

06/24

SEKTORALE KOMPETENZANALYSE



**Co-funded by
the European Union**

Dieses Projekt wurde von der Europäischen Union kofinanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die der Autoren und spiegeln nicht notwendigerweise die der Europäischen Union oder der Exekutivagentur für Bildung und Kultur der Europäischen Union (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die Förderstelle übernehmen dafür die Verantwortung.

Das Forschungsdesign für diesen Bericht wurde von der Ethikkommission der Hochschule Breda (Niederlande) unter der Referenznummer BUas-RERB-23-03-Pantour-Application-v1 genehmigt.



*Was ist der
Sectoral Skills
Intelligence
Monitor?*

Das SSIM wurde primär zur Ermittlung des Bedarfs an digitalen, ökologischen, soziokulturellen und übergreifenden Kompetenzen in fünf Teilbereichen des Tourismus entwickelt. Es lässt sich jedoch problemlos erweitern und zur Ermittlung des Kompetenzbedarfs in anderen Teilbereichen des Tourismus einsetzen.

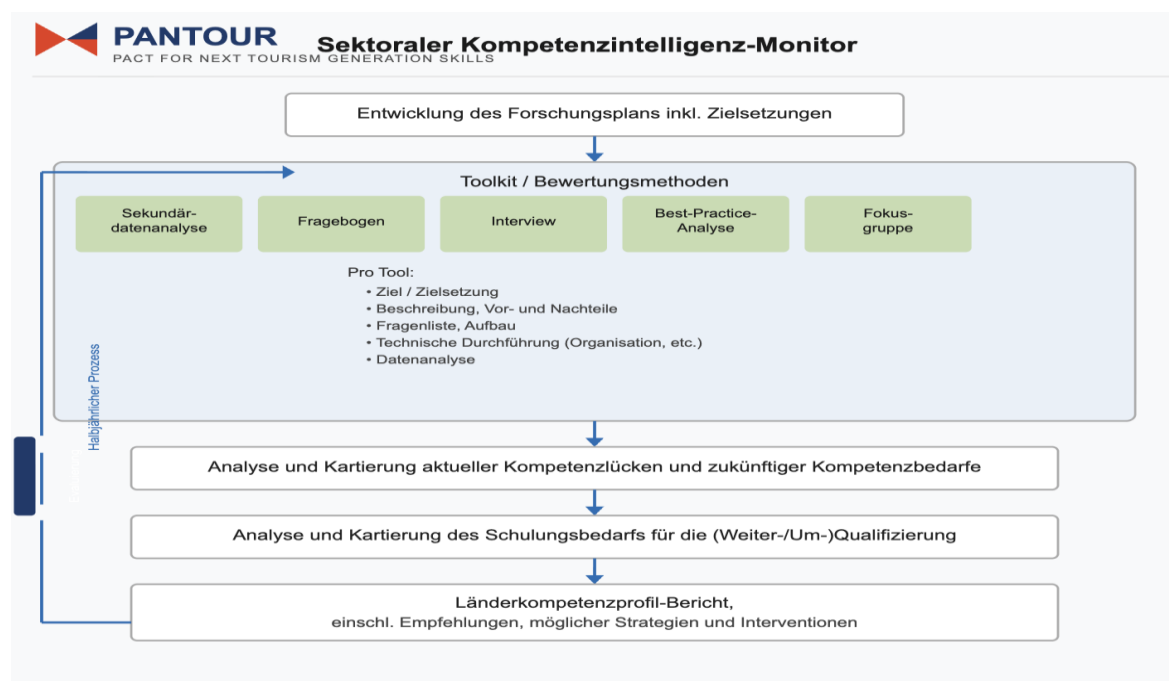
Wie funktioniert der PANTOUR Sectoral Skills Intelligence Monitor in der Praxis?

Das SSIM umfasst ein Instrumentarium mit verschiedenen Forschungs- und Bewertungsmethoden, die flexibel eingesetzt oder in bestehende Methoden integriert werden können, um Kompetenzlücken und zukünftigen Bedarf zu ermitteln. Für eine erfolgreiche Implementierung des SSIM müssen folgende wichtige Bedingungen erfüllt sein:

- Zusammensetzung und Existenz nationaler/regionaler Kompetenzpartnerschaften (NRSPs): Diese Gremien initiieren, organisieren und steuern die strukturelle Implementierung des SSIM in jedem Land oder jeder Region. Idealerweise bestehen die NRSPs aus einer vielfältigen Gruppe von Akteuren, die die Planung, Koordination und Überwachung des SSIM-Prozesses, das Stakeholder-Management sowie Marketing und Kommunikation verantworten. Die Rollen und Verantwortlichkeiten der Initiative müssen klar definiert sein. Optimalerweise wird das SSIM von einer oder mehreren führenden Tourismusorganisationen oder -verbänden initiiert und gesteuert, die ein bestimmtes geografisches Gebiet (lokal, regional, national, transnational) vertreten.
- Sicherstellung und Verfügbarkeit der notwendigen finanziellen Mittel und personellen Ressourcen für die Durchführung des SSIM.
- Aufbau einer länderübergreifenden Zusammenarbeit, um die Vergleichbarkeit der Ergebnisse zu gewährleisten.

Wie sieht der PANTOUR Sectoral Skills Intelligence Monitor grafisch aus?

Nachfolgend finden Sie eine grafische Darstellung des SSIM:



1. Einführung

Der Tourismus- und Gastgewerbesektor wird voraussichtlich in den kommenden Jahren wachsen und sich grundlegend verändern. Wie andere Branchen und Gesellschaften im Allgemeinen ist auch der Tourismus von globalen sozioökonomischen und geostrategischen Kräften betroffen, darunter technologische Innovationen, demografischer Wandel, Umweltbelastungen und Wertewandel. Die Welttourismusorganisation (UNWTO, 2023) stellt fest, dass der Tourismus stark von den anhaltenden sozialen und technologischen Transformationen beeinflusst wird, die neue und disruptive Geschäftsmodelle (wie kollaborative Plattformen und das Internet als direkten Vertriebskanal) sowie veränderte Konsummuster hervorbringen. Um mit all diesen Veränderungen Schritt zu halten, sind neue und zusätzliche Kompetenzen für den Tourismus- und Gastgewerbesektor erforderlich.

Digitale Kompetenzen werden zunehmend benötigt (z. B. für Datenmanagement, Online-Geschäftsabwicklung, den Einsatz von Augmented-Reality-Technologien, künstlicher Intelligenz oder Blockchain-Technologie). Gleichzeitig bleiben soziokulturelle und übergreifende Kompetenzen entscheidend für die Bereitstellung innovativer und personalisierter Dienstleistungen für eine zunehmend vielfältige (z. B. Millennials, Generation Z, Senioren und Reisende mit besonderen Bedürfnissen) und internationale Kundschaft. Umweltmanagement oder grüne Kompetenzen gewinnen ebenfalls zunehmend an Bedeutung, denn der Tourismus hat nur dann eine Zukunft, wenn nachhaltigere Praktiken in den Konsum und die Produktion von Tourismusprodukten integriert werden.

Überbrückung von Qualifikationslücken

Eine Kompetenzlücke bezeichnet die Differenz zwischen den vorhandenen und den benötigten Kompetenzen eines Mitarbeiters, um wettbewerbsfähig zu bleiben oder seine Aufgaben optimal zu erfüllen. Kompetenzlücken können zu geringerer Produktivität, verpassten Chancen und langsamerem Wachstum führen. Beispielsweise kann ein Social-Media-Manager im Tourismusbereich, der zwar sehr gut darin ist, ansprechende Beiträge zu erstellen, aber TikTok noch nicht beherrscht, Schwierigkeiten haben, jüngere Zielgruppen zu erreichen und dadurch die Markenbekanntheit in diesen Gruppen zu steigern. Kompetenzlücken können sich auf verschiedene Weise äußern, etwa wenn einem Mitarbeiter technisches Know-how fehlt oder er Probleme mit Soft Skills wie Kommunikation oder Führung hat. Sie können aus verschiedenen Gründen entstehen, von rasanten technologischen Entwicklungen über sich ändernde Marktanforderungen bis hin zu unzureichenden Weiterbildungsmöglichkeiten. Um langfristig wettbewerbsfähig und erfolgreich zu bleiben, müssen Unternehmen im Tourismus- und Gastgewerbe (und die Branche insgesamt) diese Lücken identifizieren, analysieren und schließen. Kompetenzlücken lassen sich nicht nur auf individueller Ebene, sondern auch auf Team-, Organisations- oder Branchenebene erfassen. Beispiele:

- o Individuell: Wenn sich die Aufgaben einer bestimmten Position ändern oder ein Mitarbeiter die Leistungsstandards nicht erfüllt.

o Team: Wenn ein neues Projekt von den Mitarbeitern die Erledigung anderer Aufgaben oder den Einsatz neuer Technologien verlangt.

o Organisational: Wenn das Unternehmen seine Ziele nicht erreicht oder eine Strategieänderung erweiterte Kompetenzen erfordert, um den Kundenerwartungen gerecht zu werden.

o Sektoral: Beispielsweise verändern globale sozioökonomische und demografische Veränderungen, technologische Innovationen, Umweltbelastungen und Wertewandel die allgemeinen Anforderungen an Arbeitsplätze. Die sich schnell ändernden Qualifikationsbedürfnisse im Blick zu behalten und Qualifikationslücken zu schließen, ist unerlässlich, um in einer sich ständig wandelnden Welt bestehen zu können. Dies stellt Tourismusunternehmen, Bildungseinrichtungen und staatliche Stellen vor große Herausforderungen. Es geht nicht nur um den Erwerb neuer Fähigkeiten, sondern auch um lebenslanges Lernen sowie kontinuierliche Umschulung und Weiterbildung.

