

# 1. Stellungnahme zur praktischen beruflichen Aus- und Weiterbildung: Ergebnisse der VIRTUS Bedarfsanalyse

## Kurze Projektbeschreibung

Das Hauptziel des Projektes „Praktische berufliche Aus- und Weiterbildung – VIRTUS“ ist die Entwicklung eines innovativen, voll funktionsfähigen praktischen beruflichen Aus- und Weiterbildungszentrums, welches passend konzipierte modular zertifizierte Kurse anbietet für 1. Tourismus- und Hospitalitydienstleistungen und 2. Soziales Unternehmertum, entsprechend dem regionalen Wachstumspotenzial und den benötigten Fähigkeiten und darauf abzielt, die Beteiligungsquote von erwachsenen Lernenden an der beruflichen Aus- und Weiterbildung zu erhöhen.

## Bedarfsanalyse

Im Rahmen des Projektes wurde eine **Bedarfsanalyse** ausgeführt, um die Bedürfnisse der Endkonsumenten der Zielgruppe von Virtus zu identifizieren und zu bewerten : **erwachsene Lernende, Lehrende in der beruflichen Aus- und Weiterbildung, Vertreter von KMUs im Tourismus und sozialen Unternehmertum**<sup>1</sup>. Der Bericht der Bedarfsanalyse stellt die Basis dar, auf welchen die modularen Kurse **im Tourismus und sozialen Unternehmertum** entwickelt und durch das **virtuelle VIRTUS berufliche Aus- und Weiterbildungszentrum** zur Verfügung gestellt werden. Die Weiterbildungsbedürfnisse der

<sup>1</sup> Der Bericht der VIRTUS Bedarfsanalyse steht unter folgender Adresse zum Download bereit: <http://virtus-project.eu/wp-content/uploads/2017/01/Needs-Assessment-Analysis-Report.pdf>

folgenden Projektzielgruppen wurden in Griechenland, Spanien, Italien und Österreich bewertet:

- Vertreter von KMUs im Tourismusbereich
- Lehrende mit Fokus in der beruflichen Aus- und Weiterbildung im Tourismusbereich
- Erwachsene Lernende im Tourismusbereich
- Vertreter von KMUs im Bereich des sozialen Unternehmertums
- Lehrende mit Fokus in der beruflichen Aus- und Weiterbildung im Bereich des sozialen Unternehmertums
- Erwachsene Lernende im Bereich des sozialen Unternehmertums

1

## Ergebnisse im Tourismusbereich

Laut den Rückmeldungen von TeilnehmerInnen besteht ein erhöhtes Interesse daran, an beruflichen Aus- und Weiterbildungskursen teilzunehmen, um ihre Beschäftigungsfähigkeit im Tourismusbereich zu erhöhen oder spezielle Fähigkeiten zu erlangen, um ihre Tätigkeiten in diesem Bereich zu verbessern.

Es ist notwendig hervorzuheben, dass die Mehrheit der TeilnehmerInnen die Wichtigkeit von **mehr aktiven, praktischen und teilnehmenden Aufgaben und Übungen während eines Kurses betonten. Diese tragen dazu bei die Kreativität zu fördern, die**

**Interaktion zu unterstützen und helfen ein hohes Aufmerksamkeitniveau während der Dauer des Kurses beizubehalten.**

Dies können Rollenspiele, Gruppenaktivitäten, Diskussionen, Simulationen, Fallstudien und Produktdesign sein. Einige Befragte argumentierten außerdem, dass Aktivitäten und Übungen so realitätsnah wie möglich sein und einen tiefen Einblick in die Welt des Tourismusgewerbes geben sollen, um dazu beizutragen in Zukunft in diesem Bereich effizient zu arbeiten. Zudem ist es für Lehrende wichtig, am Beginn des Kurses den TeilnehmerInnen das gleiche theoretische Basiswissen zu bieten, um Wissenslücken zwischen den TeilnehmerInnen zu vermeiden. Nichtsdestotrotz sollte der Erwerb von theoretischen Teilen auf eine interaktivere und praktischere Weise – nach der Methode „**learning by doing**“ – erfolgen. Diese Methode wird den TeilnehmerInnen außerdem helfen, jene Fähigkeiten zu erwerben, welche sie für am relevantesten in ihrem Beruf halten.

