

# Tourismusschulen

Das Kompetenzmodell für die Höheren Lehranstalten für Tourismus  
(Version 6.0)

**Die Arbeitsgruppe:**

HR Dr. Josef Lackner, Mag. Romana Bauer-Greinöcker, Mag. Barbara Filzmoser, StR Johann Fürhacker,  
Dipl. Päd. Thomas Gasteiner, Mag. Karl Geier, Dipl. Päd. Alexandra Hackl, Mag. Beatrix Kirchler,  
Dr. Franz Kurzbauer, Mag. Claudia Prumetz, Dr. Hubert Roiß

# Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort der Steuergruppe .....	2
	Vielfalt und Qualität der Berufsbildung .....	2
	Transparente Darstellung von Lernergebnissen.....	2
	Am Anfang steht ein Kompetenzmodell.....	2
	Die Bildungsstandards für die Berufsbildung.....	2
	Bildungsstandards – die drei Phasen des Entwicklungsprozesses .....	3
2	Das Kompetenzmodell des Berufsfeldes Tourismus.....	4
	Der Beitrag der Tourismusschulen zur Bildung .....	4
	Das zweidimensionale Kompetenzmodell .....	4
	Dimension 1: Handlungskompetenzen .....	5
	Dimension 2: Inhaltliche Kompetenzen .....	6
	Die Vernetzung der Kompetenzen.....	6
3	Beschreibung der Vernetzung der inhaltlichen und handlungsorientierten Kompetenzen im Tourismus .....	7
	TOUR-1 Einstellungen zum Tourismus und in der Freizeitwirtschaft .....	7
	TOUR-2 Innovatives und kreatives Handeln .....	7
	TOUR-3 Kommunikation, Umgang mit Konflikten und Beschwerden - auch in den Fremdsprachen .....	7
	TOUR-4 Internationalität, Interkulturelles Wissen .....	8
	TOUR-5 Verkauf .....	8
	TOUR-6 Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten aus dem Berufsfeld .....	8
	TOUR-7 Unternehmerisches und wirtschaftliches Handeln .....	9
4	Kommentierte Aufgabenbeispiele .....	10
	Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-1 (Runder Tisch) .....	10
	Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-2 (Morpho-Box) .....	11
	Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-3 (Schriftliche Beschwerde).....	12
	Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-4 (Internationale Gäste) .....	15
	Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-5 (Einwand-Behandlung) .....	16
	Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-6 (GOP) .....	18
	Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-6 (Wein).....	20
	Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-7 (Seminarhotel).....	22
5	Nachwort .....	24

# 1 Vorwort der Steuergruppe

## Vielfalt und Qualität der Berufsbildung

Die Bildungssysteme in den Mitgliedstaaten der EU weisen vor allem im Bereich der Berufsbildung eine beachtliche Vielfalt auf. Diese Vielfalt ist auch ein Erfolgsfaktor für eine immer mehr von innovativen Produkten geprägten Wirtschaft. Die Vielfalt der Bildungswege fördert unterschiedliche Denk- und Handlungsansätze und schafft ein Potential an Qualifikationen, das zu originellen Problemlösungen befähigt. Dieses Potential kann in einem europäischen Bildungs- und Arbeitsmarkt aber nur wirksam werden, wenn die vielfältigen Qualifikationen transparent gemacht und ihrem Wert entsprechend anerkannt werden. Die Anerkennung und Verwertbarkeit erworbener Qualifikationen beruht zu einem wesentlichen Teil auf dem Vertrauen in die Qualität der einzelnen Bildungsanbieter. Das Bekenntnis zu einer nachhaltigen Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität von Bildungsprozessen, die im Besonderen eine transparente Darstellung von Lernergebnissen einschließt, steht daher auch im Mittelpunkt der großen bildungspolitischen Themen der Gegenwart, wie der Schaffung eines nationalen und europaweiten Qualifikationsrahmens (NQR bzw. EQF) sowie eines europäischen Leistungspunktesystems (ECVET)<sup>1</sup>.

## Transparente Darstellung von Lernergebnissen

Die Bildungsstandards der österreichischen Berufsbildung verstehen sich als Beitrag zur transparenten Darstellung von Lernergebnissen; sie unterstützen die entsprechenden Initiativen auf der europäischen Ebene, in dem sie eine bessere Vergleichbarkeit und Bewertung von Bildungsabschlüssen ermöglichen. Bildungsstandards sind zugleich ein integraler Bestandteil der Qualitätsinitiative QIBB; sie setzen am Kernprozess „Unterricht“ an und beschreiben zentrale fachliche und fachübergreifende Ziele auf der Grundlage von so genannten Kompetenzmodellen. Besondere Bedeutung kommt dabei der nachhaltigen Sicherung von Lernergebnissen zu. Bildungsstandards tragen ferner zur Weiterentwicklung des Bildungssystems bei; durch Formulierung von gemeinsamen Zielvorstellungen wird die österreichweite Umsetzung von Ausbildungsprofilen unterstützt; Systemrückmeldungen in standardisierter Form geben die Möglichkeit, Auskunft über die Erreichung der vorgegebenen Lernergebnisse zu erhalten und in der Folge steuernd auf das System einzuwirken.

## Am Anfang steht ein Kompetenzmodell

Es gehört zur guten Praxis in der Entwicklung von Bildungsstandards, von einem überschaubaren Kompetenzbegriff aus zu gehen. Zu diesem Zwecke wird der im Allgemeinen recht komplexe Kompetenzbegriff über ein sogenanntes Kompetenzmodell auf Grunddimensionen zurückgeführt. Zu den Grunddimensionen zählen die „Inhaltsdimension“ sowie die „Handlungsdimension“. Die Inhaltsdimension weist die für einen Gegenstand oder eine Fachrichtung relevanten Themenbereiche aus. Mit der Handlungsdimension wird die im jeweiligen Gegenstand oder in der jeweiligen Fachrichtung zu erbringende kognitive Leistung zum Ausdruck gebracht und z.B. durch die Stufen Wiedergeben, Verstehen, Anwenden, Analysieren und Entwickeln abgebildet. Ergänzend zur kognitiven Leistungsdimension finden auch persönliche und soziale Kompetenzen aus dem jeweiligen Berufsfeld Berücksichtigung, d.h. die verwendeten Kompetenzmodelle umfassen neben fachübergreifendem Wissen und Fertigkeiten auch personale Kompetenzen. Man gelangt so zu einem Kompetenzverständnis, das dem im Europäischen Qualifikationsrahmen verwendeten Ansatz grundsätzlich entspricht<sup>2</sup>.

## Die Bildungsstandards für die Berufsbildung

Bei deren Erarbeitung von bundesweit gültigen Standards für die Berufsbildung wurde auf bereits bestehenden Entwicklungen aufgebaut. So orientierten sich die Bildungsstandards in Deutsch und Englisch am Europäischen Sprachenreferenzrahmen, die Bildungsstandards für Angewandte Mathematik lehnen sich an in der Fachdidaktik anerkannte Strukturen (u.a. aus dem Bereich der Allgemeinbildung) an. Im Bereich der fachübergreifenden Bildung wurde die Standardentwicklung auch für die Gebiete „Wirtschaft“, „Natur-

<sup>1</sup> Nationaler Qualifikationsrahmen NQR, Europäischer Qualifikationsrahmen EQF, Europäisches System zur Übertragung, Akkumulierung und Anerkennung von Lernleistungen im Bereich der Berufsbildung ECVET.

<sup>2</sup> Indikatoren des EQF: Kenntnisse, Fertigkeiten, persönliche und fachliche Kompetenz (Selbstständigkeit und Verantwortung, Lernkompetenz, Kommunikationskompetenz und soziale Kompetenz, fachliche und berufliche Kompetenz)

wissenschaften“ und „Informatik“ in Angriff genommen. Die große Herausforderung stellen aber die Standards für die berufliche Fachbildung dar. Anders als in den bisher angeführten Bereichen, die jeweils einem (z.B. Angewandte Mathematik) oder einigen Unterrichtsgegenständen (z.B. Naturwissenschaften) entsprechen, zielen die Standards für die berufliche Fachbildung auf das Berufsfeld eines Bildungsganges ab. Diese Standards haben daher die Kernbereiche aller fachbezogenen Unterrichtsgegenstände zu berücksichtigen, die in ihrer Gesamtheit auf die fachlichen Erfordernisse des Berufsfeldes abgestimmt sind, für das der Lehrplan ausbildet. Hier betreten wir Neuland, denn es gibt weder auf der nationalen noch auf der internationalen Ebene Ansätze, die auf die Situation der österreichischen Berufsbildung adaptiert werden könnten.

Die Entwicklung von Standards für die berufliche Fachbildung konzentriert sich zunächst auf die in höheren Lehranstalten vermittelte gehobene Fachbildung; konkret wird im Bereich „Technik“ mit den Fachrichtungen „Bautechnik“ und „Elektrotechnik“, im Bereich „Entrepreneurship und Management“ mit den Fachrichtungen „Mode – und Bekleidungstechnik“, „Tourismus“, „Wirtschaftliche Berufe“, ... begonnen.

Auch in der beruflichen Fachbildung gelangen zweidimensionale Kompetenzmodelle zur Anwendung. Die inhaltlichen und kognitiven Anforderungen werden durch so genannte Deskriptoren zum Ausdruck gebracht, d.h. durch Umschreibungen der Anforderungen in Form von Zielen oder Themenvorgaben. Zusätzliche Erläuterungen und Klarstellungen vermitteln die beigefügten prototypischen Aufgaben. Diese haben den Charakter von Unterrichtsbeispielen. Das Kompetenzmodell, die Deskriptoren und die prototypischen Aufgaben sind die Instrumente, die für die Darstellung der Standards in der Berufsbildung verwendet werden.