Das PANTOUR-Projekt

Das Erasmus+-Projekt PANTOUR (2022–2026) ist ein europäisches Konsortium, das sich mit dem Fachkräftemangel im Tourismus- und Gastgewerbe befasst. Ziel ist die Verbesserung der Zusammenarbeit und Produktivität im Bereich der Kompetenzentwicklung zwischen Bildungseinrichtungen und der Arbeitswelt. PANTOUR ist das Nachfolgeprojekt des NTG-Projekts (Next Tourism Generation Skills Alliance: 2018–2022). PANTOUR entwickelt innovative Lösungen, um den Fachkräftebedarf im Tourismus zu decken. Zu den Ergebnissen gehören unter anderem ein Branchenkompetenzmonitor, ein Kompetenzlabor, ein Handbuch für Ausbilder und ein Kompetenzstrategieplan für 2026–2036.

Mit der Nutzung seiner Ergebnisse möchte PANTOUR Arbeitssuchenden, Beschäftigten und Arbeitslosen der Tourismusbranche, Arbeitgebern, KMU, Tourismusverbänden und politischen Entscheidungsträgern zugutekommen. Daher legt das Projekt besonderen Wert auf die Umschulung und Weiterbildung der allgemeinen Arbeitskräfte im Hinblick auf zukünftige Kompetenzanforderungen. Um dieses Ziel zu erreichen, ist ein tieferes Verständnis der zukünftigen Struktur des Tourismus erforderlich, um die Qualifikationslücken zwischen dem aktuellen Kompetenzniveau in der Tourismusbranche und den zukünftig benötigten Kompetenzen zu ermitteln. Anders ausgedrückt: Es ist notwendig, den Qualifikationsbedarf kontinuierlich zu prognostizieren und alle wesentlichen Qualifikationslücken frühzeitig zu erkennen. Hierfür werden aktuelle Informationen benötigt.

SSIM-Methodik

Die Erfassung und Aufbereitung dieser Informationen ist das Hauptziel der PANTOUR-Methodik „Sectoral Skills Intelligence Monitor“ (SSIM), die in diesem Bericht erläutert und begründet wird. Sie wurde entwickelt, um den Tourismus- und Gastgewerbesektor,

Bildungseinrichtungen, Weiterbildungsanbieter und Regierungsstellen dabei zu unterstützen, den Qualifikationsbedarf kontinuierlich und langfristig zu ermitteln, zu bewerten und zu überwachen. So können strategische Entscheidungen getroffen werden, um Qualifikationslücken zu schließen und eine zukunftsfähige Tourismusbranche in der EU zu gewährleisten.

Der SSIM besteht aus einem flexiblen Instrumentarium an Forschungsmethoden, das in verschiedenen Kontexten in jedem Land (oder jeder Region) eingesetzt werden kann. Er dient dazu, bestehende Qualifikationslücken, neu entstehende Qualifikationsbedürfnisse und Berufsbilder, Best Practices und Weiterbildungsbedarfe kontinuierlich zu erfassen, um Lücken und zukünftigen Bedarf effektiv zu decken. Dies geschieht in einer strukturellen Zusammenarbeit zwischen den relevanten nationalen und/oder regionalen Akteuren (Tourismusverbände, Bildungseinrichtungen, Weiterbildungsanbieter, Sozialpartner, nationale/regionale Branchenpartnerschaften und/oder Regierungen). Der SSIM kann als wertvolles Instrument dienen, um den aktuellen Stand der Qualifikationen zu verstehen und fundierte Entscheidungen hinsichtlich Strategien zur Personalentwicklung zu treffen.

2. Instrumentarium an Bewertungsmethoden

In diesem Abschnitt wird die flexible modulare SSIM-Architektur mit Forschungs- und Bewertungsmethoden (Toolkit) vorgestellt, die es Ländern und Regionen ermöglicht, die SSIM-Methodik an ihre spezifischen Bedürfnisse anzupassen und zu verwenden.

2.1 Einleitung

Generell umfasst jede Art von Forschung eine strukturierte Abfolge von Aktivitäten zur effektiven Planung, Sammlung, Analyse und Interpretation von Informationen. Jeder Forschungsprozess sieht folgendermaßen aus:

- a) Forschungsziel und Fragestellung(en) festlegen.
- b) Forschungsplan und -ansatz entwickeln, einschließlich eines Plans zur Datenspeicherung und -verwaltung.
- c) Sekundärdatenanalyse durchführen (Literaturrecherche, Sekundärforschung).
- d) Daten mithilfe primärer Forschungsmethoden sammeln und analysieren.
- e) Ergebnisse interpretieren und Schlussfolgerungen ziehen.
- f) Ergebnisse verbreiten und kommunizieren.
- g) Ergebnisse anwenden und umsetzen (Aktionsplanung).
- h) Prozess abschließen: überprüfen, überarbeiten und wiederholen.

Der erste Schritt im Forschungsprozess ist die Festlegung des Forschungsziels und der Fragestellung(en). Diese Aufgabe erfordert Klarheit, Relevanz, Machbarkeit, eine solide Grundlage im bestehenden Wissen und ethische Integrität. Diese Elemente gewährleisten, dass die Forschung klar, zielgerichtet und handhabbar ist und wertvolle Erkenntnisse liefert.

Zweitens müssen Forschungsplan und -ansatz so gestaltet sein, dass die Forschenden Daten zur Erreichung der Forschungsziele erheben und analysieren können. Der Forschungsplan sollte detaillierte Angaben zur Stichprobengröße, den Datenerhebungsmethoden und den verwendeten Datenanalysetechniken enthalten. In diesem Zusammenhang ist ein Plan zur Datenspeicherung und -verwaltung zu entwickeln und umzusetzen. Dieser legt fest, welche Art von (Primär-)Daten erhoben

werden, wie und wo die Daten aus Fragebögen, Interviews usw. gespeichert werden, welche Daten wann gelöscht werden, wie die Privatsphäre und Anonymisierung von Befragten und Firmennamen (sofern in Interviews oder Fokusgruppen erwähnt) gewährleistet werden, wer Zugriff auf welche Daten haben soll und wie mit datenbezogenen Risiken wie Datenlecks und Datenverlust umgegangen wird. Auch die ethischen und rechtlichen Aspekte der Forschung sind zu berücksichtigen: Gegebenenfalls ist eine Bewertung und Genehmigung des Forschungsaufbaus durch eine unabhängige dritte Partei erforderlich.

Anschließend und als erster Schritt im eigentlichen Forschungsprozess ist die Durchführung einer Sekundärdatenanalyse (auch bekannt als Desk Research) von zentraler Bedeutung. Dies beinhaltet die Auswertung vorhandener Daten aus der Literatur, wissenschaftlichen Artikeln, Branchen- und Sektorberichten sowie allen anderen relevanten Informationsquellen zu Kompetenzlücken und Humankapitalentwicklung. Durch die Analyse von Sekundärdaten gewinnen Forschende Einblicke in den aktuellen Forschungsstand, identifizieren Wissenslücken und präzisieren den Forschungsbedarf. Diese Phase trägt zum Verständnis des Kontextes und bisheriger Erkenntnisse bei, die die nachfolgenden Forschungsphasen prägen.

Sobald die Sekundärdatenanalyse abgeschlossen ist und erste Ergebnisse sichtbar sind, verlagert sich der Fokus auf die Primärforschung. Primärforschung beinhaltet die direkte Erhebung neuer Daten von der Quell- oder Zielpopulation. Die Wahl der Primärforschungsmethoden hängt von der noch bestehenden Informationslücke und dem angestrebten Erkenntnisgrad ab. Die SSIM-Methodik bietet ein Instrumentarium mit folgenden Primärforschungsmethoden:

1. Fragebögen: Diese werden häufig zur Erhebung quantitativer Daten von einer großen Stichprobe verwendet. Sie können persönlich, meist jedoch online, eingesetzt werden. Fragebögen ermöglichen es Forschern, Meinungen, Verhaltensweisen und Präferenzen innerhalb der untersuchten Population zu quantifizieren.

2. Interviews: Sie bieten eine Grundlage für die Erhebung qualitativer Daten. Forscher führen strukturierte, halbstrukturierte oder unstrukturierte Interviews durch, um detaillierte Einblicke von Einzelpersonen oder Schlüsselpersonen zu gewinnen. Diese Methode ermöglicht eine tiefere Erforschung von Einstellungen, Erfahrungen und Perspektiven.

3. Best-Practice-Analyse: Hierbei werden erfolgreiche Strategien, Prozesse oder Interventionen untersucht, die von Organisationen oder Unternehmen eingesetzt werden, um spezifische Ergebnisse im Zusammenhang mit der Verbesserung von Kompetenzen oder Humankapital zu erzielen. Diese Forschungsmethode konzentriert sich darauf, die effektivsten Ansätze und Techniken zu identifizieren und zu verstehen, die nachweislich in der Praxis zu überdurchschnittlichen Leistungen oder den gewünschten Ergebnissen im Tourismusbereich geführt haben.

4. Fokusgruppen: Hierbei handelt es sich um moderierte Diskussionen mit einer kleinen Gruppe von Teilnehmenden, die ähnliche Merkmale oder Erfahrungen teilen. Diese

Methode eignet sich besonders gut, um unterschiedliche Sichtweisen zu erkunden, zugrunde liegende Motivationen aufzudecken oder Konzepte zu testen.

By following this sequence (starting with secondary data analysis and then moving to primary research methods), researchers can leverage existing knowledge to inform the design and execution of their primary research. This approach helps ensure that the primary research is well-informed, targeted, and capable of addressing specific skills gaps, human capital issues and/or other questions identified during the desk research phase.

Darüber hinaus erhöht die Integration von Sekundär- und Primärforschungsmethoden die Glaubwürdigkeit und Aussagekraft der Ergebnisse. Die aus der Sekundärdatenanalyse gewonnenen Erkenntnisse bilden die Grundlage für die weitere Forschung und die effektive Interpretation der Primärdaten. Insgesamt optimiert dieser strukturierte Ansatz den Forschungsprozess und steigert die Wahrscheinlichkeit, wertvolle und praxisrelevante Erkenntnisse zu gewinnen.

