

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



NTG
Next Tourism Generation Alliance

DSFT

Deutsches Seminar
für Tourismus
Berlin



Die NTG-Kompetenzanalyse

27. April 2020

Inhaltsverzeichnis

1.	Einführung.....	3
2.	Die NTG-Kompetenzanalyse.....	3
2.1	Welche Kompetenzen sollten betrachtet werden?.....	3
2.2	Was ist die NTG-Kompetenzanalyse?	4
2.3	Wer profitiert von der NTG-Kompetenzanalyse?.....	4
2.4	Wie funktioniert die NTG-Kompetenzanalyse?	5
3.	Sechs Schritte der NTG-Kompetenzanalyse – Wie Sie die Kompetenzanalyse erfolgreich umsetzen.....	5
3.1	NTG-Kompetenzanalyse Schritt 1: Expertengremium	5
3.2	NTG-Kompetenzanalyse Schritt 2: Literaturrecherche	6
3.3	NTG-Kompetenzanalyse Schritt 3: Online-Befragung	7
3.4	NTG-Kompetenzanalyse Schritt 4: Experten-Interviews.....	8
3.5	NTG-Kompetenzanalyse Schritt 5: Treffen des Expertengremiums	9
3.6	NTG-Kompetenzanalyse Schritt 6: Strategie zur Kompetenzentwicklung	10

1. Einführung

Die Tourismuswirtschaft steht vor vielfältigen Herausforderungen: sozioökonomische und geopolitische Veränderungen, technologische Innovationen und demografischer Wandel sowie ein zunehmendes Umweltbewusstsein wirken auf die Branche ein. Laut Welttourismusorganisation (WTO, 2019) begünstigen soziale und technologische Veränderungen das Entstehen neuer – und disruptiver – Geschäftsmodelle (z.B. sharing economy wie AirBnB und das Internet als direkten Vertriebskanal) sowie verändertes Konsumverhalten.

Um diesen Marktveränderungen gewachsen zu sein, benötigt die Tourismuswirtschaft neue und veränderte Kompetenzen: digitale Kompetenzen werden zunehmend wichtiger. Gleichzeitig bilden soziale Kompetenzen den Schlüssel für individuelle Serviceleistungen für ein zunehmend vielseitiges (z.B. Millennials, Generation Z, Senioren, Menschen mit besonderen Bedürfnissen) und internationales Kundenspektrum. Auch der Bedarf an „grünen“ Kompetenzen steigt, da es für den Tourismus nur dann eine Zukunft geben wird, wenn Angebot und Nachfrage nachhaltig praktiziert werden.

Für die Tourismuswirtschaft, Bildungsanbieter und staatliche Stellen ist es eine große Herausforderung, den Überblick über den sich rasch verändernden Qualifikationsbedarf zu behalten und Qualifikationsdefizite zu überbrücken; dabei geht es um Weiterbildung (Erwerb neuer Fähigkeiten) und Fortbildung (Anpassungs- und Aufstiegsqualifizierung).

Genau da setzt die NTG-Kompetenzanalyse an. Sie ermöglicht Akteuren der Tourismusbranche, Bildungsanbietern und staatlichen Stellen, den sektorspezifischen Kompetenzbedarf kontinuierlich zu ermitteln, zu bewerten und zu kontrollieren. Die Ergebnisse helfen, gezielt strategische Maßnahmen zur Schließung erkannter Qualifizierungslücken zu formulieren und implementieren.

Die “Next Tourism Generation (NTG) Alliance“ (<https://nexttourismgeneration.eu>) wird durch die Europäische Kommission gefördert. Die internationale Initiative will eine europäische Blueprint-Strategie entwickeln als Antwort auf die wachsenden und sich stetig wandelnden Lücken in digitalen, „grünen“ und sozialen Kompetenzen. Fünf touristische Teilsektoren werden dafür genauer betrachtet: Beherbergung, Gastronomie, Reisebüros/Veranstalter, Besucherattraktionen, Destinationsmanagement.

2. Die NTG-Kompetenzanalyse

2.1 Welche Kompetenzen sollten betrachtet werden?

Digitalisierung und Nachhaltigkeit sind Megatrends mit hoher Relevanz für die Tourismuswirtschaft. Daher wurden im Rahmen der NTG-Kompetenzanalyse Kompetenzen analysiert die es ermöglichen, die Anforderungen der Digitalisierung und Nachhaltigkeit unternehmensspezifisch umzusetzen und anzuwenden.

