Eine der wichtigsten Aufgaben der MentorInnen ist es, ein Klima des Vertrauens zu schaffen, in dem sich die Lehrkräfte wohl fühlen.

Um dies zu erreichen, müssen die folgenden Fähigkeiten in die Praxis umgesetzt werden:

- Vertrauen: Sowohl in sich selbst und ihre Fähigkeiten, ein gutes Klima zu schaffen, als auch in die Menschen, für die sie während des Arbeitstrainings verantwortlich sein werden.
- Herzlichkeit: die MentorInnen müssen zu jeder Zeit eine aufgeschlossene, offene und kooperative Haltung einnehmen, indem sie Situationen mit emotionaler Intelligenz begegnen und aktives Zuhören anwenden.
- Kommunikation: Eine offene Kommunikation zwischen MentorInnen und TrainerInnen ist nötig, sowohl um Zweifel auszuräumen als auch um die Einschätzung der Umsetzung zu kommunizieren. Die verwendete Sprache sollte einfach und leicht verständlich sein.

Herausforderungen bieten

MentorInnen müssen in der Lage sein, schwierige Situationen als Herausforderungen für die Lehrkräfte darzustellen und so Anreize zu schaffen, damit sich die Tätigkeit zufriedenstellend entwickelt und die Motivation hoch bleibt. Dies können für die TrainerInnen perfekte Gelegenheiten sein, um ihre Kreativität bei der Lösung von Problemsituationen zu fördern. Darüber hinaus kann die Bewältigung von Herausforderungen ihr Selbstwertgefühl steigern.

Wissen, wann Ratschläge erteilt werden sollten

MentorInnen sollten den TrainerInnen konstruktives Feedback geben und den richtigen Zeitpunkt dafür wahrnehmen. Möglicherweise haben sie das Bedürfnis, sofort Ratschläge zu erteilen, aber gute MentorInnen wissen, wann der richtige Zeitpunkt dafür ist. Corliss nennt dies "die Pausentaste". Korrekturen oder Kommentare zu einem ungünstigen Zeitpunkt können dazu führen, dass die Autonomie der TrainerInnen bei der Entwicklung ihrer Aufgaben beschnitten wird und sie sich unnötig verunsichert fühlen. Außerdem ist darauf zu achten, Anweisungen zu aufgezeigten Verbesserungsbereichen unter vier Augen und in einem angemessenen Ton zu erteilen.

Leistungen anerkennen

Genauso wichtig wie die Identifizierung von Verbesserungsmöglichkeiten ist es, die Erfolge der TrainerInnen bei der Ausführung ihrer Aufgaben zu betonen. Das ermutigt sie weiterzumachen und vermittelt ihnen größeres Vertrauen in ihre Arbeit. Die Verwendung einer positiven Sprache ist sehr wichtig, um Personen zu ermutigen, die nicht an diese Tätigkeiten gewöhnt sind.

Mit gutem Beispiel vorangehen

MentorInnen sollten ein positives Vorbild für die TeilnehmerInnen am Praktikum sein.

Während des Arbeitstrainings stellt es für Lehrkräfte eine wertvolle Unterstützung dar zu sehen, wie Aufgaben richtig ausgeführt werden, damit sie vor Ort lernen können.

Feedback

In der Rolle von MentorInnen ist es immer wichtig, um Feedback zu ersuchen.

Sie sollten in der Lage sein zu erkennen, ob sich die Verantwortlichen in einem Kommunikationsumfeld befinden, das es ermöglicht, die Faktoren zu identifizieren, die die Leistung beeinträchtigen oder im Gegenteil die Motivation steigern können.

Nach der Erläuterung der Aufgaben der MentorInnen sollten diese über einen Rahmen verfügen, in dem sie eventuell auftretende Zweifel klären können. Ebenso sollten sie über das Vorgehen informiert sein, wenn sie die Unterstützung eines/einer Vorgesetzten benötigen.