## **Bildungsstandards – die drei Phasen des Entwicklungsprozesses**

Der Prozess Standardentwicklung ist in drei Phasen angelegt. **Phase 1** betrifft die **Erstellung des Kompetenzmodells** und die Formulierung der zu erreichenden Ziele in Form von Deskriptoren. In den Fachgebieten Deutsch, Angewandte Mathematik, Englisch, angewandte Informatik, Wirtschaft und Recht sowie Naturwissenschaften sind die Bildungsstandards (also die Kompetenzmodelle, die Deskriptoren und die prototypischen Aufgaben) bereits entwickelt und ausformuliert. Die Standards für die berufliche Fachbildung werden derzeit erarbeitet und sollen bis zum Ende 2007 fertig gestellt sein. Wichtig ist, dass die Standards zunächst nur auf die Abschlussqualifikation abzielen, also auf die 13. Schulstufe hin formuliert sind. Mit der Konzentration auf diese Schnittstelle sollen optimale Übergänge ins Berufsleben oder zu weiterführenden Studien unterstützt werden.

In **Phase 2** werden die **Unterrichtsbeispiele** ausgearbeitet. Unterrichtsbeispiele stellen in sich geschlossene Aufgaben dar, die in den Unterricht eingebaut werden können. Bei Erarbeitung der Beispiele wird bewusst nicht auf die Testung geachtet. Die Beispiele eignen sich zur Anregung im Unterricht, zur Orientierung, aber auch zur Selbstevaluation. Hier sollen sie zur Verbesserung der Unterrichtsqualität beitragen. Im Jahr 2007 stehen die Unterrichtsbeispielentwicklung für die Gegenstände Deutsch, Angewandte Mathematik, Englisch, Informatik, Wirtschaft und Recht sowie Naturwissenschaften sowie deren Erprobung im Vordergrund.

Geplant ist eine Pilotierung an ausgewählten Schulen in den Fachgebieten Wirtschaft und Recht, Deutsch, angewandte Informatik und Naturwissenschaften. Durch die Pilotierung soll eine höhere Qualität und Verständlichkeit der Beispiele gewährleistet werden.

Transparenz und Vergleichbarkeit der Lernergebnisse sind wichtige Qualitätsindikatoren. In Phase 2 sind alle Schulen eingeladen, die Standards möglichst breit zu diskutieren, sie in den Unterricht einzubeziehen (standardbezogener Unterricht) und die Erfahrungen an die Arbeitsgruppen rückzumelden.

**Phase 3** dient der Erarbeitung von Testitems zur Evaluierung von Lernergebnissen. Diese Phase bedarf einer sorgfältigen Vorbereitung und intensiven Auseinandersetzung mit allen Qualifikationsaspekten der berufsbildenden Schulen. Jedenfalls soll eine Reduzierung der Leistungsmessung auf das „leicht Messbare“ (z.B. durch Multiple Choice – Aufgaben) vermieden werden. Allerdings muss eine Bestimmung von sozialen Kompetenzen, beispielsweise in einem Assessment-Center die Messung der kognitiven Kompetenzen ergänzen.

Die Ergebnisse der einzelnen Arbeitsgruppen zur Entwicklung der Bildungsstandards werden nach Beendigung der Phase 1 dokumentiert und online zur Verfügung gestellt. Die Dokumentation enthält eine ausführliche Beschreibung der jeweiligen Standards und geht jedenfalls auf das Kompetenzmodell, die Deskriptoren und die prototypischen Aufgaben ein.

Die Steuergruppe der „Initiative Standards in der Berufsbildung“ verbindet mit der Überreichung dieser Dokumentation die Einladung, sich am Prozess der Standardentwicklung zu beteiligen.

Für die Steuergruppe: Ursula Fritz, Josef Lackner, Werner Timischl

## 2 Das Kompetenzmodell des Berufsfeldes Tourismus

Über welche Fähigkeiten und über welches fachliche und allgemeine Wissen verfügen Absolventinnen und Absolventen der Höheren Lehreinrichtungen für Tourismus? Sind die Absolvent/inn/en in der Lage, Alltagssituationen und berufspraktische Aufgabenstellungen zu analysieren, zu optimieren und Gäste professionell zu betreuen? Können sie in einem touristischen Betrieb eine gehobene Position ausüben? Können sie mit Mitarbeiterinnen, Mitarbeitern, Lieferanten und Gästen optimal kommunizieren und Konflikte erfolgreich bearbeiten? Darauf versuchen die Bildungsstandards Tourismus eine Antwort zu geben. Die Formulierung eines Kompetenzmodells soll mehr Transparenz bringen und Übersicht vermitteln.

Unter Kompetenzen werden hier Fähigkeiten und Fertigkeiten verstanden, Sachverhalte zu analysieren und Probleme zu lösen. Damit verbunden ist die Bereitschaft, die Lösungen in unterschiedlichen Situationen beruflich und privat, verantwortungsvoll und erfolgreich nutzen zu können.

### Der Beitrag der Tourismusschulen zur Bildung

In den Schulen für Tourismus werden jene Kenntnisse und Fertigkeiten vermittelt, die zur unmittelbaren Ausübung von Berufen in den Bereichen Wirtschaft, im Besonderen in der Tourismus- und Freizeitwirtschaft, sowie in der Verwaltung befähigen. Die Höhere Lehreinrichtung für Tourismus dauert 5 Jahre und schließt mit der Reife- und Diplomprüfung ab.

Absolventinnen und Absolventen der Tourismusschulen sind geeignet, Führungsaufgaben in Betrieben der Tourismus- und Freizeitwirtschaft auszuüben. Damit sind berufliche und gewerberechtliche Berechtigungen verbunden, insbesondere wird der kaufmännische Teil der Unternehmerprüfung ersetzt.

Nach Ablegung der Reife- und Diplomprüfung sind sie zum Studium an Universitäten, Akademien und Fachhochschulen befähigt.

Besonderes Augenmerk wird auf den berufsbezogenen Fremdsprachenunterricht und die fachpraktische Ausbildung gelegt.

Durch den schulautonom wählbaren Ausbildungsschwerpunkt wird eine Vertiefung der Ausbildung in berufsfeldbezogenen Teilbereichen ermöglicht.

### Das zweidimensionale Kompetenzmodell

Das Kompetenzmodell unterscheidet zwei fachliche Teildimensionen. Diese sind:

- **Handlungskompetenzen**  
Es handelt sich um fachlich orientierte Aktivitäten, die für die Bearbeitung und zur Nutzung der inhaltlichen Teilbereiche erforderlich sind. Aus dem allgemeinen Bildungsziel und den Lern- und Arbeitsbereichen lassen sich charakteristische Handlungsbereiche ableiten und definieren.
- **Inhaltsbezogene Kompetenzen**  
Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit fachspezifischen und allgemeinbildenden Inhalten auseinander und erwerben Fähigkeiten und Kenntnisse, die ihr Verhalten so beeinflussen, dass sie sowohl im Beruf professionell agieren als auch im tertiären Bildungsbereich studieren können.

## Dimension 1: Handlungskompetenzen

Die folgenden Kompetenzbereiche beschreiben Handlungen, die für die Bearbeitung und Nutzung der inhaltlichen Teilbereiche im Tourismus erforderlich sind.

<b>A</b>	Wiedergeben
<b>B</b>	Verstehen
<b>C</b>	Anwenden
<b>D</b>	Analysieren und interpretieren
<b>E</b>	Entwickeln

Sie können wie folgt umschrieben werden:

<b>Wiedergeben</b>	Definitionen, Fakten, Daten, Regeln, Begriffsbestimmungen, Symbole, Vokabular, Abläufe, Merkmale, Kriterien, Verfahrensweisen, Methoden, Rezepturen und Gesetzmäßigkeiten wiedergeben.
<b>Verstehen</b>	Einen Sachverhalt mit eigenen Worten erklären. Symbole, graphische Darstellungen, Statistiken in Worte umsetzen. Zusammenhänge erkennen und beschreiben. Beispiele und Analogien anführen.
<b>Anwenden</b>	Sachverhalte anhand von Kriterien gliedern und vergleichen. Vorgegebene Arbeitsschritte abarbeiten. Berufsspezifische Arbeitsaufträge durchführen.
<b>Analysieren und interpretieren</b>	Gelernte Inhalte neu strukturieren. Eigene Kriterien entwickeln und auf andere Sachverhalte übertragen. Berufsfeldspezifische Sachverhalte reflektieren und beurteilen.
<b>Entwickeln</b>	Szenarien entwerfen und bewerten. Eigenständig Lösungen für Problemstellungen erarbeiten.

## Dimension 2: Inhaltliche Kompetenzen

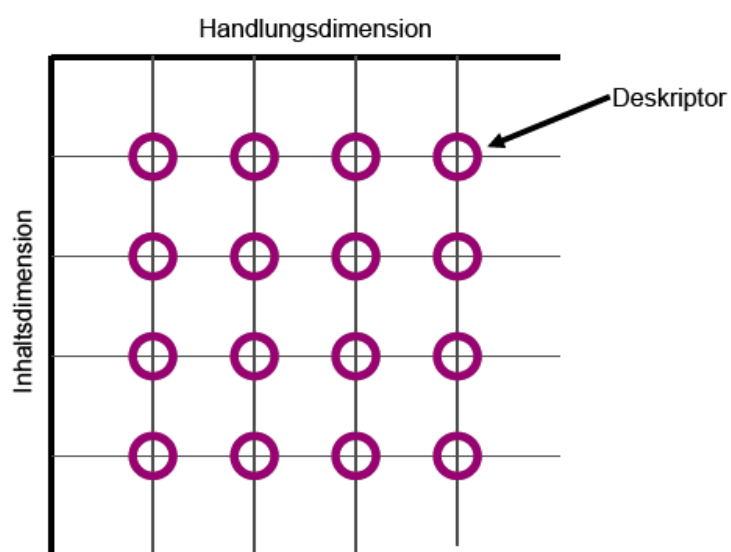
Die inhaltlichen Kompetenzen wurden in folgende sieben Bereiche aufgeteilt.