Nach der Erhebung und Analyse von Primär- und Sekundärdaten müssen die Ergebnisse interpretiert und Schlussfolgerungen gezogen werden. Abschließend werden die Resultate öffentlich kommuniziert und in konkrete Maßnahmen umgesetzt (Anwendung und Implementierung in Aktionspläne). Da die SSIM-Methodik einen wiederkehrenden Ansatz beinhaltet (z. B. mit einer halbjährlichen Datenerhebung), können die Studienergebnisse als Grundlage für die Wiederholung der Kompetenzanalyse dienen, indem der Forschungsprozess überprüft und angepasst wird.

In den folgenden Abschnitten konzentrieren wir uns auf den Kern des Forschungsprozesses: die Sekundär- und Primärforschungsmethoden, die zur Datenerhebung und -analyse eingesetzt werden können. Für jede Forschungsmethodik werden eine Beschreibung, Richtlinien, Vor- und Nachteile sowie Anforderungen für ihre effektive Umsetzung bereitgestellt. Im Anhang befindet sich außerdem eine Bibliothek mit Vorschlägen für vorgefertigte Setups, die das Hinzufügen spezifischer oder bereits vorhandener Fragestellungen ermöglicht.

2.2 Sekundärdatenanalyse

Beschreibung und Ziel

Ein erstes Instrument des PANTOUR Sectoral Skills Intelligence Monitor (SSIM) und – wie bereits erwähnt – der logische Ausgangspunkt jedes Forschungsprozesses ist die Erstellung eines aktuellen und zukünftigen Kompetenzprofils für die Bereiche Freizeit, Tourismus und Gastgewerbe. Ziel dieses Profils ist es, die aktuelle Situation auf lokaler, regionaler und (inter)nationaler Ebene hinsichtlich der Entwicklung von Tourismuskompetenzen, der entsprechenden Strategien und der bestehenden Lücken zu analysieren. Dazu werden vorhandene Erkenntnisse (Sekundärdaten) zur Kompetenzbewertung im Tourismus- und Gastgewerbe sowie Trends und Entwicklungen identifiziert und zusammengefasst, die Auswirkungen auf den zukünftigen Bedarf an den untersuchten Kompetenzen haben könnten. Die Ergebnisse werden durch Sekundärdatenerhebung und -analyse (Dark Research) gewonnen. Diese Analyse sollte sowohl aus der Perspektive der Tourismusbranche und/oder lokaler Behörden (Nachfrageseite) als auch aus der Perspektive ausgewählter Anbieter

(Universitäten, Berufsbildungsinstitute, private Weiterbildungsunternehmen, NGOs) erfolgen. Die Bereitstellung eines Überblicks über die aktuelle Situation hinsichtlich Kompetenzen und Kompetenzbedarf sowie über Trends und Entwicklungen, die zu einer Veränderung des zukünftigen Kompetenzbedarfs führen könnten, sind entscheidende Schritte im PANTOUR SSIM. Es wird außerdem sichergestellt, dass das Forschungsprojekt zur Kompetenzbewertung auf bereits vorhandenem Wissen aufbaut und somit die Gültigkeit und Relevanz der Ergebnisse bestätigt.

Einrichtung und Durchführung

Die Datenerhebung kann ein einfacher Prozess sein, bei dem die Ergebnisse verschiedener Datenquellen in einem Dokument zusammengeführt werden, um ein Bild der lokalen, regionalen und/oder (inter)nationalen Qualifikationssituation zu zeichnen. Informationen zu den aktuell und zukünftig benötigten Kompetenzen in der Tourismusbranche sind möglicherweise bereits teilweise verfügbar, beispielsweise in EU-Dokumenten und -Berichten, Dokumenten anderer internationaler oder nationaler Organisationen, auf Websites (wie der PANTOUR-Website: <https://nexttourismgeneration.eu/pantour/>), in Branchenberichten, früheren Studien und Artikeln. Es wird dringend empfohlen, nationale, regionale und/oder lokale Tourismusstrategie- und -politikdokumente wie nationale (regionale und lokale) Tourismuspläne, Tourismusedwicklungsstrategien, Aus- und Weiterbildungsangebote sowie Richtlinien zur Personalentwicklung im Tourismus usw. zu studieren. Daher ist es wichtig, sich einen umfassenden Überblick über bereits geleistete Arbeit zu verschaffen, um festzustellen, was fehlt und was weiter untersucht werden muss. Die gesammelten Informationen fließen auch in die anderen im PANTOUR SSIM verfügbaren Instrumente ein. Nützliche Berichte und Studien zu diesem Thema finden Sie unter „Begleitende Dokumente“ am Ende dieses Abschnitts.

Durchführung der Analyse

Es wird empfohlen, Daten aus bestehenden Quellen zu sammeln und zu analysieren und diese in den PANTOUR-Vorlagen zur Sekundärdatenanalyse zusammenzufassen (siehe Links zu den Dokumenten am Ende dieses Abschnitts). Die Vorlage ist einfach auszufüllen und bietet Stakeholdern einen nützlichen Bezugsrahmen (z. B. die Bedeutung des Tourismus für die lokale/regionale/nationale Wirtschaft; die aktuelle Situation und der zukünftige Bedarf an den untersuchten Kompetenzen aus Sicht der Tourismusbranche und ausgewählter Bildungs-/Ausbildungsanbieter; Implikationen der Ergebnisse).

Die Sekundärdatenanalyse ist eine kosteneffiziente Methode, um auf vorhandene Daten aus verschiedenen Quellen zuzugreifen und diese zu nutzen, wie z. B.:

- Branchenberichte: Berichte von Branchenorganisationen wie dem World Travel & Tourism Council (WTTC), der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD), der Welttourismusorganisation der Vereinten Nationen (UNWTO), Eurostat, der Weltbank und der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) können umfassende Analysen zu Arbeitsmarkttrends, Kompetenzanforderungen und -lücken in der Tourismusbranche bieten.
- Regierungsdatenbanken und -veröffentlichungen: Nationale Tourismusverbände, Arbeitsministerien und

(inter)nationale Statistikämter veröffentlichen regelmäßig Daten zu Beschäftigungstrends, Fachkräftemangel und Maßnahmen zur Personalentwicklung.

- Umfragen und Berichte von (inter)nationalen Branchenverbänden: Verbände aus Teilbereichen des Tourismus (national und international) führen eigene Umfragen durch und veröffentlichen entsprechende Berichte.

- Unternehmensberichte: Große Tourismus- und Gastgewerbeunternehmen (z. B. Marriott, Hilton, TUI Group, Booking.com) und Beratungsunternehmen (z. B. McKinsey, BCG, EY) veröffentlichen Berichte zu Strategien der Personalentwicklung und zur Weiterbildung von Mitarbeitern im Tourismus.

- Wissenschaftliche Publikationen: Fachzeitschriften, Bücher und Konferenzberichte veröffentlichen Studien zur Personalentwicklung und zu Qualifikationslücken im Tourismus- und Gastgewerbe. Diese Publikationen können Erkenntnisse aus früheren Forschungen liefern und eine wertvolle Sekundärdatenquelle darstellen.

- Bildungseinrichtungen (Universitäten) und Forschungszentren: Arbeitspapiere, Dissertationen und Forschungsberichte.

Ein erster Schritt im Prozess der Sekundärdatenerhebung (Sekundärdatenanalyse) besteht darin, sich auf zwei Perspektiven zu konzentrieren: die internationale und die länderspezifische. International perspective

In diesem Kontext werden bei der Sekundäranalyse auch globale Quellen berücksichtigt. Dies umfasst die Recherche von Daten, Berichten und Studien, die sich über Länder, Regionen und Kontinente erstrecken. Darüber hinaus lassen sich nützliche Informationen zur aktuellen und zukünftigen Kompetenzentwicklung in der Tourismusbranche und im Bildungsbereich in EU-Dokumenten sowie in (globalen/europäischen) Branchenberichten, politischen Dokumenten und früheren wissenschaftlichen Studien finden. So erhalten die Partner ein umfassendes Verständnis der aktuellen Situation, um die Personalentwicklung strategisch zu planen und Kompetenzlücken zu schließen. Dieser Teil, der sich auf die internationale Perspektive konzentriert (und für alle Länder gilt), wird von den Nationalen und Regionalen Kompetenzpartnerschaften (NRSPs) durchgeführt. Diese Gremien initiieren, organisieren und steuern die strukturelle Umsetzung des SSIM in den jeweiligen Ländern oder Regionen. Die NRSPs sollten idealerweise aus einer vielfältigen Gruppe nationaler/regionaler Akteure aus dem Tourismus- und Gastgewerbe bestehen, die die Planung, Koordination und Überwachung des SSIM-Prozesses, das Stakeholder-Management sowie Marketing und Kommunikation verantworten. Zu den Schlüsselementen, die in diesem Teil der Sekundäranalyse untersucht werden, gehören globale Trends, Marktdynamiken und neue Entwicklungen, die die Kompetenzentwicklung beeinflussen. Darüber hinaus können bestehende Best Practices aus Industrie und Verwaltung untersucht werden.

1. Länderspezifischer Fokus

Diese Perspektive konzentriert die Forschung auf ein bestimmtes Land oder eine bestimmte Region. Sie umfasst unter anderem nationale/lokale Gegebenheiten (in Bezug auf Wirtschaft, Tourismus, Konsumverhalten, Marktmerkmale und -größe), das Wettbewerbsumfeld (Markttrends, Geschäftsstrategien) sowie das rechtliche und politische Umfeld – alles im Zusammenhang mit der Entwicklung von Tourismuskompetenzen.