Die entsprechenden Kompetenzen definieren wir im Rahmen des NTG-Projektes wie folgt:

1. **Digitale Kompetenzen:** Digitale Kompetenzen werden als eine der wichtigsten Komponenten in Politik, Bildung und Wirtschaft verstanden. Unter diesen Begriff fallen nicht nur IT-Kompetenzen (Umgang mit digitalen Technologien) sondern auch Informationskompetenz (Beschaffung, Bewertung, Teilung von Informationen über digitale Medien) und Medienkompetenz (Wissen, Nutzung und Gestaltung digitaler Medien). Es inkludiert auch Fähigkeiten der Kommunikation und Kollaboration, also der aktiven Teilnahme in sozialen Netzwerken und Plattformen.
2. **„Grüne“ Kompetenzen:** Die internationale Arbeitsorganisation (ILO) und das European Centre for the Development of Vocational Training (CEDEFOP) haben in einer Studie von 2011 "Skills for Green Jobs" zusammengestellt. Dazu gehören Innovationskompetenz, um auf Herausforderungen adäquat reagieren zu können, Beratungskompetenz, um Verbraucherinnen und Verbraucher über umweltfreundliche Problemlösungen und Technologien aufzuklären, unternehmerische Fähigkeiten und Fertigkeiten, um die Möglichkeiten kohlenstoffarmer Technologien erkennen und nutzen zu können, sowie das Umweltbewusstsein sowie die Bereitschaft, sich mit nachhaltiger Entwicklung auseinanderzusetzen.
3. **„Soft Skills“:** soziale Kompetenzen sind überfachliche Schlüsselqualifikationen. Hiermit werden die Fähigkeiten beschrieben, welche den zwischenmenschlichen Umgang fördern; sowohl im privaten als auch im beruflichen Alltag. Meist werden unter dem Begriff „soziale Kompetenz“ mehrere Kompetenzen zusammengefasst, so z.B. interkulturelles Verständnis; Kundenorientierung; Aufbau eines guten Arbeitsklimas, Empathie; eine positive Einstellung, Respekt und interkulturelle Sensibilität; persönlicher Kontakt und aktives Zuhören; Bewusstsein für Vielfalt, barrierefreie touristische Angebote; Gleichstellung der Geschlechter, etc.

2.2 Was ist die NTG-Kompetenzanalyse?

Für eine evidenzbasierte Entscheidungsfindung in Bezug auf Qualifizierungsstrategien ist eine umfassende Analyse der aktuellen und zukünftigen Kompetenzbedarfe der Belegschaft wichtig. Die NTG-Kompetenzanalyse beschreibt ein sechsstufiges Verfahren zur Erfassung und Analyse von Daten über Kompetenzen, Kompetenzbedarfe und Kompetenzlücken im Tourismus- und Gastgewerbe.

Die NTG-Kompetenzanalyse kann auf örtlicher, regionaler oder nationaler Ebene angewendet werden. Sie gewährleistet, dass Aus- und Weiterbildungssysteme gezielt auf die spezifischen Anforderungen des Arbeitsmarktes reagieren können.

Die NTG-Kompetenzanalyse wurde für digitale, „grüne“ und soziale Kompetenzen in fünf touristischen Teilssektoren entwickelt; sie kann jedoch einfach erweitert und zur Deckung des Qualifikationsbedarfs in anderen (touristischen) Sektoren eingesetzt werden.

2.3 Wer profitiert von der NTG-Kompetenzanalyse?

Die NTG-Kompetenzanalyse unterstützt alle Akteure im Tourismus.

Basierend auf der NTG-Kompetenzanalyse:

- können öffentliche Verwaltungen auf kommunaler, nationaler und europäischer Ebene kontinuierlich den aktuellen und zukünftigen Qualifikationsbedarf ermitteln,
- können Tourismusorganisationen und Unternehmen aktuelle und zukünftige Qualifikationslücken ihrer Mitarbeiter identifizieren und Strategien zur Beseitigung dieser Lücken umsetzen,
- können Aus- und Weiterbildungsanbieter relevante Informationen über den Qualifikationsbedarf zusammenstellen und Benchmarks setzen, um so passgenaue Trainings- und Qualifizierungsmaßnahmen zur Schließung von Kompetenzlücken zu entwickeln,
- können Arbeitnehmer Informationen über zukünftige Fähigkeiten finden, um ihre Karriereplanung, ihre Arbeitsfähigkeit, und Entwicklungsziele zu konkretisieren.