Es ist verständlich, dass Personen, die zum ersten Mal als MentorInnen agieren, sich außerhalb ihrer Komfortzone befinden und an ihrer eigenen Leistung zweifeln. Auch wenn diese über umfangreiche Erfahrungen in ihrer Rolle verfügen, sind sie möglicherweise nicht in der Lage, das Lernen zu fördern. Daher sollte dieser Prozess als Gelegenheit genutzt werden, den Stil jedes Mentors/jeder Mentorin herauszufinden und gründlich zu überprüfen, seine/ihre Erfolge zu analysieren und die gewonnenen Erfahrungen zu nutzen.

Es gilt zu vermitteln, dass die Nutzung einer so reichhaltigen Erfahrung wie die Beziehung, die zwischen MentorInnen und ihren PraktikantInnen aufgebaut werden soll, eine Gelegenheit darstellt zu erkennen, wie auf diese Erfahrung zurückgegriffen und sie reflektiert werden kann, um daraus wertvolles Wissen für die Zukunft zu erwerben.

Die MentorInnen sind dadurch in der Lage neue Erkenntnisse zu gewinnen, die ihre Selbstwahrnehmung und ihre eigene Weiterentwicklung fördern.



5. Monitoring und Follow-up Evaluation

Ziel der Immersionsphase ist es, dass ErwachsenenbilderInnen die notwendigen praktischen Kenntnisse erwerben und sie an ihre erwachsenen Lernenden weitergeben können. Diese verfügen damit in weiterer Folge über die für einen erfolgreichen Einstieg in den touristischen Arbeitsmarkt erforderlichen Fähigkeiten.

Dazu gehört auch die Bewertung der TrainerInnen, um zu prüfen, inwieweit sie den praktischen Lernprozess erfolgreich abgeschlossen haben.

Für diese Bewertung müssen für jede einzelne Tätigkeit erkennbare und messbare Kriterien entwickelt werden.

Bei der Einführung eines Systems zur Bewertung von Kompetenzen werden mehrere Phasen durchlaufen:

- 1- Auswahl der allgemeinen und spezifischen Kompetenzen, auf die sich die Beobachtung durch die EvaluatorInnen konzentriert. Diese Auswahl muss von den zuständigen MentorInnen und den zu bewertenden Personen gemeinsam getroffen werden. Es ist empfehlenswert, dass die Anzahl der zu bewertenden Kompetenzen zehn nicht überschreitet, um klare Prioritäten zu setzen.
- 2- Festlegung von drei Leistungsniveaus für jede der Kompetenzen. Das Niveau des jeweiligen Bereichs kann anhand der folgenden Kriterien ausgearbeitet werden: Vertiefung der den Lehrkräften bekannten Inhalte, eigenständige Umsetzung in der Praxis und Komplexität des jeweiligen Anwendungskontextes.

5.1 Bewertungsinstrumente

Sobald die Evaluierungskriterien festgelegt sind, können folgende Monitoring- und Evaluierungsinstrumente eingesetzt werden:

Das Journal oder Tagebuch der Immersionsphase

In dem Tagebuch erfassen die Lehrkräfte eine konkrete, detaillierte, kritische und reflektierende Beschreibung der von ihnen durchgeführten Tätigkeiten und ihrer Eindrücke davon, z. B. welche unvorhergesehenen Schwierigkeiten aufgetreten sind und wie sie verschiedenen Situationen, mit denen sie konfrontiert wurden, gelöst haben. Sie erstellen einen Bericht darüber, welche Kompetenzen sie für ihre Praxis als ErwachsenenbilderInnen erworben haben und wie sie diese umsetzen können. Die Analyse des eigenen Handelns durch die AkteurInnen ermöglicht ein genaueres Verständnis ihrer Verhaltensweisen oder Einstellungen.

Bewertungsbogen für Lehrkräfte

Dabei handelt es sich um ein Formular, das von den MentorInnen ausgefüllt wird und die ausgeübte berufliche Tätigkeit, die angewandten Bewertungskriterien und die damit

verbundenen Kompetenzen sowie die Bewertung enthält. Auch die Verhaltensweise der Lehrkräfte kann bewertet werden.