Unterstützende Online-Dokumente und nützliche Links

- [A Guide to Secondary Data Analysis](#)
- [Secondary research: Definition, methods, & examples](#)
- PANTOUR documents:
 - [European Skills Survey Report \(Feb 2024\)](#)
 - [Country-specific Desk Research template](#)
 - [Social-Cultural Skills Desk Research template](#)
 - [Environmental Skills Desk Research template](#)
 - [Digital Skills Desk Research template](#)

Empfehlungen aus dem Berichtsprozess der PANTOUR-Sekundärdatenanalyse

Für die PANTOUR-Studie wurden die Projektpartner gebeten, zunächst einen Überblick über die allgemeine Tourismussituation in ihren Ländern und Regionen sowie über nationale und/oder regionale Tourismusstrategien zu erstellen, um den Kontext für die Kompetenzbewertung zu schaffen. Anschließend führten sie eine Sekundärdatenanalyse zu folgenden Punkten durch:

- den aktuell benötigten digitalen, umweltbezogenen und sozialen Kompetenzen in fünf Tourismus-Teilsektoren (Beherbergung, Besucherattraktionen, Gastronomie, Destinationsmanagement, Reiseveranstalter);
- der aktuellen Situation hinsichtlich der Vermittlung von drei Kompetenzbereichen (Soziales, Digitales und Grünes) bei ausgewählten Bildungs- und Weiterbildungsanbietern (Universitäten, Unternehmen, Branchenverbände, private Bildungsanbieter);
- dem zukünftigen Bedarf an den untersuchten Kompetenzen in den wichtigsten Tourismus-Teilsektoren.

Abschließend wurden auf Grundlage dieser Sekundärdatenanalyse vorläufige Schlussfolgerungen zu zukünftigen Kompetenzbedürfnissen und -lücken gezogen.

Die PANTOUR-Vorlage für die Sekundärdatenanalyse kann an die Bedürfnisse und Wünsche jedes Kompetenzbewertungsprojekts angepasst werden. Es wird jedoch dringend empfohlen, bei der Beantwortung der Fragen die Struktur des endgültigen Dokuments zu beachten, um vergleichbare Ergebnisse zu erhalten, die als Grundlage für die anderen Werkzeuge im Werkzeugkasten dienen können.

2.3 Online-Fragebogen

Beschreibung und Ziel

Als erstes Instrument zur Erhebung primärer Daten kann ein Online-Fragebogen eingesetzt werden. Ziel des Fragebogens ist es, die Bedeutung der untersuchten Kompetenzen quantitativ zu erfassen und abzubilden sowie festzustellen, ob eine Lücke zwischen dem aktuellen Kompetenzniveau und den zukünftig in den Zielbranchen benötigten Kompetenzen und Niveaus besteht.

Fragebögen zählen zu den kostengünstigsten und effizientesten Methoden zur Erhebung quantitativer Daten. Sie können selbstständig ausgefüllt werden und lassen sich über verschiedene Kanäle wie Websites, E-Mail oder Social-Media-Profile verbreiten. Ein Nachteil ist jedoch, dass die Befragten bei der Durchführung eines Fragebogens ermüden und dadurch Antwortverzerrungen entstehen können, insbesondere wenn der Fragebogen lang, repetitiv oder komplex ist. Zudem kann es schwierig sein, genügend Befragte zu gewinnen, um statistisch signifikante Schlussfolgerungen zu ziehen.

Einrichtung und Durchführung

Es wird dringend empfohlen, einen Online-Fragebogen zu erstellen. Dieser lässt sich problemlos an eine große Anzahl potenzieller Teilnehmender versenden, ist benutzerfreundlicher und einfacher auszuwerten als gedruckte Fragebögen. Moderne Online-Umfrageplattformen wie Qualtrics oder SurveyMonkey unterstützen die Erstellung und Auswertung von Online-Fragebögen. Alternativ bieten sich Google Forms oder Microsoft Forms an, die ebenfalls einfacher und benutzerfreundlicher sind. Relevante Umfragefragen können aus der Datenerhebung abgeleitet werden: Themen, die sich in dieser Phase als relevant erweisen, können zur Formulierung von Fragen verwendet werden.

Zu Beginn des (Online-)Fragebogens müssen Informationen zum Zweck der Studie und der Umfrage sowie zu Vertraulichkeit, Anonymität, ethischen Grundsätzen und Datenschutzverfahren gemäß der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) angezeigt werden. Die Umfragedaten sind vertraulich zu behandeln. Auf der ersten Seite des Fragebogens müssen die Teilnehmenden der Einverständniserklärung ausdrücklich zustimmen und damit ihre Teilnahme an der Umfrage bestätigen.

Vorschläge für Fragebogenthemen aus dem PANTOUR-Projekt

Allgemeine Hintergrundinformationen zum Tourismussektor und zum Unternehmen/zur Organisation:

- In welchem Sektor ist Ihre Organisation tätig?
- Wie groß ist Ihre Organisation?
- Welche Funktion haben Sie in der Organisation?

• Ihre Position?

Aktuelle Kompetenzen in digitalen, umweltbezogenen und sozialen (oder anderen) Kompetenzen.

Bewertung der aktuellen Kompetenzen in den folgenden digitalen Kompetenzen in Ihrer Organisation auf einer Skala von 1 (keine Kenntnisse vorhanden) bis 5 (Experte), z. B.:

- Microsoft Office-Kenntnisse (z. B. Word, Excel, PowerPoint);
- Online-Marketing- und Kommunikationskompetenzen;
- Überwachung von Online-Bewertungen;
- Programmierkenntnisse;
- Anwendung digitaler Hardware-Technologien wie Augmented und Virtual Reality;
- Datenanalyse, Business Intelligence, Big Data;
- Künstliche Intelligenz

Zukünftige Kompetenzniveaus in digitalen, umweltbezogenen und sozialen (oder anderen) Kompetenzen: Einschätzung des zukünftigen Kompetenzniveaus der folgenden umweltbezogenen Managementkompetenzen, die in zehn Jahren in der eigenen Organisation benötigt werden, auf einer Skala von 1 (keine Kompetenzen vorhanden) bis 5 (Experte), z. B.:

- Förderung umweltfreundlicher Aktivitäten und Produkte;
- Förderung nachhaltiger Verkehrsmittel (z. B. öffentlicher Nahverkehr);
- Kenntnisse über den Klimawandel;
- Fähigkeit zur Minimierung des Energie- und Wasserverbrauchs und Maximierung der Effizienz;
- Fähigkeit zum Abfall-, Abwasser-, Recycling- und Kompostmanagement;
- Erhaltung der Biodiversität

Es wird empfohlen, einen Leitfaden für die Umfrage zu erstellen, der von allen beteiligten Partnern verwendet wird und folgende Punkte umfasst:

a) Zeitrahmen der Umfrage: Wann ist der Fragebogen fertig? Wer und wie viele Personen testen den Fragebogen? Wann wird er online veröffentlicht? Wie lange ist er online verfügbar? Wann werden die Ergebnisse erwartet?

b) Falls zutreffend: Verfahren zur Übersetzung des englischen Fragebogens in die Landessprache; wer ist dafür verantwortlich? Wer prüft die Qualität?

c) Verfahren zur Stichprobenziehung: Wie viele Befragte werden benötigt? Aus welchen Sektoren/Unternehmen/Organisationen? Welche Mischung aus großen und kleinen Unternehmen/Organisationen soll die Tourismusbranche repräsentieren? Die Anzahl der Befragten kann selbstverständlich an die Größe des Landes angepasst werden.

d) Verfahren zur Kontaktaufnahme mit potenziellen Umfrageteilnehmern: ausdrückliche Einwilligung und Anonymität gemäß der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

ein Deckblatt des Online-Fragebogens, auf dem die Ziele der Studie erläutert werden, warum die Befragten kontaktiert wurden, die Kontaktdaten einer Person, die für die Beantwortung von Fragen zum Fragebogen zuständig ist, und ein Konzepttext für das Schreiben oder die E-Mail, mit dem die Teilnehmer über das NRSP und den Zweck des Fragebogens informiert werden (siehe beigefügte Dokumente am Ende dieses Abschnitts).

Durchführung der Analyse

Anschließend sollte eine Analyse der Umfrageergebnisse erstellt und als Teil des Länderkompetenzprofils präsentiert werden, um die Kompetenzlücken nach Kompetenzbereichen zu untersuchen (siehe beigefügte Dokumente).

Die Auswertung der Fragebogendaten kann in Excel oder mit spezialisierten Statistikprogrammen wie IBM SPSS oder R erfolgen. Hierfür ist die Unterstützung von mindestens einer Person mit Erfahrung in der Erstellung von Online-Fragebögen und der Auswertung erforderlich.

Die Umfrageergebnisse können wichtige Informationen für die anderen Instrumente des SSIM liefern. Die Ergebnisse der Umfrage können als eigenständiger Bericht veröffentlicht und in der Nationalen und Regionalen Kompetenzpartnerschaft (NRSP) sowie auf deren Website weiter diskutiert werden, um den Tourismus- und Gastgewerbesektor zukunftsfähig zu gestalten.

Durch den Vergleich des aktuellen und zukünftigen Kompetenzniveaus und die Messung der absoluten und relativen Differenz lässt sich erkennen, welche Kompetenzbereiche im Rahmen der Umfrage den größten Handlungsbedarf haben. Die Differenz wird mittels eines gepaarten T-Tests in IBM-SPSS berechnet. Dabei wird der Gesamtmittelwert sowohl des aktuellen als auch des zukünftigen Kompetenzniveaus angezeigt und es wird ermittelt, ob die Unterschiede zwischen diesen Mittelwerten statistisch signifikant sind.

Unterstützende Online-Dokumente und nützliche Links

- [Explanation of Paired Sampled T-test](#)
- PANTOUR documents:
 - [Skills Assessment Survey List of Questions](#)
 - [Example letter or e-mail for communicating and promoting the questionnaire and the research to potential participants](#)

Empfehlungen aus der PANTOUR-Online-Umfrage

Von Februar bis Mai 2023 wurde in den Partnerländern des PANTOUR-Projekts (Spanien, Portugal, Griechenland, Ungarn, Niederlande, Italien, Bulgarien, Deutschland, Irland und Finnland) eine europaweite Umfrage durchgeführt. Die Gesamtstichprobe umfasste 873 Personen. In einigen Ländern erwies es sich als schwierig, die angestrebte Teilnehmerzahl zu erreichen. Um die

Rücklaufquote zu maximieren, empfiehlt es sich, Fragebögen zu erstellen, die innerhalb von fünf bis zehn Minuten ausgefüllt werden können.