2.4 Wie funktioniert die NTG-Kompetenzanalyse?

Die NTG-Kompetenzanalyse gliedert sich in zwei Phasen: die Planungs- und Implementierungsphase.

Die Planungs-Phase ist wichtig, um Rollen bzw. Verantwortlichkeiten und den Umfang der Analyse zu definieren (räumlich, touristische Teilsektoren). Der Impuls könnte zum Beispiel von einer Tourismusorganisation ausgehen, die eine bestimmte Destination vertritt.

Sobald die Managementstruktur eingerichtet ist, sollte ein Projektkoordinator für die Kompetenzanalyse ernannt werden. Dieser beaufsichtigt die Planung, Koordination und Überwachung der Kompetenzanalyse, das Stakeholder-Management sowie Marketing und Kommunikation. Die Aufgaben des Projektkoordinators können auch die Organisation von Ausbildungsmodulen und anderen Trainingsmaßnahmen sowie die Definition von Qualitätsstandards umfassen.

3. Sechs Schritte der NTG-Kompetenzanalyse – Wie Sie die Kompetenzanalyse erfolgreich umsetzen

3.1 NTG-Kompetenzanalyse Schritt 1: Expertengremium

Für den Erfolg der NTG-Kompetenzanalyse ist es wichtig, ein Expertengremium zu gründen, die neben anderen Akteuren (z.B. Bildungsexperten) insbesondere Vertreter der Tourismuswirtschaft einbindet. Ziel ist, das Bewusstsein für die Notwendigkeit der Kompetenzanalyse zu schärfen und Bereitschaft für Qualifikationsstrategien und -Maßnahmen zu erhöhen. Ein positiver Effekt: die Zusammenarbeit zwischen Bildung und Branche, Wissenschaft und Praxis kann zu einem stabilen Netzwerk führen.

Das Expertengremium sollte aus 15 - 20 Teilnehmern bestehen. Um repräsentative und aussagekräftige Einschätzungen zu erhalten, ist eine sinnvolle Gruppenzusammensetzung wichtig. Empfehlenswert ist ein Mix aus Branchenvertretern sowie Aus- und Weiterbildungsanbietern und Verwaltung.

Idealerweise kommen die Mitwirkenden aus folgenden Organisationen:

- Industrie- und Handelskammern,
- Berufsschulen und –Akademien, Hochschulen und Universitäten,
- Verwaltung (z.B. Wirtschaftsförderung, Tourist-Information),
- regionale/lokale Tourismusorganisationen bzw. Tourismusverbände bzw. Destinationsmanagement-Organisationen,
- Tourismusbetrieben / Branchenverbänden.

Ein wichtiges Ergebnis des Auftakttreffens sollte eine klare Vereinbarung über das Engagement und die Zuständigkeiten der Beteiligten sowie ein Zeitplan für die Datenerhebung sein. Neben einer gewissen Verbindlichkeit wird dadurch auch Eigenverantwortung und Engagement für den Prozess gefördert.

Erfahrungen aus dem NTG-Pilotprojekt

Das DSFT hat Vertreter der Branchenverbände (DEHOGA, DRV, DTV, ASR, BVCD) sowie die IHK und Hochschulen kontaktiert und in Einzelgesprächen über Sinn und Nutzen der Kompetenzanalyse informiert. Dadurch konnten Vorbehalte gegenüber der Kompetenzanalyse und dem Projekt angesprochen und teilweise ausgeräumt werden. Es ist gelungen, Interesse an den Ergebnissen zu wecken und dadurch auch die Unterstützung der Branchenvertreter z.B. bei der Übermittlung interner Branchenstudien für die Literaturanalyse oder der Distribution der Online-Umfrage.

Die Ergebnisse der Befragung wurden auf den Gremiensitzungen der Branchenverbände sowie in einer eigens eingerichteten Arbeitsgruppe diskutiert und analysiert.

3.2 NTG-Kompetenzanalyse Schritt 2: Literaturrecherche

Ein erster Schritt im Prozess der Kompetenzbewertung ist die Auswertung von Sekundärdaten. Vorhandenes Wissen über aktuelle Kompetenzen und zukünftige Kompetenzbedarfe sowie Trends und Entwicklungen im Tourismus und Gastgewerbe wird zusammengetragen. Dieser Überblick kann durch die Auswertung vorliegender Fachliteratur, Studien und Berichte erfolgen.