5.2. Berichte

Bericht der MentorInnen

MentorInnen des Unternehmens erstellen einen Bericht über die TrainerInnen, der die Evaluierung unterstützt; darin wird die Anzahl der geleisteten Praktikumsstunden erfasst und unter anderem folgende relevante Aspekte bewertet:

- Technische Kompetenz
- Praktische Anwendung der Theorie
- Anpassungsfähigkeit
- Problemlösungsfähigkeit und Kreativität.
- Beziehungen zum Arbeitsumfeld

Bericht der ErwachsenenbilderInnen

In Anbetracht der Besonderheit dieses Weiterbildungsprogramms ist es sinnvoll, dass die TeilnehmerInnen auch einen Bericht erstellen, in dem der Lernplan während des Arbeitstrainings und die erzielten Ergebnisse bewertet werden, um die Stärken und Schwächen dieser praktischen Einheiten im Hinblick auf die Erreichung der vereinbarten Ziele zu ermitteln. Der Bericht könnte beispielsweise Unternehmensinfrastruktur, Human Resources des Unternehmens, Umsetzung der Unternehmensziele und Organisation der Immersionsphase zum Inhalt haben.



6. Vorlage für Rahmenvereinbarungen zwischen Bildungsanbietern und dem jeweiligen Unternehmen (Beispiel)

KOOPERATIONSVEREINBARUNG

KOOPERATIONSVEREINBARUNG ZWISCHEN UND DER FIRMA
 FÜR DIE ENTWICKLUNG DER IMMERSIONSPHASE IM RAHMEN DES PROGRAMMS

DATUM

....., mit CIF mit Hauptsitz in und in
 deren Auftrag und Vertretung mit Ausweisdokument, in der
 Funktion als

....., mit CIF mit Hauptsitz in und in
 deren Auftrag und Vertretung mit Ausweisdokument, in der
 Funktion als

VEREINBAREN

Diese Vereinbarung beinhaltet eine Zusammenarbeit zwischen.....
 und....., um TrainerInnen in der Erwachsenenbildung die Möglichkeit zu
 geben, in den Einrichtungen des Unternehmens ein Praktikum zu absolvieren und damit
 ihre Kenntnisse über die Ausübung von beruflichen Tätigkeiten am Arbeitsplatz zu
 erweitern.

BEDINGUNGEN

ERSTENS: Die Firma setzt als Lehrkraft im Praktikum ein.
 Diese Lehrkraft wurde von den MitarbeiterInnen von..... aus den interessierten
 Personen ausgewählt. Die Daten der Lehrkraft werden dieser Vereinbarung als Anhang
 beigefügt.

ZWEITENS: Die Lehrkraft wird ihr Praktikum in diesem Jahr während eines Zeitraums
 absolvieren, der an den Zeitplan des Unternehmens angepasst ist.



DRITTENS: Die Absolvierung des Praktikums führt zu keiner Art von Arbeitsverhältnis zwischen dem Unternehmen und den an dieser Vereinbarung beteiligten Personen.

VIERTENS: Während der Dauer des Praktikums ist die Lehrkraft durch eine Unfall- und Haftpflichtversicherung abgesichert, die ausschließlich von zur Verfügung gestellt wird.

FÜNFTENS: Die Firma verpflichtet sich zu:

- a) Beteiligung an der Planung des Praktikums.
- b) Durchführung der Planung der Aktivitäten, die zuvor mit dem Verantwortlichen des Bildungsanbieters vereinbart wurden.
- c) Ernennung eines Unternehmens/MentorIn zur Koordinierung und Überwachung der Immersionsphase.
- d) Erleichterung der Durchführung der vereinbarten Ausbildungsaktivitäten, deren Überwachung und Bewertung der Fortschritte.
- e) Unterstützung der Lehrkraft durch für die ordnungsgemäße Ausführung ihrer Tätigkeiten am Arbeitsplatz erforderliche Werkzeuge und Hilfsmittel, sowie die für die Ausführung der Tätigkeit im Unternehmen erforderliche ergänzende Ausrüstung
- f) Ausstellung einer Bestätigung, die von der Leitung des Unternehmens und von der verantwortlichen Person oder der gesetzlichen Vertretung des Unternehmens unterzeichnet wird, wie beigefügt.