Um die untersuchten Kompetenzbedürfnisse und -lücken klar und konkret zu erfassen, wird empfohlen, die Umfrageergebnisse zu nutzen, um die Lücke für jedes Kompetenzfeld zu berechnen. Dies geschieht durch die Ermittlung der Differenz zwischen dem aktuellen Kompetenzniveau und dem zukünftig benötigten Niveau.

2.4 Experteninterviews

Beschreibung und Ziel

Ergänzend zu anderen Forschungsmethoden können durch Interviews mit Experten der Tourismusbranche tiefere Einblicke in die Zukunft digitaler, umweltbezogener und sozialer (oder anderer) Kompetenzen gewonnen werden. Mögliche Teilnehmer sind Führungskräfte, Personalverantwortliche, Firmeninhaber, Unternehmer, Abteilungsleiter usw. Ziel der Experteninterviews ist es, fundierte Erkenntnisse und Fachwissen von Personen mit Expertise und Autorität im Tourismus zu gewinnen. Experteninterviews ermöglichen es Forschern, komplexe Kompetenzthemen zu beleuchten und differenzierte Perspektiven zu erhalten, die durch bestehende Datenquellen oder Fragebögen möglicherweise nicht zugänglich sind. Der direkte Kontakt zu den Experten erhöht zudem die Glaubwürdigkeit der Kompetenzforschung.

Einrichtung und Durchführung

Um Experteninterviews optimal zu nutzen, ist eine sorgfältige Vorbereitung unerlässlich. Dazu gehört die Erstellung eines gut durchdachten Interviewplans und eines Interviewleitfadens. Der Interviewplan hilft bei der Auswahl der passenden Experten, während der Interviewleitfaden konkrete Fragen für die Gespräche mit den ausgewählten Experten enthält.

Es empfiehlt sich, halbstrukturierte Interviews von etwa 45 Minuten Dauer durchzuführen. Halbstrukturierte Interviews mit offenen Fragen, die ausführliche und detaillierte Antworten ermöglichen, eignen sich hervorragend, um tiefgreifendes Wissen und neue Erkenntnisse zu gewinnen. Durch die Antworten und Ausführungen der Interviewpartner können neue Ideen und Sichtweisen zu den jeweiligen Themen diskutiert werden.

Die Interviews sollten jedoch zuverlässige und vergleichbare qualitative Daten liefern und einen Vergleich der gewonnenen Erkenntnisse ermöglichen. Daher sollte ein Interviewleitfaden (siehe Begleitdokumente am Ende dieses Abschnitts) mit Interviewthemen erstellt werden, um den Interviews einen kohärenten Fokus zu geben. Dieser sollte auch Beispielfragen enthalten, die der Interviewer an den jeweiligen Kontext und die Interviewpartner anpassen kann.

Alle Teilnehmenden erhalten ein Informationsblatt (siehe beigefügte Dokumente am Ende dieses Abschnitts), in dem der Zweck der Studie und der Interviews sowie die Verfahren zur Vertraulichkeit und Anonymität gemäß der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) erläutert werden. Die Interviewdaten sind vertraulich zu

behandeln; die Identität der Teilnehmenden und ihrer Unternehmen darf weder Dritten noch dem Forschungsteam (sofern dieses nicht mit dem Datenerhebungsteam identisch ist) offengelegt werden. Nach Abschluss der Studie sind die zur Datenerhebung verwendeten Unterlagen zu vernichten. Die Teilnehmenden müssen zudem eine Einverständniserklärung unterzeichnen (siehe beigefügte Dokumente am Ende dieses Abschnitts), in der sie der Teilnahme an dem Interview und dessen Aufzeichnung zustimmen. Wünscht ein/e Befragte/r keine Audioaufzeichnung, sind stattdessen Notizen anzufertigen.

Die Datenerhebung wird fortgesetzt, bis Datensättigung erreicht ist, d. h. bis weitere Interviews keine neuen Informationen mehr liefern, sondern alle Angaben der Befragten bereits in den vorherigen Interviews gemacht wurden. Bei einer ausreichend diversen Stichprobe ist dies voraussichtlich nach 10–15 Interviews der Fall.

Die Anzahl der Interviewpartner hängt vom Umfang des jeweiligen Forschungsprojekts zur Kompetenzanalyse ab. Es sollte eine ausgewogene Mischung aus kleinen und großen Unternehmen und Organisationen angestrebt werden. Die erhobenen Interviewdaten werden anonymisiert in einem Bericht zusammengefasst, der mit den NRSP-Partnern, Wirtschaftsverbänden, politischen Entscheidungsträgern und anderen relevanten Interessengruppen geteilt werden kann.

Vorschläge für Interviewthemen und -fragen zur SSIM-Kompetenzanalyse finden Sie im zugehörigen Online-Dokument PANTOUR am Ende dieses Abschnitts.

Durchführung der Analyse

Die Analyse der aus Interviews gewonnenen Daten umfasst sieben Schritte:

1. Die Interviewaufnahmen werden transkribiert. Dies erleichtert die Überprüfung und Kodierung der Daten.

2. Anschließend machen Sie sich mit den gesammelten Informationen vertraut. Dies geschieht durch mehrmaliges Durchsehen der Transkripte und, wenn möglich, der Audio- oder Videoaufnahmen, um sich mit dem Inhalt vertraut zu machen und aufkommende Themen oder Muster zu erkennen.

3. Die dritte Phase ist die Kodierung. Hierbei werden den Daten systematisch Kategorien zugeordnet, basierend auf ihrer Bedeutung oder ihrem Inhalt. Die Kategorien können vorab festgelegt oder im Laufe der Analyse entwickelt werden. Dieser Schritt kann mehrere Kodierungsrunden erfordern, um die Kategorien zu verfeinern und abzuschließen.

4. Im nächsten Schritt werden Themen entwickelt. Hierbei werden gruppenbezogene Kategorien zu übergeordneten Themen zusammengefasst, die die Essenz der Daten erfassen. Die Themen sollten auf den Daten basieren und Erkenntnisse zur Forschungsfrage oder den Forschungszielen liefern.

5. Abschließend erfolgt die Dateninterpretation und -analyse. Die Themen und ihre Zusammenhänge werden anschließend analysiert. Dies geschieht unter Einbeziehung bestehender Literatur und theoretischer Rahmen und dient dazu, Schlussfolgerungen zu ziehen, Empfehlungen auszusprechen oder neue Forschungsfragen zu generieren. Während des gesamten Analyseprozesses ist es wichtig, eine reflexive Haltung einzunehmen und die eigenen Voreingenommenheiten und Vorannahmen sowie deren Einfluss auf die Interpretationen zu berücksichtigen. Zusätzlich kann der Einsatz von Software zur qualitativen Datenanalyse (z. B. NVivo, ATLAS.ti) zur Verwaltung und Organisation der Daten erwogen werden.

6. Im gesamten Analyseprozess sollten Strategien angewendet werden, um die Validität der Ergebnisse und damit deren Vertrauenswürdigkeit zu gewährleisten.

7. Abschließend schließt die Berichtsphase den Analyseprozess ab. In dieser Phase werden die Ergebnisse klar und prägnant präsentiert und mithilfe geeigneter visueller Hilfsmittel wie Tabellen oder Diagrammen veranschaulicht, um die Themen und ihre Zusammenhänge darzustellen. Der Bericht sollte außerdem eine Beschreibung der Methodik sowie etwaige Einschränkungen oder Herausforderungen während der Analyse enthalten. Darüber hinaus muss der Bericht explizit darlegen, was eine bewährte Vorgehensweise darstellt, und begründen, warum dies als bewährte Vorgehensweise gilt.

Unterstützende Online-Dokumente und nützliche Links

- [General guide for conducting Expert Interviews](#)
- PANTOUR documents:
 - [Skills Assessment Interview Guide for Semi-structured Expert Interviews on the Future of Digital, Environmental Management and Social Skills in Tourism](#)
 - [Interview Report Template](#)
 - [Participant Information Sheet and Participant Consent Form](#)

Empfehlungen aus den PANTOUR-Experteninterviews

Im Rahmen der PANTOUR-Studie wurden über 100 Tourismusdirektoren, Abteilungsleiter und Unternehmer interviewt. Die Interviews lieferten wertvolle Einblicke in die Zukunft digitaler Kompetenzen, Umweltmanagement und sozialer Kompetenzen. Viele der Befragten äußerten den Wunsch, mit der PANTOUR-Allianz in Kontakt zu bleiben. Die während der Interviews geknüpften persönlichen Kontakte zwischen den PANTOUR-Forschern und den Befragten sind nicht nur wichtig, um wertvolle Informationen zu gewinnen, sondern auch, um die Teilnehmer von der Relevanz des PANTOUR-Projekts zu überzeugen und neue Partner zu gewinnen.

2.5 Analyse bewährter Verfahren

Beschreibung und Ziel

Eine [Best Practice](#) ist ein praktisches Beispiel, das nachweislich optimale Ergebnisse liefert und als Standard etabliert oder vorgeschlagen wurde, der sich für eine breite Anwendung eignet.

Im Kontext von SSIM bedeutet eine Best-Practice-Analyse die Suche nach praktischen Beispielen für Weiterbildung, Umschulung und Mitarbeitergewinnung/-bindung im Bereich der Kompetenzentwicklung in den Bereichen Umwelt, Digitalisierung und Soziales/Kultur sowie die Analyse ihrer Merkmale. Diese realen Fallbeispiele sollen einen

innovativen Ansatz zur Kompetenzentwicklung veranschaulichen. Die Forschenden suchen anhand der zuvor genannten Auswahlkriterien nach Best Practices, beispielsweise für den jeweiligen Tourismussektor.

Die ausgewählten Organisationen können KMU, globale Unternehmen, Startups/Pioniere und andere sein.

Es ist zu beachten, dass auch vielversprechende Praktiken – die möglicherweise noch nicht erprobt oder lange etabliert sind, aber funktionieren und großes Potenzial aufweisen – einer Untersuchung wert sind.