**Kommunikationsfähigkeiten, Soft-Skills und zwischenmenschliche Fähigkeiten** wurden von den Befragten als die relevantesten Eigenschaften identifiziert, welche durch eine berufliche Aus- und Weiterbildung für eine Tätigkeit im Tourismussektor entwickelt werden sollten.

Ein signifikanter Teil der Befragten identifizierte die Beurteilung an verschiedenen Stufen des Kurses sowie eine abschließende Beurteilung als einen wichtigen Aspekt des Weiterbildungsprozesses. Dieser Aspekt steht im

Zusammenhang mit der Notwendigkeit eines ständigen Kontaktes mit den Lehrenden, da die Mehrheit der TeilnehmerInnen in einem Kurs persönliche Ängste und Zweifel in Bezug auf ihre Fähigkeiten als auch einen Mangel an Motivation haben.

Der **Terminplan des Kurses** muss die unterschiedlichen Stufen der TeilnehmerInnen in Bezug auf deren Wissen und Erfahrung berücksichtigen und außerdem in Hinblick auf Zeit und Information flexibel sein. Dies umso mehr, wenn wir berücksichtigen, dass die Virtus Aus- und Weiterbildungskurse in einer virtuellen Aus- und Weiterbildungsorganisation implementiert werden. TeilnehmerInnen, welche bereits sachkundig über ein Thema sind, sollten nicht viel Zeit in dieses Thema investieren müssen. Als eine mögliche Lösung schlugen die Befragten vor, modulare Kurse zu entwickeln und detaillierte Informationen über jedes Modul und deren Inhalte zur Verfügung zu stellen.

Einige TeilnehmerInnen brauchen mehr Zeit Aufgaben und Anweisungen zu erledigen, aufgrund eines Mangels an Erfahrung oder einfach, weil sie bei ihrer Arbeit mit anderen Verpflichtungen beschäftigt sind. Aus diesem Grund liegt für viele potenzielle Lernende die Priorität auf der Flexibilität des beruflichen Aus- und Weiterbildungskurses.

## **Ergebnisse im Bereich des sozialen Unternehmertums**

Aus der Datenanalyse der drei unterschiedlichen Zielgruppen, welche an der Umfrage teilgenommen haben, traten eine Vielzahl von ähnlichen Problemen und Aspekten der

beruflichen Aus- und Weiterbildung im Bereich des sozialen Unternehmertums auf. Alle drei Gruppen haben angegeben, dass praktische Aktivitäten wie: Rollenspiele, Gruppenaktivitäten, Diskussionen, Simulationen, Fallstudien und Produktdesign relevanter für einen beruflichen Aus- und Weiterbildungskurs sind als die Theorie.

Alle drei Gruppen haben auf die Wichtigkeit der **Balance zwischen Theorie und Praxis hingewiesen, mit einem stärkeren Fokus auf der Praxis, welche inspirierender und motivierender sowohl für Lehrende als auch für Lernende sein könnte.** Alle Aktivitäten sollten **so realitätsverbunden wie möglich** sein, sodass die TeilnehmerInnen während des Kurses Erfahrung sammeln können, welche für ihre zukünftigen Aktivitäten relevant sein könnte.

Dies könnte sein, ein neues Unternehmen zu gründen oder ein bereits existierendes zu verbessern. Sie haben zudem vorgeschlagen, Informationen auf eine interessantere Weise zu präsentieren und langweilige Präsentationen oder Aufzeichnungen, welchen schwer zu folgen ist, zu vermeiden.