<b>TOUR-1</b>	Einstellung zum Tourismus und zur Freizeitwirtschaft
<b>TOUR-2</b>	Innovatives und kreatives Handeln
<b>TOUR-3</b>	Kommunikation, Umgang mit Konflikten und Beschwerden (auch in den unterrichteten, lebenden Fremdsprachen)
<b>TOUR-4</b>	Internationalität, Interkulturelles Wissen
<b>TOUR-5</b>	Verkauf
<b>TOUR-6</b>	Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten aus dem Berufsfeld
<b>TOUR-7</b>	Unternehmerisches Handeln, wirtschaftliches Handeln

Kapitel 3 enthält eine ausführliche Darstellung dieser Dimensionen mit gleichzeitiger Vernetzung mit den Handlungsdimensionen.

### Die Vernetzung der Kompetenzen

Diese Vernetzung der handlungsorientierten Kompetenzen und der inhaltlichen Kompetenzen wird in folgender Graphik dargestellt. Die Realisierung eines solchen Kompetenzpaares in Form eines Deskriptors dargestellt. Dieser Deskriptor wird durch ein prototypisches Beispiel genauer erklärt.



### **3 Beschreibung der Vernetzung der inhaltlichen und handlungsorientierten Kompetenzen im Tourismus**

Hier werden die Standarddeskriptoren bezogen auf die Inhaltsdimension dargestellt.

#### **TOUR-1 Einstellungen zum Tourismus und in der Freizeitwirtschaft**

##### **TOUR-1.1 Touristische Dienstleistung**

- TOUR-1.1.1-A Ich kann touristische Dienstleistungen beschreiben.
- TOUR-1.1.2-B Ich kann die Anforderungen touristischer Berufsbilder verstehen.
- TOUR-1.1.3-C Ich kann mich in eine Gruppe eingliedern und konstruktiv sowie ergebnisorientiert arbeiten.

##### **TOUR-1.2 Bedürfnisse des Gastes**

- TOUR-1.2.1-A Ich kann Bedürfnisse des Gastes erkennen und erläutern.
- TOUR-1.2.2-C Ich kann auf die Bedürfnisse des Gastes eingehen.

##### **TOUR-1.3 Anforderungen der Tourismuswirtschaft**

- TOUR-1.3.1-B Ich kann Anforderungen der Tourismuswirtschaft erkennen und erläutern.
- TOUR-1.3.2-C Ich kann auf Menschen offen zugehen.
- TOUR-1.3.3-D Ich kann auf unterschiedliche Anforderungen, Arbeitsdruck, Stress und Belastung situationsadäquat reagieren.
- TOUR-1.3.4-E Ich kann kreative und innovative Lösungsvorschläge für die unterschiedlichen Anforderungen der Tourismuswirtschaft entwickeln.

#### **TOUR-2 Innovatives und kreatives Handeln**

- TOUR-2.1-A Ich kann die gebräuchlichsten Kreativitätstechniken benennen und beschreiben.
- TOUR-2.2-B Ich kann die Regeln für einzelne Kreativitäts- und Innovationstechniken erklären.
- TOUR-2.3-C Ich kann bei unterschiedlichen Problemstellungen die erlernten Kreativitätstechniken umsetzen.
- TOUR-2.4-D Ich kann Ideen zielorientiert bewerten.
- TOUR-2.5-E Ich kann Ideen formulieren, argumentieren und weiterentwickeln.

#### **TOUR-3 Kommunikation, Umgang mit Konflikten und Beschwerden - auch in den Fremdsprachen**

##### **TOUR-3.1 Touristische Fachsprache**

- TOUR-3.1.1-A Ich kann typische Phrasen für Gesprächssituationen im Tourismus nennen.
- TOUR-3.1.2-C Ich kann das touristische Fachvokabular im Gespräch anwenden.

##### **TOUR-3.2 Gesprächssituationen im Tourismus**

- TOUR-3.2.1-B Ich kann gute Umgangsformen, als wesentlichen Bestandteil der berufsspezifischen Identität erkennen.
- TOUR-3.2.2-C Ich kann mich den beruflichen, gesellschaftlichen und kulturellen Anforderungen entsprechend, angemessen benehmen.
- TOUR-3.2.3-D Ich kann Standpunkte überzeugend darlegen.

##### **TOUR-3.3 Konflikt- und Beschwerdemanagement**

- TOUR-3.3.1-B Ich kann die einem Konflikt oder einer Beschwerde zugrunde liegenden konkreten Probleme erkennen und einordnen
- TOUR-3.3.2-C Ich kann Problemsituationen mit Methoden des Konflikt- und Beschwerdemanagements lösen und mich dabei adäquat verhalten.
- TOUR-3.3.3-D Ich kann die Situation analysieren und entsprechend handeln.

## **TOUR-4 Internationalität, Interkulturelles Wissen**

### **TOUR-4.1 Interkulturelles Wissen**

- TOUR-4.1.1-B Ich kann Denk- und Verhaltensweisen anderer Kulturen einordnen
- TOUR-4.1.2-C Ich kann meine Handlungen auf die Denk- und Verhaltensweisen anderer Kulturen abstimmen.

### **TOUR-4.2 Internationales Berufsfeld**

- TOUR-4.2.1-A Ich kann die geographischen, historischen, kulturellen und politischen Hintergründe der wichtigsten touristischen Ziel- und Quellländer beschreiben.
- TOUR-4.2.2-B Ich kann globale touristische Zusammenhänge erkennen und verstehen.

## **TOUR-5 Verkauf**

### **TOUR-5.1 Verkaufsprozesse**

- TOUR-5.1.1-A Ich kann die Stufen des Verkaufsprozesses aufzählen.
- TOUR-5.1.2-B Ich kann die psychologischen Hintergründe der Techniken der Bedarfsermittlung verstehen.
- TOUR-5.1.3-C Ich kann den Gast/Kunden über die Beziehungsebene ansprechen und touristische Leistungen erfolgreich verkaufen.
- TOUR-5.1.4-D Ich kann touristisch relevante Informationen ermitteln, analysieren und verwenden.

### **TOUR-5.2 Produktpräsentation**

- TOUR-5.2.1-A Ich kann die spezifischen Leistungen touristischer Betriebe und touristisch relevante Destinationen - auch in den Fremdsprachen - beschreiben.
- TOUR-5.2.2-B Ich kann die Wirkung verschiedener Methoden der Angebotsdarstellung vergleichen.
- TOUR-5.2.3-C Ich kann mit dem Gast/Kunden über geografische, historische, kulturelle und politische Gegebenheiten Österreichs – auch in den Fremdsprachen - kommunizieren.

## **TOUR-6 Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten aus dem Berufsfeld**

### **TOUR-6.1 Fachbegriffe**

- TOUR-6.1.1-A Ich kann Fachbegriffe aufzählen.
- TOUR-6.1.2-B Ich kann Fachbegriffe verstehen und erklären

### **TOUR-6.2 Berufsfeldbezogene Arbeitstechniken**

- TOUR-6.2.1-A Ich kann berufsfeldbezogene Arbeitstechniken beschreiben.
- TOUR-6.2.2-B Ich kann Hintergründe, Vor- und Nachteile und Anwendungsmöglichkeiten berufsfeldbezogener Arbeitstechniken verstehen.
- TOUR-6.2.3-C Ich kann moderne berufsfeldbezogene Arbeitstechniken sinnvoll und situationsadäquat einsetzen.
- TOUR-6.2.4-D Ich kann Arbeitsergebnisse evaluieren und Konsequenzen daraus ableiten.
- TOUR-6.2.5-E Ich kann Lösungsvorschläge für betriebliche Probleme entwickeln.

### **TOUR-6.3 Fachtheoretische und fachpraktische Kenntnisse**

- TOUR-6.3.1-A Ich kann die wesentlichen fachspezifischen Inhalte benennen.
- TOUR-6.3.2-C Ich kann fachspezifische Kenntnisse und Fertigkeiten in der Praxis anwenden.

### **TOUR-6.4 Tourismusspezifische Software**

- TOUR-6.4.1-A Ich kann tourismusspezifische Software benennen.
- TOUR-6.4.2-C Ich kann mit der entsprechenden Anwendersoftware arbeiten.

## **TOUR-7      Unternehmerisches und wirtschaftliches Handeln**

### **TOUR-7.1      Unternehmensführung**

- TOUR-7.1.1-A      Ich kann die Schritte der Unternehmensgründung, Unternehmensführung und Auflösung aufzählen.
- TOUR-7.1.2-B      Ich kann die wesentlichen Erfolgsfaktoren von touristischen Betrieben beschreiben.
- TOUR-7.1.3-C      Ich kann die grundlegenden wirtschaftlichen Berechnungen für die Unternehmensgründung und den laufenden Betrieb durchführen.
- TOUR-7.1.4-D      Ich kann unternehmerische und wirtschaftliche Konzepte analysieren und deren Stärken und Schwächen erkennen.
- TOUR-7.1.5-E      Ich kann touristische Konzepte, Modelle und Pläne entwickeln.

### **TOUR-7.2      Wirtschaftliches Denken**

- TOUR-7.2.1-A      Ich kann die Prinzipien des ökonomischen Handelns nennen.
- TOUR-7.2.2-B      Ich kann die touristische Dienstleistungskette verstehen.
- TOUR-7.2.3-C      Ich kann die Input-Output Analyse durchführen.

## 4 Kommentierte Aufgabenbeispiele

Im Folgenden sind acht prototypische Aufgaben aus dem Kompetenzmodell zu finden, denen ein oder mehrere Kreuzungspunkte der Handlungs- und Inhaltsachse und damit die entsprechenden Deskriptoren zugeordnet sind.

### Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-1 (Runder Tisch)

Diese prototypische Aufgabe liegt in erster Linie am Kreuzungspunkt der Inhaltsebene TOUR-1 (Einstellungen zum Tourismus und in der Freizeitwirtschaft) und der Handlungskomponente C (Anwenden).

#### Damit wird folgender Deskriptor abgedeckt:

TOUR-1.1.3-C Ich kann mich in eine Gruppe eingliedern und konstruktiv sowie ergebnisorientiert arbeiten.

#### Im Weiteren werden zusätzlich folgende Deskriptoren abgedeckt:

TOUR-2.4-D Ich kann Ideen zielorientiert bewerten.

TOUR-2.5-E Ich kann Ideen formulieren, argumentieren und weiterentwickeln.

TOUR-3.2.3-D Ich kann Standpunkte überzeugend darlegen.

#### AUFGABENSTELLUNG:

In einem landschaftlich reizvollen Ort mit 500 Einwohnern ohne vorhandene touristische Infrastruktur soll ein neues Wellnesshotel mit 100 Zimmern im Grünland errichtet werden.

Es diskutieren unter der Leitung eines Moderators

- der Bürgermeister/die Bürgermeisterin
- der Spitzenkandidat/die Spitzenkandidatin der überparteilichen Liste zum Schutz der Natur,
- der/die Vorsitzende des Wirtschaftsausschusses des Gemeinderates,
- der Investor/die Investorin
- der Sprecher/die Sprecherin der Landwirte

Eine Gruppe soll Beobachter der Diskussion sein und den Diskutant/innen Feedback geben.

1. Erarbeiten Sie in der Gruppe (7 Gruppen für: Moderator/in, Bürgermeister/in, Spitzenkandidat/in, Vorsitzende/r, Investor/in, Landwirt/in und Beobachter/in) ausführliche Argumentationen zum vorliegenden Projekt und notieren Sie diese auf dem Arbeitsblatt, das den Beobachter/innen abzugeben ist (20 Minuten).
2. Bestimmen Sie dann einen Sprecher/eine Sprecherin für die Diskussion.
3. Die Sprecher/innen führen eine 15 Minuten dauernde Diskussion durch, die mit einem konkreten Ergebnis enden soll.
4. Die Beobachter/innen geben Feedback, wie jeder Gruppensprecher/jede Gruppensprecherin die erarbeitete Argumentation in der Diskussion durchgesetzt hat.

#### LÖSUNGSVORSCHLAG:

Beispielhaft werden mögliche Standpunkte der Gruppe „Vorsitzende/r der Wirtschaftsausschusses“ angeführt:

Gruppe: Vorsitzende/r des Wirtschaftsausschusses	
Argumente:	Konkrete Details:
Mehr Arbeitsplätze	Halbtages Jobs für Frauen, neue Lehrstellen
Mehr Steuereinnahmen	zusätzliches Geld für Kinderbetreuung
Ausbau der Infrastruktur	Bessere Busverbindungen
Nutzung der Hoteleinrichtung	Nutzungsmöglichkeit des Wellnessbereiches für die Einheimischen

## Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-2 (Morpho-Box)

Diese prototypische Aufgabe liegt an den Kreuzungspunkten der Inhaltsebene TOUR-2 (Innovatives und Kreatives Handeln) und der Handlungskomponenten C (Anwenden) und E (Entwickeln).

### Damit werden folgende Deskriptoren abgedeckt:

- TOUR-2.3-C Ich kann bei unterschiedlichen Problemstellungen die erlernten Kreativitätstechniken umsetzen.  
 TOUR-2.5-E Ich kann Ideen formulieren, argumentieren und weiterentwickeln.

### AUFGABENSTELLUNG:

Eine touristische Regionalorganisation plant die Abhaltung der Jahrestagung. Erstellen Sie einen Ideenkatalog zur Organisation (Inhalt und Rahmenbedingungen) dieser Veranstaltung mit Hilfe der Methode des „Morphologischen Kastens“.  
 Suchen Sie die 4 geeignetsten Lösungswege und bewerten Sie diese mit Hilfe der unten abgebildeten Tabelle („Ideenbewertung“).  
 Ideenbewertung wie z.B. in der folgenden Tabelle.

		Produktidee				
Kriterien		Idee	A	B	C	D
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umsatz p.a.</li> <li>• Zeitaufwand bis Zielerreichung</li> <li>• Kosten für die Realisierung</li> <li>• Guter Zusammenhang altes – neues Image</li> <li>• Muss Promotion für die neue Idee gemacht werden?</li> <li>• Know-How vorhanden?</li> <li>• Rechtliche Schwierigkeiten?</li> <li>• Technische Schwierigkeiten?</li> </ul>	hoch = + kurz = + gering = + gegeben = +  kaum = + ja = + nein = + nein = +		+	-	-	-
			-	-	+	-
			-	-	+	+
			-	+	-	-
			+	+	-	-
			-	-	-	+
			-	-	-	+
			-	-	+	+

### LÖSUNGSVORSCHLAG:

Problem : Planung der Jahrestagung einer touristischen Regionalorganisation

Parameter (was?)	Lösungsansätze (wie?)							
Tagungsthema	Kunden-Bindung	Konflikt-Management	Change-Management	e-Learning	Entscheidungs-techniken	Mitarbeiter-führung		
Veranstaltungsform	Vortrag	Podiums-diskussion	Workshop	Openspace	Event	World Café		
Monat	Jänner	Februar	März	April				
Ort	Bad Ischl	St. Wolfgang	Strobl	Linz	Wien			
Tagungs-stätte	Tagungshotel	Schule	Bildungs-Haus	Sport-schule	Gewerk-schaftshaus	Kongress-Zentrum	Verbands-Heim	Jugend-Zentrum
Service-angebote	Info-Stand	Büchertisch	Internet-Raum	Firmenprä-sentationen	Großbild-leinwände	Entspannungs-übungen	Kommuni-kationsmarkt	
Verpflegung	Tagungsstätte	Catering-Service	Nahes Gasthaus	Keine Verpflegung				
Redner	Vereins-obmann	Wissen-schaftler	Bürgermeister	Verbands-präsident				
Rahmen-programm	Stadtführung	Museums-besuch	Grillabend	Kabarett	Tanz	Konzertbesuch		

## Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-3 (Schriftliche Beschwerde)

Diese prototypische Aufgabe liegt an den Kreuzungspunkten der Inhaltsebene TOUR-3 (Kommunikation, Umgang mit Konflikten und Beschwerden – auch in der Fremdsprache) und den Handlungskomponente C (Anwenden) und D (Analysieren und Interpretieren).

### Damit werden folgende Deskriptoren abgedeckt:

- TOUR-3.3.2-C Ich kann Problemsituationen mit Methoden des Konflikt- und Beschwerdemanagements lösen und mich dabei adäquat verhalten.
- TOUR-3.3.3-D Ich kann die Situation analysieren und entsprechend handeln.

### AUFGABENSTELLUNG:

Sie arbeiten im Reisebüro „Belatour“. Ein Reisebüro, das sich auf Jugend- und Sprachreisen spezialisiert hat. Heute erhalten Sie von einem wichtigen Kunden, nachstehenden Beschwerdebrief, den Sie zu bearbeiten haben. Verfassen Sie ein entsprechendes Entschuldigungsschreiben. Beachten Sie, dass Sie als Reisevermittler nicht für den Veranstalter haften, Sie jedoch daran interessiert sind, den Kunden nicht zu verärgern bzw. zu verlieren.

### Nehmen Sie in Ihrem Antwortschreiben zu folgenden Punkten Stellung:

- Das Apartment wurde nicht ungereinigt vermietet.
- Der Schaden am Herd wurde deshalb so spät behoben, weil der zuständige Kollege, durch die ungenaue Angabe des Kunden, ein falsches Apartment kontrollierte und dort der Herd nicht schadhaft war.
- Das Apartment wurde jeden 2. Tag gereinigt, obwohl aus den Vereinbarungen klar hervorgeht, dass die Studenten während der Woche für die Reinigung selbst aufzukommen hätten. Die vertraglich festgelegte Reinigung erfolgt 1 Mal pro Woche.
- Die räumliche Beengtheit und die Einfachheit der Zimmer sind in den südlichen Ländern zu diesen Preisen Standard.
- Der Sohn des Kunden hat den Umzug in ein neues Zimmer aus gesundheitlichen Gründen ausgeschlagen.
- Der durch die Krankheit bedingte Entfall von 2 Unterrichtstagen kann jedoch nicht dem Reiseveranstalter angelastet werden.
- Der Pool wird täglich gereinigt und einmal im Monat erfolgt eine Wasserprüfung durch das zuständige staatliche Labor.
- Um den Streit beizulegen und als Kompensation für die Unannehmlichkeiten bietet der Reiseveranstalter 75,-- Euro an.