Internationale Literatur über aktuelle und zukünftig benötigte Fähigkeiten im Tourismus sind in der Literaturliste in Kapitel 4 zusammengestellt. Darüber hinaus sollten die verschiedenen nationalen Berichte ausgewertet werden, z.B. Projekt- und Forschungsberichte, Analysen von Bildungsträgern oder Gewerkschaften, Marktforschungen.

Diese Literaturlauswertung kann ergänzt werden durch Erkenntnisse aus z.B. Branchenverbänden oder von Bildungsträgern, die eventuell nicht der Öffentlichkeit zugänglich sind.

Die aus der Literaturanalyse hervorgehenden Ergebnisse bilden einen wichtigen Input für **Schritt 3: Kompetenz-Umfrage** in der NTG-Kompetenzanalyse.

Erfahrungen aus dem NTG-Pilotprojekt

Das DSFT hat für die Datenanalyse internationale und nationale Informationsquellen herangezogen. Die Analyse der zusammengetragenen Sekundärdaten erfolgte für:

- die derzeit erforderlichen digitalen, „grünen“ und sozialen Kompetenzen in jedem der fünf Teilsektoren;
- die aktuelle Situation bezüglich Trainings- und Qualifizierungsangeboten in den drei Kompetenzfeldern für eine Auswahl von Aus- und Weiterbildungsinstituten (Universitäten, Unternehmen, Handelsverbände, private Anbieter);
- den zukünftigen Bedarf an der drei Kompetenzfelder in jedem Teilsektor.

Der Kompetenz-Bedarf wurde aus Ergebnissen einer Auswertung offener Stellen verschiedener Portale, z.B. Stepstone, abgeleitet.

Für die strukturierte Aufbereitung der Ergebnisse steht eine Vorlage zur Verfügung die hilft, ein Gesamtbild der Qualifikationssituation auf lokaler, regionaler und nationaler Ebene zu erstellen. Die NTG Desk Research Vorlage kann dabei an die spezifischen Ergebnisse der Kompetenzanalyse angepasst werden. Dennoch ist es empfehlenswert, die Struktur des Abschlussberichts bei der Beantwortung der Fragen beizubehalten. Nur auf diese Weise werden vergleichbare Ergebnisse erfasst, die geeigneten Input für den nächsten Schritt, die Umfrage zur Kompetenzanalyse geben können.

3.3 NTG-Kompetenzanalyse Schritt 3: Online-Befragung

Ziel der Befragung ist, die Bedeutung der ermittelten Kompetenzfelder zu erfassen. Darüber hinaus soll festgestellt werden, inwiefern eine Lücke zwischen dem aktuellen und künftigen Qualifikationsniveau in den betrachteten fünf Teilsektoren besteht.

Hierfür bietet sich eine Online-Umfrage an, da so leicht eine große Anzahl potenzieller Teilnehmer erreicht werden kann. Für den Aufbau der Online-Umfrage sowie die Auswertung der Ergebnisse wird empfohlen, in der empirischen Marktforschung erfahrene Mitarbeiter einzubinden.

Themen und Fragestellungen für die Umfrage können aus der Literaturanalyse (Schritt 2) stammen. In den Umsetzungshilfen zur Online-Umfrage haben wir für Sie eine Liste möglicher Fragen zusammengestellt.

Vor Durchführung der Online-Umfrage sollten die folgenden Aspekte geklärt werden:

- a) **Zeitraumen mit Meilensteinen festlegen:** (Bis) Wann soll die Umfrage durchgeführt sein; welche und wie viele Personen werden die Umfrage testen; wann wird sie online erscheinen; wie lange wird sie online sein; wann werden die Ergebnisse erwartet.

- b) **Bei internationalen Kooperationen:** Ressourcen (Zeit, Personal, Werkzeuge) für die Übersetzung der Umfrage in die jeweilige Landessprache einplanen; wer ist dafür verantwortlich; wer prüft die Qualität.
- c) **Fragen zur Stichprobengröße klären:** wie viele Befragte werden benötigt; aus welchen Sektoren / Unternehmen / Organisationen.
- d) **Kontaktaufnahme mit potentiellen Befragungsteilnehmern:** welche Fragen müssen zur Datenschutzverordnung geklärt werden; wie kann die Ansprache (per Brief oder E-Mail) formuliert werden, um die Teilnehmer über das Ziel und die Hintergründe der Umfrage zu informieren.

Die Umfrageergebnisse werden analysiert und in einem Bericht festgehalten. Daraus werden die sektorspezifischen Kompetenzlücken deutlich. Die Ergebnisse der Umfrage bieten eine wichtige Grundlage für Schritt 4 der NTG-Kompetenzanalyse: die Interviews. In den Umsetzungshilfen finden Sie den Länderreport Deutschland von 2019 als Beispiel.