Die TeilnehmerInnen lieferten verschiedene **Vorschläge, wie die virtuellen beruflichen Aus- und Weiterbildungskurse zu verbessern** sind: Kurse zu entwickeln, welche auf die Bedürfnisse der Lernenden abgestimmt sind; versuchen interessant zu sein und innovative Unterlagen zu inkludieren, welche die Lernenden interessiert und motiviert; einen praktischeren Ansatz miteinzubeziehen und reale Erfahrungen zu bieten wie der Besuch eines sozialen

Unternehmens und die Erstellung eines Berichts oder eines Business-Plans.

**Es wurde von den Vertretern von KMUs eindringlich betont, dass eine Gruppe von Lernenden ein ausgeglichenes Niveau von Wissen und Erfahrung haben sollte.** Dies liegt vor allem daran, dass, wenn die TeilnehmerInnen zu unterschiedliche Niveaus besitzen, einige von ihnen nachhinken, dadurch die Motivation verlieren und andere am Vorwärtskommen hindern, weswegen dies einen negativen Einfluss auf alle TeilnehmerInnen hat.

Der Erwerb von **theoretischen Teilen** sollte auf eine interaktivere und praktischere Weise – nach der Methode **“learning by doing”** – ablaufen. Dadurch erwerben die TeilnehmerInnen auch Fähigkeiten, welche für ihre Entwicklung in ihrem Beruf wichtig sind: **kommunikative Fähigkeiten, Soft-Skills und zwischenmenschliche Fähigkeiten.**

Ein anderer wichtiger Aspekt, welcher von den TeilnehmerInnen genannt wurde, ist die Funktion eines **Vermittlers** oder Beraters, welcher sie durch den ganzen Prozess führt und auf den verschiedenen Stufen des Kurses eine Beurteilung bietet. Dieser Aspekt steht in Zusammenhang mit der Notwendigkeit ständigen **Kontakt mit dem Lehrenden** zu haben, da die TeilnehmerInnen neben der Beurteilung auch generelle Unterstützung benötigen, weil viele von ihnen persönliche Probleme, einen Mangel an Selbstvertrauen und Zweifel in Bezug auf ihre Fähigkeiten sowie einen Mangel an Motivation haben.

Als ein noch wichtigerer Aspekt der beruflichen Aus- und Weiterbildungskurse wurde von den TeilnehmerInnen der **Terminplan** genannt. Die TeilnehmerInnen haben unterschiedliche Meinungen zu der Dauer des Kurses, für manche von ihnen wurde die Dauer als zu kurz empfunden, für andere als zu lang.

Aus diesem Grund stellt für viele potenzielle Lernende die **Flexibilität der beruflichen Aus- und Weiterbildungskurse** eine Priorität dar.

### Ergebnisse der Meetings von der Fokusgruppe

Um die Bedürfnisse der Projektzielgruppen besser zu bewerten und Dialoge zu fördern, wurden die Fokusgruppen nach Griechenland, Österreich, Spanien und Italien geordnet.

Aufgrund der großen Breite an Profilen in diesen Bereichen, gab es eine große Erwartung, mehr über die Kurse zu erfahren, welche im Projekt entwickelt wurden. Im Tourismus- und Hospitalitydienstleistungsbereich reichen die Profile von Managern bis zu Rezeptionisten eines Hotels, Mitarbeitern eines Reisebüros etc.

Im sozialen Unternehmertum gibt es eine Unterstützung (finanziell, Weiterbildung, administrativ) um ein Unternehmen zu gründen oder es zu leiten. Es besteht jedoch ein Mangel an Unterstützung für Unternehmen, welche es bereits seit einem oder zwei Jahren gibt. In solchen Fällen ist eine Weiterbildung notwendig, um die Nachhaltigkeit des Unternehmens zu gewährleisten.

Laut allen TeilnehmerInnen ist es sehr wichtig, die Lernenden dahingehend auszubilden, wie sie das virtuelle berufliche Aus- und Weiterbildungscenter verwenden können, welches im Zuge des Projektes übergeben werden soll.