### Mail von Kunden an Reisebüro:

*Nach der Rückkehr meines Sohnes habe ich genauere Informationen über die unzureichenden Zustände in der äußerst primitiven Unterkunft in Malta erhalten:*

- *das Apartment ist offenbar in ungereinigtem Zustand übergeben worden. Von Beginn an war das Backrohr mit geschmolzenem Käse verunreinigt, Herdplatte und Backrohr haben nicht funktioniert. Trotz Meldung schon am 2. Tag, dauerte es - nach wiederholter Urgenz - 10 Tage, bis sich jemand um die Instandsetzung obiger, vom Veranstalter angebotenen Wärme- und Kochgelegenheit kümmerte. Dass mein Sohn dadurch gezwungen war, sich relativ aufwendig anderweitig mit Essen zu versorgen, muss nicht extra erwähnt werden. Die später angebotene Einladung zu einem einmaligen kostenlosen Essen durch die Unterkunftsleitung bedarf in Anbetracht oben geschilderter Nachlässigkeit und Ignoranz der Beschwerden der dort wohnenden jugendlichen Schüler/innen keines Kommentars.*
- *im gemeinsamen Bad war nicht einmal eine Handbrause installiert. Dadurch war es kaum möglich, die darunter befindliche Badewanne zu reinigen. Der unhygienische Zustand des Bades wurde durch diesen Mangel deutlich und erklärt auch, dass dieses vor Übergabe ebenfalls nur unzureichend gereinigt worden war.*
- *das Zimmer meines Sohnes war extrem einfach und derart abgewohnt, dass eine Unterbringung von Schüler/innen in solchen Räumen als Zumutung angesehen werden muss. Ich brauche nicht zu erwähnen, dass auch für Standardzimmer ein Mindestniveau erwartet werden darf und dass auch für diese Unterkunftsmöglichkeit ein nicht unbeträchtlicher Preis bezahlt worden ist. Mein Sohn hat nach meiner telefonischen Intervention bei Ihnen die ihm in der Folge (nach Ablauf fast der Hälfte der*

*Aufenthaltsdauer) angebotene alternative Unterbringung allein deshalb abgelehnt, weil er sich in einem gesundheitlich sehr schlechten Zustand befand und sich einen Umzug zu diesem Zeitpunkt nicht zumutete.*

- *es waren die meisten Schüler/innen fast ununterbrochen krank und haben deshalb auch mehrheitlich jeweils eine nicht unerhebliche Anzahl von Sprachlektionen (mein Sohn 2 Unterrichtstage) versäumt. Das Problem lag möglicherweise an der viel zu kalt eingestellten Klimaanlage im Vortragssaal oder aber*
- *an dem ständig in erheblichem Ausmaß verschmutzten und sich in einem absolut unhygienischen und gesundheitsgefährdenden Zustand befindlichen Pool, dessen Wasser offensichtlich nicht die erforderliche regelmäßige chemische Behandlung erfahren hat.*

*Insgesamt kann gesagt werden, dass der gesamte Aufenthalt meines Sohnes aus oben genannten Gründen äußerst enttäuschend war, der finanzielle Einsatz meinerseits sich für diesen Sprachurlaub keinesfalls gelohnt hat und überdies Ihr Angebot auf Kompensation nicht nur unzureichend, sondern im Hinblick auf eine zu gewährende Gutschrift bei neuerlicher Buchung einer Sprachreise - trotz der von mir allein in diesem Jahr fixierten drei Urlaubsbuchungen -, als nahezu beschämend anzusehen ist.*

*Da ich für meine beiden Kinder auch im kommenden Jahr Sprachreisen buchen werde, meine ich doch, dass Sie Ihr Kompensationsangebot angesichts der geschilderten Vorkommnisse und Unzulänglichkeiten überdenken sollten. Ansonsten muss ich eine weitere Zusammenarbeit im nächsten Jahr - trotz der von mir ansonsten überaus geschätzten Beratung durch Sie und Ihre Kolleginnen - ausschließen.*

*Mit freundlichen Grüßen*

#### **LÖSUNGSVORSCHLAG:**

Nachstehend wird die Bearbeitung durch das Reisebüro und die Kompensationszahlung des Reiseveranstalters sowie die Bestätigung-Mail des Kunden angeführt.

#### **Reisebüro an Kunden (*Kursiv sind die Antworten des Veranstalters, so umformuliert, um den Kunde nicht noch mehr zu verärgern*):**

Soeben hab ich vom Veranstalter die Rückmeldung zu Ihrer letzten Email erhalten:

- 1) Das Apartment ist offenbar in ungereinigtem Zustand übergeben worden. Von Beginn an war das Backrohr mit geschmolzenem Käse verunreinigt, Herdplatte und Backrohr haben nicht funktioniert.

*Das Apartment wurde nicht in ungereinigtem Zustand übergeben. Hr. XXX hat in seinem ersten Schreiben deutlich erläutert, wie es zu den beanstandeten Verschmutzungen kommen konnte.*

- 2) Trotz Meldung schon am 2. Tag, dauerte es - nach wiederholter Urgenz - 10 Tage, bis sich jemand um die Instandsetzung obiger, vom Veranstalter angebotenen Wärme- und Kochgelegenheit kümmerte. Dass mein Sohn dadurch gezwungen war, sich relativ aufwendig anderweitig mit Essen zu versorgen, muss nicht extra erwähnt werden. Die später angebotene Einladung zu einem einmaligen kostenlosen Essen durch die Unterkunftsleitung bedarf in Anbetracht oben geschilderter Nachlässigkeit keines Kommentars.

*Es handelt sie wie bereits beschrieben, nicht um eine Instandsetzung des Herdes, sondern um die Behebung eines Problems mit der Sicherung. Leider wurden die ersten beiden Beanstandungen ungenau an den verantwortlichen Kollegen weitergegeben, so dass anstatt des Herdes im Apartment 305 Geräte in anderen Apartments kontrolliert und als nicht defekt bewertet wurden.*

- 3) Im gemeinsamen Bad war nicht einmal eine Handbrause installiert. Dadurch war es kaum möglich, die darunter befindliche Badewanne zu reinigen. Der unhygienische Zustand des Bades wurde durch diesen Mangel deutlich und erklärt auch, dass dieses vor Übergabe ebenfalls nur unzureichend gereinigt worden war.

*Zur Sauberkeit im Apartment hat sich Herr XXX schon in seinem ersten Schreiben geäußert. Es ist nicht einleuchtend, aus welchem Grunde Herr Wurm von einem fest installierten Duschkopf auf eine nicht ausreichende Reinigung am Tag der Anreise seines Sohnes schließt. Zudem ist anzumerken, dass am 16.07.20xx eine zusätzliche Grundreinigung des Apartments vorgenommen wurde. Darüber hinaus wurde das Badezimmer des Apartments völlig außerplanmäßig jeden zweiten Tag zusätzlich gereinigt, obwohl es allen Bewohnern*

*bekannt war, dass sie unter der Woche für die Reinigung des Apartments zuständig gewesen wären, da Standard Apartments vertragsgemäß ein Mal pro Woche gereinigt werden.*

- 4) Das Zimmer meines Sohnes war extrem einfach und derart abgewohnt, dass eine Unterbringung von Schüler/innen in solchen Räumen als Zumutung angesehen werden muss. Ich brauche nicht zu erwähnen, dass auch für Standardzimmer ein Mindestniveau erwartet werden darf und dass auch für diese Unterkunftsmöglichkeit ein nicht unbeträchtlicher Preis bezahlt worden ist.

*Auf diesen Punkt ist Herr XXX ebenfalls schon im ersten Antwortschreiben eingegangen.*

- 5) Mein Sohn hat nach meiner telefonischen Intervention bei Ihnen die ihm in der Folge (nach Ablauf fast der Hälfte der Aufenthaltsdauer) angebotene alternative Unterbringung allein deshalb abgelehnt, weil er sich in einem gesundheitlich sehr schlechten Zustand befand und sich einen Umzug zu diesem Zeitpunkt nicht zumutete.

*Hierzu zitiere ich gerne unseren verantwortlichen Kollegen vor Ort, Herrn YYY: "Ich möchte nochmals ausdrücklich betonen, dass ich dem Kunden angeboten habe, nach der Hälfte seines Aufenthaltes sein Zimmer zu wechseln. Daraufhin und nach persönlichem Erkundigen von meiner Seite aus, lehnte er ein Umziehen ab und begründete dieses damit, dass er lieber bei seinen Freunden bleiben wolle und dass sich die Situation im Apartment gebessert habe. An dem besagten Abend ging es ihm sichtlich gut und bedankte sich bei mir dafür, dass er mit seinen Freunden im Bistro essen konnte. Fakt ist, dass er die Möglichkeit bekommen hat, sein Zimmer zu wechseln, dieses jedoch eindeutig abgelehnt hat. Dominik Wurm sah sehr gesund aus und lag auch nicht im Bett. Er hätte ohne Weiteres sein Zimmer wechseln können, seine Entscheidung war auf keinen Fall auf einen schlechten gesundheitlichen Zustand zurück zu führen!"*

- 6) Es waren die meisten Schüler fast ununterbrochen krank und haben deshalb auch mehrheitlich jeweils eine nicht unerhebliche Anzahl von Sprachlektionen (mein Sohn 2 Unterrichtstage) versäumt. Das Problem lag möglicherweise an der viel zu kalt eingestellten Klimaanlage im Vortragssaal.

*Der Veranstalter kann nicht dafür verantwortlich gemacht werden, dass der Kunde aus Krankheitsgründen zwei Unterrichtstage versäumt hat. Es ist eine zweifelhafte und haltlose Unterstellung, dass eine wie auch immer geartete Erkrankung durch eine angeblich zu kalt eingestellte Klimaanlage im Vortragsraum hervorgerufen wurde. Darüber hinaus bleibt anzumerken, dass die Temperatur der Klimaanlagen regulierbar ist, eine Anmerkung bzgl. der Temperatur im Klassenraum gegenüber der Lehrkraft jedoch nicht erfolgte.*

- 7) (...) an dem ständig in erheblichem Ausmaß verschmutzten und sich in einem absolut unhygienischen und gesundheitsgefährdeten Zustand befindlichen Pool, dessen Wasser offensichtlich nicht die erforderliche regelmäßige chemische Behandlung erfahren hat.