Einrichtung und Durchführung

Ziel des Auswahlprozesses für Best Practices ist es, eine Übersicht innovativer Initiativen, Projekte, Programme, Ansätze, Tools, Methoden, Ideen, Lösungen und Konzepte im Bereich der Weiterbildung, Umschulung, Gewinnung und Bindung von Mitarbeitenden zu erstellen, um das Wissen über die Entwicklung digitaler, sozialer und ökologischer Kompetenzen im Tourismus zu verbessern.

Wir empfehlen, mindestens fünf Organisationen mit Best Practices in den Bereichen Weiterbildung, Umschulung und Gewinnung/Bindung von Mitarbeitenden zu analysieren und zu interviewen (ca. 60 Minuten). Diese Organisationen sollten verschiedene Teilbereiche des Tourismussektors abdecken, wie z. B. Reiseveranstalter, Reisebüros, Beherbergungsbetriebe, Gastronomiebetriebe, Besucherattraktionen und Destinationsmanagementorganisationen.

Kurz gesagt: Eine Best Practice in den Bereichen Weiterbildung, Umschulung und Gewinnung von Mitarbeitenden weist alle oder viele der folgenden Merkmale auf:

- Es verfolgt ein klares Ziel und zielt gezielt darauf ab, bestehende Qualifikationslücken zu schließen und den zukünftigen Qualifikationsbedarf im Tourismus zu decken.
- Die Organisation und ihre Mitarbeitenden teilen gemeinsame Kernwerte, die ihr Engagement und ihre Motivation stärken und ein gemeinsames Zielbewusstsein für ihre Arbeit schaffen.
- Es betrachtet dringende Herausforderungen der Kompetenzentwicklung und des Humankapitals in ihrem jeweiligen Kontext – auf Makroebene (nachhaltiger/digitaler Wandel im Tourismus), auf Sektor-/Teilsektorebene oder auf Kompetenzebene (digitale, soziale und grüne Kompetenzen).
- Es geht neben den Herausforderungen der Weiterbildung und Umschulung sowie der Gewinnung und Bindung von Fachkräften auch auf die zugrunde liegenden Ursachen ein.

Bitte wählen Sie ausschließlich Best Practices anhand dieser Checkliste aus:

- Relevanz: Die Organisation verfügt über fundierte Kenntnisse im Bereich Nachhaltigkeit/Grüne Entwicklung und/oder Digitalisierung und/oder der Herausforderungen im Bereich sozialer/kultureller Kompetenzen im Tourismus und gilt als Vordenker, da ihre Aktivitäten mit dem branchenspezifischen

Qualifikationsbedarf übereinstimmen und gut mit der Ausrichtung und den angestrebten Ergebnissen des Forschungsprozesses harmonieren.

- **Effizienz und Wirkung:** Die Organisation verfügt über konkrete Beispiele dafür, wie wirtschaftliche Ressourcen (Finanzmittel, Expertise, Zeit etc.) in wirkungsvolle Ergebnisse der Kompetenzentwicklung umgewandelt werden.
- **Nachhaltige Beschäftigungsfähigkeit:** Die Organisation wendet die Prinzipien der nachhaltigen Beschäftigungsfähigkeit ihrer Mitarbeitenden zumindest teilweise an. Dieses Konzept konzentriert sich auf die funktionalen Fähigkeiten der Mitarbeitenden im Berufsleben. Zu den Schlüsselementen gehören:
 - **Beschäftigungsfähigkeit:** Die Mitarbeitenden müssen in der Lage sein, eine Anstellung zu finden, zu behalten und neue zu erlangen. Investitionen in lebenslanges Lernen sind entscheidend.
 - **Leistungsfähigkeit:** Mitarbeitende können nur dann ihr volles Potenzial ausschöpfen, wenn sie die physischen, mentalen und sozialen Fähigkeiten besitzen, den Arbeitsanforderungen gerecht zu werden.
 - **Vitalität:** Mitarbeitende benötigen Energie und Motivation, um zur Arbeit zu gehen.
- **Ziele/Begründung:** Die Organisation trägt zu einem resilienten Tourismussektor bei.

Durchführung der Analyse

Die Datenanalyse der Best-Practice-Interviews umfasst im Wesentlichen sieben Schritte und ähnelt dem Vorgehen bei den zuvor beschriebenen Experteninterviews.

1. Zunächst werden die Interviewaufnahmen transkribiert. Dies erleichtert die Auswertung und Kodierung der Daten.
2. Anschließend machen Sie sich mit den gesammelten Informationen vertraut. Dies geschieht durch mehrmaliges Durchsehen der Transkripte und, wenn möglich, der Audio- oder Videoaufnahmen, um sich mit dem Inhalt vertraut zu machen und wiederkehrende Themen oder Muster zu erkennen.
3. Die dritte Phase ist die Kodierung. Hierbei werden den Daten systematisch Kategorien zugeordnet, basierend auf ihrer Bedeutung oder ihrem Inhalt. Die Kategorien können vorab festgelegt oder im Laufe der Analyse entwickelt werden. Dieser Schritt kann mehrere Kodierungsrunden erfordern, um die Kategorien zu verfeinern und zu finalisieren.
4. Abschließend werden Themen entwickelt. Hierbei werden gruppenbezogene Kategorien zu übergeordneten Themen zusammengefasst, die die Essenz der Daten erfassen. Die Themen sollten auf den Daten basieren und Erkenntnisse zur Forschungsfrage bzw. zu den Forschungszielen liefern.
5. Im nächsten Schritt erfolgt die Dateninterpretation. Die Themen und ihre Zusammenhänge werden analysiert. Dies geschieht in Verbindung mit bestehender Literatur und theoretischen Rahmenwerken und dient dazu, Schlussfolgerungen zu ziehen, Empfehlungen auszusprechen oder neue Forschungsfragen zu generieren.

6. Wenden Sie während des gesamten Analyseprozesses Strategien an, um die Validität der Ergebnisse und damit deren Vertrauenswürdigkeit zu gewährleisten. Finally, the **Reporting** phase concludes the analysis process. In this stage, the findings are presented in a clear and concise manner, using appropriate visual aids, such as tables or diagrams, to illustrate the themes and their relationships. The report should also include a description of the methodology and any limitations or challenges encountered during the analysis.

- **Unterstützende Online-Dokumente**

PANTOUR documents:

- [Best Practices Research Guide](#)
- [Best Practice Report Form template](#)
- [Participant Information Sheet and Participant Consent Form](#)

2.6 Fokusgruppen

Beschreibung und Ziel

Eine Fokusgruppe ist eine qualitative Forschungsmethode, bei der eine kleine Gruppe von 6–10 Personen zusammenkommt, um ein bestimmtes Thema oder Problem zu diskutieren. Die Gruppe wird in der Regel von einem Moderator geleitet, der die Diskussion anhand vorgegebener Fragen oder Impulse steuert.

Das Hauptziel einer Fokusgruppe ist es, in einem interaktiven Rahmen tiefgehende Einblicke, Meinungen und Erfahrungen der Teilnehmenden zu gewinnen. Indem die Teilnehmenden zur aktiven Auseinandersetzung und zum Gedankenaustausch angeregt werden, können Fokusgruppen wertvolle, qualitative Daten generieren, die mit anderen Forschungsmethoden wie Online-Fragebögen oder Einzelinterviews möglicherweise nicht zu gewinnen sind.

Fokusgruppen werden im Allgemeinen eingesetzt, um:

- Einstellungen, Wahrnehmungen und Überzeugungen zu einem bestimmten Thema oder Problem zu erforschen;
- ein tieferes Verständnis der Erfahrungen oder Verhaltensweisen der Teilnehmenden zu gewinnen;
- neue Ideen oder Lösungsansätze für Probleme zu entwickeln;
- den potenziellen Erfolg oder die Wirksamkeit eines Produkts, einer Dienstleistung oder einer Maßnahme zu bewerten;
- Bereiche für weitere Forschung oder Untersuchungen zu identifizieren.

Die interaktive Natur von Fokusgruppen ermöglicht es den Teilnehmenden, auf den Antworten der anderen aufzubauen, wodurch neue Ideen oder Perspektiven entstehen können. Die Gruppensituation erlaubt es Forschenden außerdem, Gruppendynamiken und nonverbale Signale zu beobachten und so zusätzlichen Kontext und Einblick in die Meinungen und Erfahrungen der Teilnehmenden zu gewinnen.

Die Vorteile dieser Methodik liegen in der Fülle der erhobenen Daten und der Möglichkeit zur direkten Interaktion mit der Gruppe, wodurch Flexibilität und Anpassungsfähigkeit während der Sitzung gewährleistet werden. Andererseits birgt die Arbeit mit Fokusgruppen das Risiko einer unausgewogenen Gruppendynamik (Risiko dominanter Teilnehmer; sozial erwünschtes Verhalten bei der Anpassung innerhalb der Gruppe), weshalb sichergestellt werden muss, dass der Moderator der Fokusgruppe über ausreichende Fähigkeiten und Erfahrung verfügt, um die Gruppe zu leiten und zu führen.

Einrichtung und Durchführung

- Definieren Sie die Forschungsziele und entwickeln Sie einen Leitfaden mit offenen Fragen, die auf diese Ziele abgestimmt sind.
- Identifizieren und rekrutieren Sie Teilnehmende, die die gewünschten Kriterien (z. B. demografische Merkmale, Erfahrungen) erfüllen und wertvolle Einblicke liefern können. Die Gruppengröße sollte 6–10 Teilnehmende umfassen.
- Wählen Sie einen neutralen und angenehmen Ort für die Fokusgruppe und stellen Sie sicher, dass die Umgebung eine förderliche Gesprächsatmosphäre bietet (z. B. gute Beleuchtung, wenige Ablenkungen).
- Wählen Sie eine/n erfahrene/n Moderator/in, der/die die Diskussion leitet, die Gruppe im Fluss hält und sicherstellt, dass alle Teilnehmenden die Möglichkeit haben, sich einzubringen.
- Bereiten Sie alle notwendigen Materialien vor, wie z. B. Einverständniserklärungen, Namensschilder, Erfrischungen und gegebenenfalls Aufnahmegeräte.