Die Ergebnisse der Umfrage sollten über die Website verbreitet und in dem Expertengremium diskutiert werden.

Erfahrungen aus dem NTG-Pilotprojekt

Das DSFT hat von Januar bis März 2019 eine Online-Umfrage zu den Kompetenzanforderungen im Tourismus durchgeführt. Der zugrundeliegende Fragebogen wurde durch die Hochschule Breda (Niederlande) auf Basis der Literaturrecherchen der Partnerländer erarbeitet. Dieser Fragebogen kam in allen Partnerländern zum Einsatz. Ziel war es, 250 Antworten insgesamt bzw. 50 Rückläufe pro Branche zu erreichen. An der Umfrage haben 246 Personen teilgenommen. Vertreter aus dem Destinations-Management waren mit 145 Teilnehmern überrepräsentiert.

Um die Rücklaufquote der Umfrage zu maximieren, ist es wichtig, die Branchenverbände als Distributionspartner zu gewinnen und diese von dem Nutzen der Befragungsergebnisse zu überzeugen. Ebenfalls ist wichtig, den Fragebogen einfach, nutzerfreundlich und ansprechend zu gestalten. Wichtig ist auch, dass die Umfrage innerhalb von 5 -10 Minuten abgeschlossen werden kann.

3.4 NTG-Kompetenzanalyse Schritt 4: Experten-Interviews

Basierend auf den Ergebnissen Online-Befragung werden Interviews mit Branchenvertretern aus dem Tourismus und dem Bildungssektor empfohlen. Schwerpunkte bilden Einschätzungen und Erkenntnisse über die Zukunft der digitalen, ökologischen und sozialen (oder anderen) Fähigkeiten. Interviewpartner sind leitende Mitarbeiter mit Personalverantwortung.

Die Experten-Interviews sollten in Form semi-strukturierte Interviews von etwa 45 Minuten Dauer geführt werden. Diese Interviewform ist ein geeignetes Instrument, um vertieftes Wissen und neue Einschätzungen zu

gewinnen. Gleichzeitig ist wichtig, dass die Interviews zuverlässige und vergleichbare qualitative Daten liefern. Dieses wird durch einen Interviewleitfaden mit einheitlichen Themen für die Interviews sowie einigen Beispielfragen gewährleistet.

Zur besseren Auswertung können die Interviews aufgezeichnet werden. In diesem Falle ist ein Einverständnis der Interviewpartner Voraussetzung. Grundsätzlich sind die Regelungen des Datenschutzes zu beachten.

Vor Durchführung der Experteninterviews sind die in Schritt 3 aufgeführten Fragen zum Zeitpunkt, zur Stichprobengröße und zur Ansprache der Interviewpartner zu klären.

Die erhobenen Daten münden in anonymisierter Form in einem Bericht. Dieser wird den Partnern der Kompetenzplattform, den Wirtschaftsverbänden, politischen Entscheidungsträgern und anderen relevanten Interessengruppen zur Verfügung gestellt.

Erfahrungen aus dem NTG-Pilotprojekt

Das DSFT hat 40 Experteninterviews mit Branchenvertretern aus dem Tourismus und Bildungssektor durchgeführt. Die Ergebnisse gewährleisteten qualitative Einblicke in die Zukunft der digitalen, „grünen“ und soziale Kompetenzen. Viele der Befragten äußerten Interesse, auch weiterhin mit der NTG Skills Alliance in Kontakt zu bleiben. Die persönlichen Kontakte, die während der Interviews geknüpft wurden, waren wichtig, um wertvolle Informationen zu gewinnen, sondern auch, um die Teilnehmer von der Relevanz des NTG-Projekts zu überzeugen und neue Partner für das Projekt zu gewinnen.

3.5 NTG-Kompetenzanalyse Schritt 5: Treffen des Expertengremiums

Eine der größten Herausforderungen ist es, die kontinuierliche Zusammenarbeit des Expertengremiums zu gewährleisten. Diese regelmäßigen Treffen sind wichtig für:

- die Verbreitung der Ergebnisse der Kompetenzanalyse in der Branche,
- die Sensibilisierung für die erforderlichen Zukunftskompetenzen,
- die Erhöhung der Bereitschaft für eine kontinuierliche Analyse, Bewertung und Monitoring des Qualifikationsbedarfs im Tourismus,
- die Adressierung gegenüber der Politik
- die Unterstützung der Tourismuswirtschaft sowie der Aus- und Weiterbildungsanbieter bei strategischen Entscheidungen zur Schließung von Qualifikationslücken.