*Die erforderliche, chemische Behandlung zur Reinigung des Poolwassers erfolgt TÄGLICH. Ebenfalls täglich werden die Chlorid- und Säurewerte des Wassers überprüft. Zudem wird der Pool der Schule mindestens ein Mal pro Monat vom zuständigen staatlichen Labor überprüft und zertifiziert. Alle bisher gemessenen Werte besagten, dass die jeweils aktuellen Poolwasserwerte bezeugen, dass sämtliche Qualitätsrichtlinien für öffentliche Nutzung von Schwimmbädern erfüllt werden.*

#### **Anmerkung des Reisebüros:**

Der Veranstalter bietet EUR 75,00 als Kompensation der Verpflegungskosten für den defekten Herd an. Von Seiten Studiosi Sprachreisen ist das Angebot der Ausstellung eines Gutscheines selbstverständlich noch aufrecht. Uns ist es als Vermittler nicht möglich, hier noch zusätzlich eine Erstattung vorzunehmen. Die Kompensation erfolgt ohne Anerkennung einer Rechtspflicht.

Bei Fragen stehe ich Ihnen immer gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

#### **Kunde an Reisebüro:**

Das Kompensationsangebot von EUR 75,00 plus EUR 50,00 nehme ich an und ersuche um Überweisung der insgesamt EUR 125,00 auf mein Konto.

Mit freundlichen Grüßen

## Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-4 (Internationale Gäste)

Diese prototypische Aufgabe liegt am Kreuzungspunkten der Inhaltsebene TOUR-4 (Internationalität, Interkulturelles Wissen) und der Handlungskomponente C (Anwenden)

### Damit wird folgender Deskriptor abgedeckt:

TOUR-4.1.2-C Ich kann meine Handlungen auf die Denk- und Verhaltensweisen anderer Kulturen abstimmen.

### AUFGABENSTELLUNG:

Sie arbeiten in einem internationalen Konferenzrestaurant im Service.

- Sie wurden gebeten, eine Handreichung für neue Mitarbeiter/innen in Ihrem Serviceteam zu erstellen.
- Gehen Sie besonders auf Gewohnheiten, Vorlieben und Eigenheiten internationaler Gäste ein.
- Konzentrieren Sie sich in der Handreichung besonders auf die Gäste aus dem Land/den Ländern Ihrer ersten und zweiten lebenden Fremdsprache.
- Wählen Sie zusätzlich noch eine weitere Gästegruppe aus.

### LÖSUNGSVORSCHLAG: (Keine Verallgemeinerungen!)

#### Der Gast aus Italien:

Mahlzeiten werden zelebriert

Mittagessen: meist mehrere Gänge; gerne mit einem Pastagericht und einem Salat

Abendessen: Hauptmahlzeit; antipasti (Vorspeisen), primi piatti (Suppe, Teigwaren (pasta) oder Reisgericht (riso), secondi piatti (Hauptgerichte), Dessert (Süßspeise, Käse oder Obst)

Getränke: zum Essen Wein und Mineralwasser, nach dem Essen Espresso mit Digestif

Freut sich besonders über: genügend Weißbrot, Parmesan (unaufgefordert), Wasser (in der Karaffe eingestellt), Essig und Olivenöl (Italiener marinieren den Salat gerne selbst), Zitrone zu Fisch und Fleischgerichten

#### Der Gast aus Frankreich:

Mahlzeiten werden zelebriert.

Freut sich besonders über: Wasserkaraffe (Leitungswasser oder Mineralwasser – meist ohne Kohlensäure), genügend Weißbrot (baguette), eine gut sortierte Weinkarte

#### Der Gast aus England:

Freut sich besonders über: ein reichhaltiges Frühstücksangebot, stark gebrühten Tee mit kalter Milchfertige Würzsaucen

#### Der Gast aus den USA:

Freut sich besonders über: Eiswasser zu jeder Mahlzeit, eine zweite oder dritte Tasse Kaffee (unaufgefordert angeboten), gut gekühlte oder mit Eis servierte Getränke, eine ganz persönliche Beratung und Betreuung (erwartet, dass sich der Servicemitarbeiter vorstellt; will platziert werden)

#### Der Gast aus Russland:

Qualität muss stimmen, Gast will besonders im Mittelpunkt stehen.

Freut sich besonders über: eine große Auswahl an Gebäck und Brot (vor allem Roggenbrot)

Asiatische Gäste: Vorsicht mit Milchprodukten: werden oft schlecht vertragen (Verdauungsenzym)

#### Der Gast aus Japan:

Begrüßung ist für den japanischen Gast sehr wichtig: Begrüßen Sie den japanischen Gast unbedingt zuerst.

Der Kunde ist König, nach dieser Maxime wollen die Japaner immer bevorzugt behandelt werden.

Rehfleisch wird strikt abgelehnt, keine weißen Blumen (weiß ist die Farbe der Trauer).

Freut sich besonders über: Sojasauce auf dem Tisch (unaufgefordert), rechtzeitiges Nachschenken der Getränke

#### Der Gast aus China:

Schmatzt und rülpst wenn es gut schmeckt, lässt immer etwas Essen über = Zeichen von Wohlstand; wollen Gastgeber nicht bloßstellen, deshalb immer ausreichend große Portionen servieren.

#### Der arabische Gast:

traditionell wird viel mit Händen gegessen (nur mit der rechten Hand, linke unrein!!), trinken keinen/wenig Alkohol (religiöse Gründe), Frauen nehmen das Essen oft getrennt von Männern ein.

## Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-5 (Einwand-Behandlung)

Diese prototypische Aufgabe liegt in erster Linie an den Kreuzungspunkten der Inhaltsebene TOUR-5 (Verkauf) und den Handlungskomponenten B (Verstehen) und C (Anwenden)

### Damit werden folgende Deskriptoren abgedeckt:

- TOUR-5.1.2-B Ich kann die psychologischen Hintergründe der Techniken der Bedarfsermittlung verstehen.  
TOUR-5.1.3-C Ich kann den Gast/Kunden über die Beziehungsebene ansprechen und touristische Leistungen erfolgreich verkaufen.

### Im Weiteren wird ein zusätzlicher Deskriptor abgedeckt:

- TOUR-3.2.3-D Ich kann Standpunkte überzeugend darlegen.

### AUFGABENSTELLUNG:

Sie arbeiten in einem Reisebüro. Ein Kunde interessiert sich für eine der unten angegebenen Reiseformen bzw. äußert Probleme bzgl. einer der angeführten Reisesituationen.

Es ist notwendig, sich mit möglichen Einwänden und deren Entkräftung auseinander zu setzen, damit am Ende eines Beratungsgesprächs eine „einwandfreie“ Buchungs- oder Kaufentscheidung möglich ist.

Erstellen Sie in Partner- oder Gruppenarbeit eine Liste mit mindestens 10 möglichen Einwänden zu einem der unten genannten Beispiele.

Suchen Sie nach Gegenargumenten und wenden Sie die Techniken der Einwand-Behandlung entsprechend an.

### Mögliche Reiseformen bzw. Reisesituationen:

Kreuzfahrt, Orientreisen, 50+ Angebote, Club-Urlaub (bzw. All-Inklusive), Abflugzeit unpassend, falsche Fluggesellschaft, Hotelgröße, Verpflegung (z.B. nur HP), Transfer zu lang, nur Felsstrand usw.

### LÖSUNGSVORSCHLAG:

#### Argumente gegen eine Kreuzfahrt:

- man kann nichts erleben
- überwiegend alte Leute
- winzige Kabinen
- „eingesperrt“ auf See
- man kann nichts unternehmen, langweilig
- zu viel und zu reichhaltiges Essen
- Seekrankheit
- Kleider-Codex
- Stress durch ständiges Umziehen
- „steife“ Atmosphäre
- Trinkgelder
- teuer
- Piraterie
- viele Leute auf engem Raum

#### Argumente für eine Kreuzfahrt:

- Kreuzfahrt Reisen ein fantastisches Erlebnis - eine wunderbare Art Urlaub zu machen. Hier einige der Gründe die eine Kreuzfahrt bzw. Schiffsreise fast unschlagbar machen.
- Mit einem quasi schwimmenden Hotel kann man viele der schönsten Plätze der Welt besuchen.
- Abendhimmel auf dem Meer.
- Abendveranstaltungen auf einem Kreuzfahrt Schiff.
- Arzt und Bord-Klinik auf dem Kreuzfahrt Schiff.
- Viele Leute: Die Reisenden verteilen sich über das ganze Schiff und es hat meist nicht den Anschein, dass manchmal 1500 bis 2000 Menschen an Bord sind. Ruhige Plätzchen, um sich zurückziehen zu können mit einem Buch oder um mit Freunden gemütlich zu plaudern, gibt es genügend.
- Bordkonto-Bordkarte des Kreuzfahrtes Schiffes: Bargeld benötigt man während der Reise auf dem Kreuzfahrt-Schiff nicht.