Zur Durchführung einer Fokusgruppensitzung:

1. Begrüßen Sie die Teilnehmenden und geben Sie einen Überblick über Zweck und Ablauf der Fokusgruppe. Legen Sie die Gesprächsregeln fest (z. B. Respekt vor den Meinungen anderer, Vertraulichkeit).
2. Lassen Sie die Teilnehmenden sich vorstellen und an einer kurzen Kennenlernübung teilnehmen, um eine angenehme Atmosphäre zu schaffen.
3. Beginnen Sie die Diskussion mit der ersten Frage aus dem Leitfaden. Ermutigen Sie die Teilnehmenden, ihre Gedanken und Erfahrungen zu teilen, und stellen Sie gezielte Nachfragen, um detailliertere Antworten zu erhalten.
4. Stellen Sie sicher, dass alle Teilnehmenden die Möglichkeit haben, sich einzubringen, und dass niemand die Diskussion dominiert. Die Moderation sollte das Gespräch leiten, aber die Antworten nicht lenken oder beeinflussen.
5. Machen Sie sich während der gesamten Diskussion Notizen und zeichnen Sie die Sitzung (mit Einverständnis der Teilnehmenden) zur späteren Transkription und Analyse auf.
6. Schließen Sie die Fokusgruppe ab, indem Sie die wichtigsten besprochenen Punkte zusammenfassen und den Teilnehmenden für ihre Zeit und ihre Beiträge danken. Geben Sie gegebenenfalls weitere Informationen oder eine Aufwandsentschädigung.

7. Besprechen Sie die Fokusgruppe mit dem Forschungsteam, um erste Eindrücke zu schildern und Bereiche zu identifizieren, die in nachfolgenden Fokusgruppen oder mit anderen Forschungsmethoden weiter untersucht werden sollten.

8. Transkribieren Sie die Aufzeichnung und analysieren Sie die Daten mithilfe qualitativer Methoden wie der thematischen Analyse, um zentrale Themen, Muster und Erkenntnisse zu identifizieren, die die Forschungsziele adressieren.

Durchführung der Analyse

Die Analyse von Fokusgruppendaten umfasst mehrere Schritte zur systematischen Untersuchung der gesammelten qualitativen Informationen. Dazu gehören Transkription, Einarbeitung, Kodierung, thematische Analyse, Interpretation, Validierung und Berichterstellung. Der Prozess wird im Folgenden beschrieben:

1. Transkription: Wurden die Fokusgruppendifkussionen aufgezeichnet, transkribieren Sie die Aufnahmen zunächst wortgetreu. So entsteht ein schriftliches Protokoll der Sitzungen, das sich leicht analysieren lässt.

2. Einarbeitung: Lesen Sie die Transkripte mehrmals durch, um sich mit dem Inhalt vertraut zu machen. Dies hilft Ihnen, die Erfahrungen und Perspektiven der Teilnehmenden besser zu verstehen.

3. Kodierung: Beginnen Sie mit der Kodierung, indem Sie relevante Textabschnitte identifizieren und kennzeichnen, die für Ihre Forschungsfragen relevant sind. Die Codes können deskriptiv, interpretativ oder theoretisch sein, je nach Ihren Forschungszielen.

4. Thematische Analyse: Fassen Sie verwandte Codes zu übergeordneten Themen oder Kategorien zusammen. Die Themen sollten die Essenz der kodierten Daten erfassen und eine sinnvolle Struktur für das Verständnis der Erfahrungen der Teilnehmenden bieten. Dieser Prozess kann mehrere Iterationen der Verfeinerung und Neuordnung der Themen umfassen.

5. Interpretation: Untersuchen Sie die Themen im Hinblick auf Ihre Forschungsfragen und die bestehende Literatur. Berücksichtigen Sie die Zusammenhänge zwischen den Themen und deren Aussagekraft über das untersuchte Phänomen. Suchen Sie nach Mustern, Gemeinsamkeiten und Unterschieden zwischen den Fokusgruppen.

6. Validierung: Wenden Sie Strategien an, um die Glaubwürdigkeit und Vertrauenswürdigkeit Ihrer Ergebnisse sicherzustellen. Dies kann die Überprüfung durch die Teilnehmenden (Einholung von Feedback zu Ihren Interpretationen), die Diskussion Ihrer Ergebnisse mit Kolleginnen und Kollegen oder die Triangulation (Verwendung mehrerer Datenquellen oder Methoden zur Bestätigung Ihrer Ergebnisse) umfassen.

7. Berichterstattung: Verfassen Sie Ihre Ergebnisse klar und verständlich, sodass die Kernthemen und ihre Bedeutung deutlich werden. Verwenden Sie Zitate aus den Fokusgruppen, um Ihre Interpretationen zu veranschaulichen und zu untermauern. Diskutieren Sie die Implikationen Ihrer Ergebnisse für Theorie, Praxis oder zukünftige Forschung.

Während des gesamten Analyseprozesses ist es wichtig, eine reflexive Haltung einzunehmen und die eigenen Voreingenommenheiten und Vorurteile sowie deren

Einfluss auf die Interpretation zu erkennen. Zusätzlich empfiehlt sich der Einsatz von Software zur qualitativen Datenanalyse (z. B. NVivo, ATLAS.ti) zur Verwaltung und Organisation der Daten, insbesondere bei einer großen Anzahl von Fokusgruppen.

Unterstützende Online-Dokumente und nützliche Links

- Bolin, G., Kalmus, V. Figueiras, R. (2023). Conducting Online Focus Group Interviews with Two Generations: Methodological Experiences and Reflections from the Pandemic Context. *International journal of Qualitative Methods*, 22. <https://doi.org/10.1177/16094069231182029>, accessed 30 April 2024.
- Hassan, M. (2023). Focus Groups – Steps, Examples and Guide, <https://archive.ph/7Vdsz>, accessed 28 May 2024.
- Hennink, Monique M., 'Writing Focus Group Methods', *Understanding Focus Group Discussions*, Understanding Statistics (New York, 2014; online edition, Oxford Academic, 24 Mar. 2015), <https://doi.org/10.1093/acprof:osobl/9780199856169.003.0003>, accessed 30 April 2024.
- Krueger, R. A. & Casey, M. A. (2014). Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research. Fifth Edition. Sage Publications Inc., <https://books.google.nl/books?id=8wASBAAAQBAJ>

3. Analyse und Kartierung der aktuellen Qualifikationslücken und des zukünftigen Qualifikationsbedarfs

Aus der Sekundärdatenanalyse und den primären Datenerhebungsmethoden des SSIM-Toolkits (siehe oben) werden im nächsten Schritt alle Ergebnisse analysiert und die aktuellen Qualifikationslücken sowie der zukünftige Qualifikationsbedarf ermittelt.

Zur Analyse und Ermittlung von Qualifikationslücken und zur Prognose des zukünftigen Qualifikationsbedarfs gehen Sie wie folgt vor:

- Vergleichen Sie die ermittelten erforderlichen Qualifikationsniveaus mit den aktuellen Qualifikationsniveaus der Belegschaft.
- Bewerten Sie die Diskrepanz zwischen den benötigten und den aktuell vorhandenen Qualifikationen der Mitarbeitenden.
- Priorisieren Sie die Lücken anhand ihrer Auswirkungen und Dringlichkeit für die Behebung von Personalengpässen.

Um die ermittelten Qualifikationslücken zu erfassen, müssen die Hauptursachen sichtbar gemacht werden, d. h. die Hauptgründe für die identifizierten Qualifikationslücken müssen explizit benannt werden. Beispiele für Hauptgründe sind unzureichende Weiterbildungsangebote, rasante technologische Veränderungen, Krisen und unvorhergesehene Ereignisse, veraltete Lehrpläne oder ungenügende Möglichkeiten zur beruflichen Weiterentwicklung. Formulieren Sie die Gründe so konkret und präzise wie möglich.

Dieser Prozess beinhaltet die Suche nach Mustern oder Trends in den Daten, die Hinweise auf zugrunde liegende Ursachen oder Zusammenhänge liefern können. Identifizieren Sie wiederkehrende Themen und suchen Sie nach differenzierten Erkenntnissen, die über oberflächliche Beobachtungen hinausgehen. Interpretieren Sie die Ergebnisse anschließend im breiteren Kontext der Kompetenzanalyse.

Die Ergebnisse können in klarer und prägnanter Sprache präsentiert und mithilfe von visuellen Hilfsmitteln (Tabellen, Diagrammen, Grafiken) verständlicher dargestellt werden.

4. Analyse und Kartierung des Schulungsbedarfs

Um die aktuellen Qualifikationslücken und den zukünftigen Qualifikationsbedarf aus der vorherigen Phase zu beheben, analysiert und kartiert der SSIM-Ansatz im nächsten Schritt das Schulungsangebot und den Schulungsbedarf. Dies erfordert einen umfassenden Ansatz, der die Ergebnisse der eingesetzten Primärforschungsmethoden und der Qualifikationslückenanalyse (für aktuelle und zukünftige Qualifikationen) integriert. Dieser Prozess ist unerlässlich, um effektive Schulungsangebote bereitzustellen, den Qualifikationslücken entgegenzuwirken und den zukünftigen Qualifikationsbedarf zu decken.

Beginnen Sie mit einer Zusammenfassung der aktuellen Situation hinsichtlich der Durchführung von Schulungen bei den wichtigsten Bildungsanbietern (in Ihrem Land), basierend auf den ermittelten Qualifikationslücken und dem zukünftigen Qualifikationsbedarf. Nutzen Sie hierfür die Sekundärdaten. Es ist wichtig, einen klaren Überblick darüber zu erhalten, welche Qualifikationsbedürfnisse bereits in bestehenden Schulungen ausreichend abgedeckt sind. Als Quellen für diesen Überblick können Websites, Broschüren, Unternehmens-/Organisationsberichte und -dokumente sowie Modulinhalte dienen. Bildungsanbieter können Universitäten/Berufsschulen, Gründerzentren, Unternehmen, Wirtschaftsverbände, private/kommerzielle Bildungsanbieter oder NGOs sein.