SECHSTENS: Die von der Lehrkraft durchgeführten Tätigkeiten entsprechen stets dem Programm des Immersionsplans, zuvor vereinbart und festgelegt zwischen dem Unternehmen und dem vom Unternehmen bestimmten Verantwortlichen.....

SIEBENTES: Die Firmabehält sich das Recht vor, die Lehrkraft, die gegen Disziplinarregeln verstößt, aus ihren Räumlichkeiten auszuschließen oder zu verweisen, nach vorheriger Mitteilung an den Praktikumsverantwortlichen.....

ACHTENS: Die Kosten für den Transport und den Unterhalt, die dadurch anfallen, werden von ihr getragen für die Rückkehr an den Firmensitz.....

NEUNTENS: Die Lehrkraft hat folgende Verpflichtungen gegenüber der Firma.....:

- a) den mit dem Unternehmen vereinbarten Zeitplan für die Praktikumszeit einzuhalten und die internen Betriebsvorschriften des Unternehmens zu respektieren.
- b) Die mit dem Unternehmen und der Bildungseinrichtung vereinbarten und im Programm des Praktikumsplans vorgesehenen Tätigkeiten mit der gebotenen Sorgfalt auszuführen.



c) die vom Unternehmen gesetzlich vorgeschriebenen Normen für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz einzuhalten.

ZEHNTENS: Das Unternehmen und die Lehrkraft verpflichten sich zu strikter Vertraulichkeit in Bezug auf alle relevanten Informationen, die ihnen im Rahmen dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, ihre Verbreitung wird von ihnen ausdrücklich genehmigt. In diesem Sinne verpflichten sich die Parteien, die Bestimmungen des Gesetzes über den Schutz personenbezogener Daten und alle anderen geltenden oder in Zukunft erlassenen Vorschriften zu diesem Thema stets ordnungsgemäß einzuhalten und die andere Partei von jeglicher Haftung freizustellen, die sich aus der Verletzung der Verpflichtungen zum Schutz personenbezogener Daten durch die jeweilige Partei ergeben könnte.

ELFTENS: Der/die vom Unternehmen bestellte MentorIn sowie die gesetzliche Vertretung des Unternehmens haben durch eine Bestätigung Anspruch auf Anerkennung eines Teils der vom Mentor/von der Mentorin und vom mitarbeitenden Unternehmen geleisteten Arbeit.

ZWÖLFTENS: Diese Vereinbarung gilt bis zum Ende des Arbeitstrainings.

DREIZEHNTENS: Die Nichteinhaltung einer der Klauseln durch eine der unterzeichnenden Parteien gilt als ausreichender Grund, diese Vereinbarung zu kündigen und die Zusammenarbeit zu beenden.

Zu diesem Zweck und zum Zeichen der Übereinstimmung mit dem Vorstehenden ist diese Vereinbarung in zweifacher Ausfertigung an dem oben angegebenen Ort und Datum unterzeichnet.

VertreterIn der Bildungseinrichtung

VertreterIn des Unternehmens



Quellen

Cedefop (2020). Skills developments and trends in the tourism sector. *Skills Panorama Analytical Highlights*. Found at https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/analytical_highlights/skills-developments-and-trends-tourism-sector

Was macht einen guten Ausbilder aus? Ausbilder newsletter (2016). Found at https://www.qualitaet-lehre.at/fileadmin/Storage/Dokumente/Ausbilder.newsletter/guter_ausbilder.pdf

Skills developments and trends in the tourism sector (CEDEFOP, 2020). Found at https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/analytical_highlights/skills-developments-and-trends-tourism-sector

Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (2021) - The online portal for career planning (Austria). Found at <https://www.bic.at/>

Daniel H. Pink (2011) Drive: [The Surprising Truth About What Motivates Us \(link\)](#)

Sustainable tourism strategy of Spain (2030). Ministry of industry, trade and tourism in Spain. Found at <https://turismo.gob.es/en-us/estrategia-turismo-sostenible/Paginas/Index.aspx>