- Deckpläne des Schiffes studieren schon zuhause. Die Reedereien stellen umfangreiches Informationsmaterial (Internet oder Prospekte) zur Verfügung. Man kann sich schon zuhause informieren über die Lage der gebuchten Kabine, die Wege zu den Restaurants, Aufzügen, Fitnessräumen etc. Man fühlt sich dann bei der Ankunft auf dem Kreuzfahrt-Schiff schon etwas heimisch.
- Fahrtstrecken großer Entfernungen macht das Kreuzfahrteschiff im Schlaf.
- Fitnessraum, Fitnessgeräte während der Kreuzfahrten. Joggen auf dem Kreuzfahrteschiff.
- Geselligkeit auf dem Kreuzfahrteschiffen.
- Heilkur auf dem Meer - für die Gesundheit. Auf See ist die Luft rein und durch die Fahrt des Schiffes werden zusätzlich feine Meerwassertröpfchen in die Luft gewirbelt.
- Wellnessbehandlungen auf dem Kreuzfahrteschiff.
- Kabinen - Hotelwechsel auf Kreuzfahrten nicht nötig. Kofferpacken mehrmals im Urlaub entfällt auf Kreuzfahrten.
- Impfungen für Kreuzfahrt Reisen. Die unbequemen Impfungen die man vor dem Bereisen vieler Länder über sich ergehen lassen muss können bei Kreuzfahrteschiffsreisen unter Umständen entfallen.
- Landausflüge und deren Organisation auf Kreuzfahrt Reisen.
- Landausflüge, Aufenthalt an Bord während der Landausflüge der Kreuzfahrt Reisenden.
- Meerblick und Platz am Wasser auf der Kreuzfahrt Reise.
- Qualität des Kreuzfahrteschiffes ist je nach Sternen im Voraus bekannt.
- Seekrankheit auf Kreuzfahrten. Dagegen gibt es Stabilisatoren, eine technische Einrichtung die das Schwanken des Kreuzfahrteschiffes vermindert. Aber auch der Schiffs-Arzt ist nicht weit und man kann im Notfall Medikamente oder eine Spritze bekommen.
- Sehenswürdigkeiten an den Zielhäfen und deren Umgebung während der Kreuzfahrten sind faszinierende Höhepunkte der Urlaubsreise auf See.
- Schlemmereien an Bord des Kreuzfahrteschiffes.
- Sonnenbaden auf den Sonnendecks der Schiffe.
- Sportprogramme, Spielprogramme, Tanzprogramme während der Kreuzfahrten.
- Unterhaltungsprogramm ist vielseitig an Bord der Kreuzfahrteschiffe.
- Swimming-Pool auf dem Kreuzfahrteschiff.

#### **Umgang mit Einwänden:**

- Vorwegnahme-Methode
- Antizipation
- Präventivaussage
- Ja-Aber-Methode
- Drei – A – Methode
- Referenzmethode
- Gegenfrage
- Umwandlung
- Einwand-Isolierung
- Nutzwerttabelle
- Entschuldigung

## Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-6 (GOP)

Diese prototypische Aufgabe liegt in erster Linie am Kreuzungspunkt der Inhaltsebene TOUR-6 (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten aus dem Berufsfeld) und der Handlungskomponente C (Anwenden)

### Damit wird folgender Deskriptor abgedeckt:

TOUR-6.3.2-C Ich kann fachspezifische Kenntnisse und Fertigkeiten in der Praxis anwenden.

### Im Weiteren wird ein zusätzlicher Deskriptor abgedeckt:

TOUR-7.1.3-C Ich kann die grundlegenden wirtschaftlichen Berechnungen für die Unternehmensgründung und den laufenden Betrieb durchführen.

### AUFGABENSTELLUNG:

Berechnen Sie den GOP und den Erfolg (Gewinn/Verlust) auf Grund folgender Daten für ein Hotel mit 200 Zimmern (alle Zimmer sind Zweibettzimmer), das 365 Tage im Jahr geöffnet hat. Weiters ist das Restaurant mit 155 Sitzplätzen auch 365 Tage im Jahr geöffnet.

Öffnen Sie dazu das beiliegende Berechnungsblatt mit einem Tabellenkalkulationsprogramm und führen Sie damit die Berechnungen durch.

Zimmerauslastung 73 %

ARR € 140,--

DOF (Doppelbelegungsfaktor) 1,3

Frühstück € 23,-- (80 % der Gäste nehmen Frühstück)

durchschnittliche Konsumation pro Gast € 20,-- (exkl. USt)

Sitzplatzumschlag (SU) 1,2

Wareneinsatz 13 %

Personalkosten 38 %

Übrige Operative Kosten 21 %

Abschreibung 8 %

FK-Zinsen 9 %

MPL (Miete, Pacht, Leasing) 2 %

Berechnungsblatt GOP					
Zimmer					
ARR					
OT					
Auslastung					
DOF					
Frühstück					
Gästeanteil Frühstück					
Sitzplätze (SP)					
Offenhaltungstage (OT)					
Sitzplatzumschlag					
Kons.					
WES					
Personal					
Übrige					
FK-Zinsen					
MPL					
Abschreibung					
				Euro	in Prozent
Logiserlöse			RN		
Frühstückserlöse			BN		
F&B-Erlöse			Covers		
<b>Erlöse gesamt</b>					
WES					
Personal					
Übrige Operative Kosten					
<b>GOP</b>					
FK-Zinsen					
MPL					
<b>CF nach Zinsen</b>					
Abschreibung					
<b>Erfolg</b>					

**LÖSUNGSVORSCHLAG:**

<b>Berechnungsblatt GOP</b>					
Zimmer	200				
ARR	€ 140,00				
OT	365				
Auslastung	73%				
DOF	1,3				
Frühstück	€ 23,00				
Gästeanteil Frühstück	80%				
Sitzplätze(SP)	155				
Offenhaltungstage (OT)	365				
Sitzplatzumschlag	1,2				
Kons.	€ 20,00				
WES	13%				
Personal	38%				
Übrige	21%				
FK-Zinsen	6%				
MPL	2%				
Abschr.	8%				
Logiserlöse		53290	RN	€ 7.460.600,00	74%
Frühstückserlöse		69277	BN	€ 1.274.696,80	13%
F&B-Erlöse		67890	Covers	€ 1.357.800,00	13%
<b>Erlöse gesamt</b>				<b>€ 10.093.096,80</b>	<b>100%</b>
WES				€ 1.312.102,58	13%
Personal				€ 3.835.376,78	38%
Übrige Operative Kosten				€ 2.119.550,33	21%
<b>GOP</b>				<b>€ 2.826.067,10</b>	<b>28%</b>
FK-Zinsen				€ 605.585,81	6%
MPL				€ 201.861,94	2%
<b>CF nach Zinsen</b>				<b>€ 2.018.619,36</b>	<b>20%</b>
Abschreibung				€ 807.447,74	8%
<b>Erfolg</b>				<b>€ 1.211.171,62</b>	<b>12%</b>

## Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-6 (Wein)

Diese prototypische Aufgabe liegt an Kreuzungspunkten der Inhaltsebene TOUR-6 (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten aus dem Berufsfeld) und den Handlungskomponenten A (Wiedergeben), B (Verstehen) und C (Anwenden)

### Damit wird folgender Deskriptor abgedeckt:

- TOUR-6.2.1-A Ich kann berufsfeldbezogene Arbeitstechniken beschreiben.
- TOUR-6.2.2-B Ich kann Hintergründe, Vor- und Nachteile und Anwendungsmöglichkeiten berufsfeldbezogener Arbeitstechniken verstehen.
- TOUR-6.2.3-C Ich kann moderne berufsfeldbezogene Arbeitstechniken sinnvoll und situationsadäquat einsetzen.
- TOUR-6.3.1-A Ich kann die wesentlichen fachspezifischen Inhalte benennen.

### AUFGABENSTELLUNG:

**Ein Gast möchte die Weinkarte Ihres Betriebes sehen.**

1. Beraten Sie den Gast ausführlich über die angebotenen österreichischen Weine. Bei der Beratung erklären Sie die Weine, die Sie glasweise anbieten. Ihre Karte beinhaltet 4 österreichische Weißweine, 4 österreichische Rotweine sowie 2 österreichische Roséweine und 2 Süßweine.
2. Der Gast entscheidet sich für ein 4-gängiges Menü, das aus  
Hausgemachte Gänseleber-Pastete mit Apfel-Selleriesalat  
Consommè mit Frittaten Roulade  
Gebratenes Zanderfilet mit Schwenkgemüse und Petersilienkartoffeln  
Schokolademousse mit Erdbeermark  
besteht. Empfehlen Sie zu jedem Gang einen Wein mit den Mindestangaben (Rebsorte, Jahrgang, Erzeuger, Herkunft).
3. Beraten Sie den Gast bezüglich Aperitif und Digestif, jeweils mindestens 2 Vorschläge.
4. In weiterer Folge empfehlen Sie zu dem vorgegebenen Menü alkoholfreie Varianten sowie österreichisches Bier.
5. Erklären Sie ausführlich (möglicherweise schriftlich), wie Sie ein Weißweinservice bei Tisch durchführen werden.
6. Wie verhalten Sie sich, wenn ein Gast den Wein reklamiert. Schreiben Sie Ihre Reaktion kurz auf.

### LÖSUNGSVOSCHLAG:

1. GV 2008 Weingut Pfaffl – Weinviertel  
Rheinriesling 2008 Weingut Mayer am Pfarrplatz – Wien  
Sauvignon blanc 2009 Gut Altenberg – Retz  
Riesling Smaragd 2006 Weingut Hirtzberger – Wachau  
  
Pinot Noir 2006 Weingut Giefing Neusiedlersee – Hügelland  
Blaufränkisch 2005 Weingut Wellanschitz – Mittelburgenland  
Cabernet Merlot 2005 Weingut Fischer – Thermenregion  
Cabernet Sauvignon 2004 Weingut Pitnauer – Carnuntum  
  
Schilcher Kabinett 2006 Lichtenstein`sches Weingut – Weststeiermark  
Schilcher 2005 Weingut Jöbstl – Weststeiermark  
  
Chardonnay Beerenauslese 2004 Weingut Kracher Illmitz  
Ruländer Trockenbeerenauslese 2005 Weingut Hillinger

2. Zur Vorspeise: Chardonnay Beerenauslese 2004 Weingut Kracher Illmitz  
Zur Suppe: Kein Wein  
Zur Hauptspeise: Sauvignon blanc 2009 Gut Altenberg – Retz  
Zum Dessert: Traminersekt Weingut Thaler, halbtrocken – Süd-Ost Steiermark
3. Als Aperitif empfehle ich ihnen ein Glas Gelber Muskateller 2009 Weingut Dietrich – Gamlitz
4. Als alkoholfreie Getränke empfehle ich einen naturtrüben Apfel- oder Birnensaft oder eine nicht zu süßen Traubensaft, als Bierempfehlung biete ich ihnen ein naturtrübes Weizenbier oder ein österreichisches Vollbier an, zum Dessert empfiehlt sich ein dunkles Malzbier.
5. Chronologischer Serviceablauf – Naturkork/Kunststoffkork
  - Einstiegssatz! (Vorstellung, Begrüßung, Einleitung, etc.)
  - Der bestellte Wein wird dem/der Besteller/in oder der Gästegruppe präsentiert
  - Die Weinflasche liegt in der linken Hand auf dem Weinserviertuch
  - Die rechte Hand unterstützt

Präsentation: Rebsorte, Jahrgang, Produzent/Abfüller, Herkunft.