In Spanien machen es die Unterschiede zwischen den Sektoren (Tourismus- und Hospitalitydienstleistungen und soziales Unternehmertum) schwierig ein einzelnes Meeting in zwei verschiedenen Sektoren durchzuführen. Einfach war die Diskussion über gemeinsame Aspekte (Bedürfnisse der Weiterbildung, neue Wege der Weiterbildung), nicht besonders flüssig war die Diskussion über die zwei Sektoren und ihre Erfahrungen.

In Griechenland stand der Dialog zwischen den Problemen und Weiterbildungsbedürfnissen im Tourismussektor im Fokus, im Gegensatz zum sozialen Unternehmertum, da der Tourismussektor die Haupteinnahmequelle Griechenlands darstellt. Das soziale Unternehmertum ist ein relativ neuer Sektor in Griechenland und in Kombination mit einem Mangel an einem rechtlichen und institutionellen Rahmen nicht gut entwickelt.

4

Der Schlüssel zu einer angemessenen Vorbereitung von Personen, welcher im Tourismus- oder Hospitalitydienstleistungsbereich arbeiten möchten, ist eine duale Bildung und Lehre. **Eine ausgeglichene Kombination zwischen Bildung, Fachausbildung und Lehre ist ideal.**

Es wurde festgestellt, dass laut Studien, fast 90% der Personen, welche im Hospitalitydienstleistungsbereich arbeiten,

keine Aus- und Weiterbildung in diesem Sektor besitzen. Ein großer Prozentsatz der Leute, welche im Tourismusbereich zu arbeiten beginnen, möchte eine andere Arbeit finden. Viele TeilnehmerInnen merkten an, dass das größte Problem im Tourismussektor der Mangel an Aus- und Weiterbildung ist. Ein großer Teil der Arbeitskräfte im Tourismussektor muss Basisfähigkeiten erlernen, wie bspw. wie man kritisch denkt, wie alle ihre Aufgaben zu organisieren sind, wie alle ihre Aufgaben zu planen sind, welche sie auf der Arbeit zu tun haben. Die Konfliktbewältigung wurde als weiterer kritischer Faktor hervorgehoben.

Die Hauptaussage der Personen, welche im Tourismus- und Hospitalitydienstleistungssektor involviert sind, war, dass die allerwichtigste Fähigkeit the "Leidenschaft" ist, die Weise, wie sie über ihren Job denken, ihn lieben sowie die Gäste, welche das Hotel besuchen, in dem sie arbeiten.

**Tiefes Wissen über Hospitalitydienstleistungen ist ein weiterer entscheidender Faktor von Erfolg.**

Die speziellen Eigenschaften der Menschen, ihre Persönlichkeiten und ihre Charaktere können stark zu einer effizienten Arbeitsleistung beitragen.

Über viele Jahren arbeiteten eine Vielzahl von Leuten im Tourismussektor, weil sie keine Arbeit in ihrem Sektor finden konnten. Dies führt zu nicht ausgebildeten Angestellten mit einem Mangel an Wissen und Fähigkeiten in ihrem spezifischen Sektor von Hospitalitydienstleistungen. In jüngster Zeit ändert sich dies allmählich.

Ein weiterer wichtiger Faktor, welcher im Griechenland-Meeting in Bezug auf den Tourismussektor auftrat, ist der Hintergrund über die Eigentümer der Hotels. Diese müssen ebenfalls an Aus- und Weiterbildungsaktivitäten teilnehmen, um entsprechendes Wissen, Fähigkeiten, Eigenschaften und Qualifikationen für einen Hotelier zu erwerben.

Die Umwelt, in welcher die virtuellen Aus- und Weiterbildung entwickelt wird, sollte besser schlicht und einfach zu verwenden sein. Die Umwelt der virtuellen Aus- und Weiterbildung sollte nicht kompliziert und schwer zu bedienen sein.

**Es gibt einen großen Prozentsatz von Leuten im Hospitalitydienstleistungs- und Tourismussektor, welche nicht die benötigten digitalen Fähigkeiten haben, um eine Online-Weiterbildung in einer komplizierten digitalen Umwelt auszuführen.**