Außerdem ist es empfehlenswert, weitere Veranstaltungen zu organisieren und zu besuchen, um das wichtige Thema der künftig notwendigen Kompetenzen im Tourismus bekannt zu machen und neue Partner zu gewinnen.

Einige Beispiele sind:

- Vorträge oder Teilnahme bei Branchentreffen und offiziellen Veranstaltungen (Ferienmessen, Tourismusmessen, Branchentreffen, Roadshows),
- Organisation von Workshops oder Tischgesprächen über Kompetenzen im Tourismus oder den Austausch von Best Practices,
- Interviews in der Fachpresse.

Erfahrungen aus dem NTG-Pilotprojekt

Das DSFT hat ein Expertengremium eingerichtet, das sich aus Vertretern der Branchenverbände im Tourismus und Bildungsträgern zusammensetzt. Die Bereitschaft zur kontinuierlichen Zusammenarbeit ist nur gegeben, wenn konkrete Ergebnisse präsentiert und diskutiert werden können. Außerdem ist wichtig, aus den Treffen konkrete Arbeitsaufträge für den weiteren Projektfortschritt abzuleiten.

Eine begleitende Informationskampagne ist wesentlich, um die Erkenntnisse in die Branche und Politik zu tragen. Dafür wurde eine Projektwebsite erstellt, die regelmäßig aktualisiert und erweitert wird (https://www.dsft-berlin.de/next_tourism_generation_alliance_472.html). Das NTG-Projekt wird außerdem in den sozialen Medien kommuniziert.

3.6 NTG-Kompetenzanalyse Schritt 6: Strategie zur Kompetenzentwicklung

In diesem Projektschritt werden alle Informationen aus der Literaturanalyse, der Umfrage sowie der Interviews gebündelt und im Zusammenhang ausgewertet, um einen umfassenden Bericht über den Qualifikationsbedarf der Branche sowie die daraus abgeleiteten Qualifikationsstrategien zu erstellen. Dieser Bericht, der von dem Expertengremium diskutiert und validiert werden sollte, kann in zweierlei Hinsicht Anwendung finden:

1. Ermittlung der Lücken zwischen dem derzeitigen und dem künftigen Qualifikationsniveau für die Kompetenzfelder,
2. Entwicklung von Strategien, um den Qualifikationsbedarf auf Wirtschafts- und Branchenebene sowie auf der Wissenschafts- und Hochschulebene zu decken.

Diese Strategien können Folgendes umfassen:

- Verknüpfung der Forschungsergebnisse mit bereits vorhandenen Instrumenten zur Kompetenzanalyse auf nationaler Ebene (z.B. Kompetenzmessverfahren des BIBB) oder – wenn nicht vorhanden - die Entwicklung z.B. branchenspezifischer Instrumente zur Kompetenzanalyse.

Die Ergebnisse der NTG-Kompetenzanalyse fließen z.B. ein in die NTG-Skills-Matrix. Sie ist ein dynamisches Online-Tool, das die erforderlichen digitalen, „grünen“ und sozialen Kompetenzen

Tourismus-Jobs dargestellt und je nach Position in Kompetenzniveaus differenziert. Die NTG-Skills-Matrix schafft somit einen Überblick über die Kompetenzbedarfe sowie Angebote der Qualifizierung.

- Entwicklung von Leitfäden und Qualitätsstandards für zukünftige Kompetenzen, erwartete Kompetenzlücken und Schließung dieser Lücken für Personalabteilungen in der Tourismuswirtschaft und öffentliche Organisationen im Tourismus sowie für Bildungseinrichtungen.
- Erfassen und Auswertung von Best Practices in Bezug auf die Ausbildung von digitalen, „grünen“ und sozialen Kompetenzen aus der Sicht der Tourismusbranche ebenso wie der Bildungsanbieter

Das NTG-Pilotprojekt wird Best-Practice Fallstudien von Qualifizierungsinitiativen publizieren.

- Entwicklung neuer spezifischer Ausbildungsmodule, die die im Projekt identifizierten Lücken schließen.

Das NTG-Pilotprojekt erarbeitet drei neue qualitätsgeprüfte NTG-Module, die auf der NTG-Website bis Ende des Jahres 2020 zur Verfügung stehen. Sie sollen in das derzeitige europäische Berufsbildungssystem integriert werden.