- Bei einer Cuvée wird der Name des Weines statt der Rebsorte genannt.
  - Zusätzliche Informationen können gerne gegeben werden
  - Flasche auf das Weinserviertuch stellen, Etikette schaut zu den Gästen
  - Abschneiden der Kapsel unterhalb des Flaschenwulstes, die Weinflasche wird dabei nicht gedreht
  - Reinigung des Flaschenhalses
  - Korkenzieher in der Mitte des Korkens ansetzen und eindrehen
  - Lockern des Korkens durch kurzes Anziehen
  - Geräuschloses Herausziehen des Korkens
  - Kontrolle des Korkens
  - Korken den Gästen präsentieren/einstellen
  - Reinigung des Flaschenmundes
  - Einschlagen der Weinflasche in das Weinserviertuch
  - Einschenken eines Probeschluckes
  - Sinnesprüfung durch den Gast
  - Einschenken nach klassischer Reihenfolge; Achtung: Besteller/in nicht vergessen!
  - Weinflasche in den Weinkühler stellen, Weinserviertuch bleibt beim Kühler
  - Korkteller abservieren
  - Beistelltisch sauber hinterlassen
  - Nachschenken nicht vergessen
6. Bei einer Reklamation ist es sehr wichtig, dass man als Servicemitarbeiter/in ruhig auf den Gast einwirkt. Man muss dem Gast zuhören und ihm Verständnis entgegen bringen. Je nach Beschwerde reagieren, der Gast muss das Gefühl bekommen, dass sein Anliegen ernstgenommen wird. So eine Situation ist immer für beide Seiten unangenehm, es bedarf sehr viel Feingefühl um diese Situation positiv zu meistern.

## Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-7 (Seminarhotel)

Diese prototypische Aufgabe liegt am Kreuzungspunkt der Inhaltsebene TOUR-7 (Unternehmerisches und wirtschaftliches Denken) und der Handlungskomponente B (Verstehen)

**Damit wird folgender Deskriptor abgedeckt:**

TOUR-7.2.2-B Ich kann die touristische Dienstleistungskette verstehen.

### AUFGABENSTELLUNG:

Der regionale Bio-Bauernverband will im Seminarhotel „Alpenblick“ mit 25 Teilnehmer/innen ein zweitägiges Intensiv-Seminar veranstalten. Dies ist als Startveranstaltung einer zweijährigen Seminarreihe gedacht.

Bei Zufriedenheit der Seminarleitung und der Seminarteilnehmer/innen besteht die Chance, dass künftig alle geplanten Seminare im „Alpenblick“ abgehalten werden. Der Hotelbesitzer seinerseits veranstaltet deshalb mit seinen Mitarbeiter/innen einen Workshop, wo alle Kriterien eines professionellen Service-Designs erarbeitet werden.

Erarbeiten Sie mit Hilfe des Arbeitsblattes in Kleingruppen in folgenden Aufgabenbereichen die verschiedenen Servicequalitätsmodule der touristischen Dienstleistungskette in einem Seminarhotel:

<b>REZEPTION</b>	* *
<b>ZIMMERSERVICE</b>	* *
<b>SEMINARRÄUME</b>	* *
<b>FOOD &amp; BEVERAGE</b>	* *
<b>FREIZEITPROGRAMM</b>	* *

### LÖSUNGSVORSCHLAG:

<b>REZEPTION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationsmappe des Seminarhotels für Seminarveranstalter und Teilnehmer/innen</li> <li>• Organisationshilfe für Seminarleitung</li> <li>• Zimmerliste der Seminarteilnehmer/innen</li> <li>• Getränkeeinladung beim Empfang</li> <li>• Gepäckservice</li> <li>• Appartements für Seminarleiter und Referenten</li> <li>• Leitsystem, Orientierungshilfen und Pinwand im Foyer</li> <li>• Angenehme Atmosphäre durch Blumenschmuck und Dekoration im ganzen Haus</li> <li>• Freundliche Kommunikation und Information</li> <li>• Vorbereitung der Einzelrechnungen</li> <li>• Eintragung der Seminarteilnehmer/innen in Gästekartei</li> <li>• Motivation zur Teilnahme an Gewinnspiel und Newsletter-Bestellung</li> <li>• Hotel-Gutschein (-30%) für Wochenend-Package</li> <li>• Persönliches Feedback mit Seminarleitung und Referenten</li> <li>• Give-away bei Abreise</li> </ul>
------------------	--

<b>ZIMMERSERVICE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Professionelle Zimmereinweisung</li> <li>• Erklärung der Technik : TV, Telefon, Internet-Anschluss, Heizung...</li> <li>• Blumenschmuck, Obstschale, Knabbergebäck, Mineralwasser...</li> <li>• Handschriftlicher Willkommensgruß des Hotelbesitzers</li> <li>• Hotelfinfomappe und Seminarprogramm</li> <li>• Gästefragebogen mit Gewinnspiel</li> </ul>
<b>SEMINARRÄUME</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abstimmung der Bestuhlung des Seminarraumes</li> <li>• Gruppenräume</li> <li>• Überprüfung der technischen Ausstattung (Overhead, PC, Beamer, Pinwände, Flip-Charts..)</li> <li>• Beleuchtung, Lüftung, Raumtemperatur...</li> <li>• Blumenschmuck, Dekoration...</li> <li>• Begrüßungsblock mit Stift, Süßigkeit, Mineralwasser...</li> </ul>
<b>FOOD &amp; BEVERAGE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abstimmung der Pausen und Essenzeiten</li> <li>• Kreative Pausenverpflegung</li> <li>• Leichtes Mittagsbuffet</li> <li>• Externes Abendessen/Grillabend</li> <li>• Kellerstüberl für Abendkommunikation</li> <li>• Mitternachtsbuffet</li> </ul>
<b>FREIZEITPROGRAMM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotelführung mit Cocktailempfang durch Hotelbesitzer</li> <li>• Information über Sport- und Freizeitmöglichkeiten</li> <li>• Längere Öffnungszeiten im Wellnessbereich</li> </ul>

## 5 Nachwort

Die Erarbeitung von Bildungsstandards war (national und international) bisher auf einzelne Fächer (Domänen) ausgerichtet. Die Sektion Berufsbildung des BMUKK hat mit der Erarbeitung von Bildungsstandards für die einzelnen Schularten einen neuen und sehr herausfordernden Weg beschritten. Das hier vorliegende Kompetenzmodell für die Höheren Lehreinrichtungen für Tourismus ist eines, das in diesem Projekt entstandenen Kompetenzmodelle. Die Arbeitsgruppe hat versucht, jene Kompetenzen und Haltungen, die Absolventinnen und Absolventen einer höheren Lehranstalt für Tourismus auf jeden Fall haben sollen, darzustellen. Was wiederum heißt, dass diese Kompetenzen unabhängig von Ausbildungsschwerpunkt oder sonstigen schulautonomen Besonderheiten zu erreichen sind.

Dieser fächerübergreifende Ansatz bedeutet, dass dieses Kompetenzmodell auch immer im Zusammenhang mit den für die einzelnen Fächer entwickelten Modellen zu sehen ist. Die Arbeitsgruppe versuchte abzuschätzen, wie viel Zeit für die Vermittlung des Modells an die Schüler/innen erforderlich ist. Da die Schätzungen aber sehr indifferent waren, wurde dieser Teil der Arbeit verschoben um die zusätzlichen Erfahrungen aus der Pilotierung der Unterrichtsbeispiele zu nutzen und in das Ergebnis einfließen zu lassen.

Das Tourismusland Österreich hat größtes Interesse daran, dass die jungen Absolventinnen und Absolventen der Tourismusschulen in der Lage sind, ihre Gäste optimal zu betreuen.

Die sieben Bereiche der Inhaltsdimension des Kompetenzmodells wurden darauf ausgerichtet!

Dabei geht es nicht ausdrücklich um den reinen Wissenserwerb, sondern vor allem um die Fähigkeit, sich die erforderlichen Informationen (wie z.B. geografische und historische Kenntnisse über die Umgebung des aktuellen Arbeitsplatzes) rasch beschaffen und den Gästen damit helfen zu können.

Da sich dieses Kompetenzmodell auf die unbedingt zu erreichenden Kompetenzen bezieht, ist es unerlässlich, dass an allen Tourismusschulen weitere Möglichkeiten geschaffen werden, branchenspezifische Zusatzqualifikationen (wie z.B. die Ausbildung zum Jungsommelier/zur Jungsommelière, zum Käsekennner/zur Käsekennnerin, zum Jungbarkeeper/zur Jungbarkeeperin) zu erwerben. Dies geschieht über die Ausbildungsschwerpunkte und weitere Zusatzangebote bzw. Wettbewerbe, die derzeit über die Clearingstelle des BMUKK organisiert werden.

Eine Kernkompetenz der angehenden Touristiker/innen ist die Sprachenkompetenz. Die von der Arbeitsgruppe erstellten Beispiele sind daher auf alle Unterrichtsprachen anzuwenden und an das entsprechende Sprachniveau (1., 2. oder 3. Lebende Fremdsprache) anzupassen.

Wir hoffen, dass Ihnen dieses Kompetenzmodell eine umfassende Sicht über die Ziele der Ausbildung an den Höheren Lehreinrichtungen für Tourismus bietet.

Die Arbeitsgruppe