Erstellen Sie anschließend einen Überblick über die notwendigen (neuen) Schulungsangebote. Ein erster Schritt könnte darin bestehen, klare Lernziele zu definieren: Was wollen die Lernenden nach Abschluss der Schulung erreichen? Diese Ziele könnten den weiteren Entwicklungsprozess leiten.

5. Länderprofilbericht zu Kompetenzen

Ein abschließender Bestandteil des SSIM ist die Zusammenführung aller vorangegangenen Analysen und Kartierungen zu einem Länderkompetenzprofilbericht. Dieser Bericht dient der Unterstützung der Verabschiedung und/oder Umsetzung einer nationalen Tourismuskompetenzstrategie. Der vom Nationalen/Regionalen Kompetenzpartnerschaftsprojekt (NRSP) erstellte und validierte Länderkompetenzprofilbericht kann folgende Inhalte umfassen:

- Allgemeine Informationen zum Land bezüglich Tourismus und Beschäftigung im Tourismus, z. B. Tourismusdaten und -zahlen, Hauptmerkmale des Tourismus, Beitrag von Reisen und Tourismus zur Beschäftigung, Schwerpunkte der nationalen Tourismusstrategie sowie länderspezifische Herausforderungen und Entwicklungen im Tourismus (mittels Sekundärdatenanalyse/Literaturrecherche).

- Analyse und Kartierung aktueller Kompetenzlücken und zukünftiger Kompetenzbedürfnisse auf Basis der Ergebnisse der Primärforschung (abhängig von den verwendeten Instrumenten) mit einer detaillierten Analyse von:

- o Ergebnissen von Online-Fragebögen,

- o Experteninterviews,

- o Fokusgruppen,

- o Best-Practice-Analysen.

Dies bietet einen Überblick über die bestehenden Lücken zwischen dem aktuellen, erforderlichen und notwendigen Qualifikationsniveau in der Tourismusbranche und den prognostizierten (neuen) zukünftigen Qualifikationen (in 10 Jahren).

- Analyse und Kartierung des Weiterbildungsbedarfs für die (Weiter-)Qualifizierung der Arbeitskräfte: Zusammenfassung der aktuellen Situation hinsichtlich der Bereitstellung von Weiterbildungsangeboten für die wichtigsten Bildungs-/Ausbildungsanbieter im Land (mittels Sekundärdatenanalyse/Literaturrecherche) und ein Überblick über das zukünftige Weiterbildungsangebot. Anders ausgedrückt: Entwicklung und Gestaltung neuer Schulungsmodule, die darauf abzielen, die aus der Untersuchung hervorgegangenen Lücken zu schließen und den zukünftigen Qualifikationsbedarf zu decken.

- Empfehlungen, mögliche Reaktionsstrategien und Interventionen: Ein konkreter Ansatz zur Deckung des Qualifikationsbedarfs in der Branche sowie an Hochschulen und Universitäten durch:

- Integration der Forschungsergebnisse und anderer relevanter Quellen mit bereits bestehenden Instrumenten zur Kompetenzbewertung auf nationaler Ebene (z. B. Kompetenzmonitore oder -beobachtungsstellen) oder mit der im Rahmen des Projekts „Next Tourism Generation“ (NTG) (2018–2022) entwickelten Kompetenzmatrix. Die NTG-Kompetenzmatrix ist ein dynamisches Online-Tool, das die verschiedenen digitalen, umweltbezogenen und sozialen Kompetenzen erläutert und darstellt, die für

unterschiedliche Positionen in der Tourismusbranche erforderlich sind, sowie die jeweils benötigten Kompetenzniveaus. Sie umfasst auch Bildungsangebote in verschiedenen europäischen Ländern. Die NTG-Kompetenzmatrix kann von allen Akteuren der Tourismusbranche genutzt werden, um sich einen Überblick über benötigte Kompetenzen, relevante und aktuelle Qualifikationslücken sowie Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten zur Verbesserung der Arbeitsleistung zu verschaffen.

- Entwicklung von Leitlinien und Qualitätsstandards zu zukünftigen Kompetenzen, erwarteten Kompetenzlücken und deren Schließung für Personalabteilungen in der Tourismusbranche und öffentlichen Tourismusorganisationen sowie für Bildungseinrichtungen.
- Zusammenstellung von Best Practices für die Arbeit mit und die Schulung von digitalen, umweltbezogenen und sozialen Kompetenzen aus der Tourismusbranche und dem Bildungsbereich und deren Verbreitung über die Projektwebsite, Workshops und/oder Veranstaltungen.
- Alle oben genannten Strategien (Kompetenzmatrix, Leitlinien, neue Module) können zu einem Kompetenz-Toolkit kombiniert werden, um den Kompetenzbedarf zu decken und Kompetenzlücken zu schließen.
- Die Forschungsergebnisse können auch zur Suche nach Fördermitteln für die Entwicklung von Best Practices, Modulen und Schulungsprojekten genutzt werden.

Unterstützende Online-Dokumente und nützliche Links

PANTOUR documents:

- [Overview of European and National Skills Reports \(2024\)](#)

6. Fazit

Der in diesem Bericht beschriebene PANTOUR Sectoral Skills Intelligence Monitor (SSIM) bietet ein flexibles Instrumentarium zur Datenerhebung und -analyse, um Kompetenzen im Tourismus- und Gastgewerbe zu bewerten und Kompetenzlücken zu schließen. Er dient der Ermittlung aktueller und zukünftiger Qualifikationen der Arbeitskräfte, um datengestützte Entscheidungen im Bereich Personalstrategien zu ermöglichen.

Idealerweise sollte der SSIM von der National & Regional Stakeholder Platform (NRSP) in jedem Land oder jeder Region implementiert, verwaltet und durchgeführt werden. Dabei sind alle relevanten Akteure einzubeziehen, die wichtigsten Instrumente zur Datenerhebung und -analyse festzulegen und die Ergebnisse umzusetzen.

Ein zentrales Merkmal des SSIM ist sein Multi-Stakeholder-Ansatz, der Länder, Regionen oder Destinationen zur Bildung einer interdisziplinären Kompetenzpartnerschaft anregt. Diese fördert die Zusammenarbeit und die gemeinsame Übernahme von Verantwortung, Zuständigkeiten und Entscheidungsfindung.

Der PANTOUR SSIM bietet Vorteile für alle Akteure im Bereich der Kompetenzen im Tourismus- und Gastgewerbe. Auf Grundlage dieses Intelligence Monitors können:

- EU-, nationale, regionale und lokale Behörden den aktuellen und zukünftigen Kompetenzbedarf kontinuierlich ermitteln.
- Verbände, Organisationen und Unternehmen der Tourismus- und Hotelbranche können den aktuellen und zukünftigen Qualifikationsbedarf ihrer Beschäftigten ermitteln und Strategien zu dessen Schließung implementieren, z. B. durch (E-)Learning und Weiterbildung. Dies unterstützt sie bei der Personalplanung, der Ausrichtung der Kompetenzentwicklung an den Unternehmenszielen und -bedürfnissen und steigert ihre Wettbewerbsfähigkeit.
- Bildungs- und Ausbildungsanbieter können relevante Informationen zum Qualifikationsbedarf sammeln und Benchmarks festlegen. Dadurch wird der Austausch von Wissen und praktischen Erfahrungen zwischen Bildungseinrichtungen und Arbeitsmarkt gestärkt und es können bedarfsgerechte Kurse und Weiterbildungen zur Schließung von Qualifikationslücken entwickelt werden.
- Einzelne Beschäftigte können relevante Informationen zu zukünftigen Kompetenzen finden, um ihre Karriereplanung, ihre Beschäftigungsfähigkeit und ihre Bestrebungen zum lebenslangen Lernen zu unterstützen.
- Zusammenfassend bietet das SSIM den Akteuren der Tourismus- und Hotelbranche mit seinen Forschungs- und Bewertungsmethoden einen strukturierten und flexiblen Ansatz zur Analyse sich schnell verändernder Kompetenzen. Dies gewährleistet die Entwicklung und Umsetzung von Kompetenzstrategien, die den Anforderungen der zukünftigen Tourismusbelegschaft gerecht werden.

FOLGEN SIE PANTOUR

Mit der Verwertung seiner Ergebnisse möchte PANTOUR Arbeitssuchenden, Arbeitslosen und Beschäftigten aus der Industrie, Arbeitgebern und KMU zugutekommen und legt dabei besonderen Wert auf die Umschulung und Weiterbildung der Arbeitskräfte im Hinblick auf zukünftige Qualifikationsanforderungen.



Pantour ist ein vierjähriges Projekt, das durch Kooperation Innovationen fördern und Aktivitäten entwickeln, Partnerschaften stärken sowie Ressourcen für die Umsetzung des Aktionsplans zur branchenspezifischen Kompetenzentwicklung im europäischen Tourismus bereitstellen will. Das Projekt und seine Partner konzentrieren sich insbesondere auf die Entwicklung innovativer und kooperativer Lösungen, um den Kompetenzbedarf im gesamten Tourismusökosystem zu decken.

 facebook.com/nexttourismgeneration

 linkedin.com/company/pantour-pact-for-next-tourism-generation-skills/

Das Forschungsdesign für diesen Bericht wurde von der Ethikkommission der Hochschule Breda (NL) unter der Referenznummer BUas-RERB-23-03-Pantour-Application-v1 genehmigt.



 **PANTOUR**
PACT FOR NEXT TOURISM GENERATION SKILLS

<https://nexttourismgeneration.eu/pantour/>



Co-funded by
the European Union

Dieses Projekt wurde von der Europäischen Union kofinanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die der Autoren und spiegeln nicht notwendigerweise die der Europäischen Union

oder der Exekutivagentur für Bildung und Kultur der Europäischen Union (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die Förderstelle übernehmen dafür die Verantwortung.