

# NTG-Kompetenzanalyse Schritt 2: Literaturrecherche – So können Sie vorgehen

**Ziel** der Literaturrecherche ist, vorhandenes Wissen über heutige und zukünftige Kompetenzen, Trends und Entwicklungen im Tourismus zu ermitteln. Die NTG-Kompetenzanalyse betrachtet Kompetenzen im Bereich Digitalisierung und Nachhaltigkeit (letztere umfassen Umweltmanagement und soziokulturelle Kompetenzen) aus der Perspektive der Tourismuswirtschaft (Nachfrageseite) und der Bildungsanbieter (Universitäten, Ausbildungsbetriebe usw.).

Viele Informationen über die aktuellen und zukünftigen Kompetenzen, die in der Tourismuswirtschaft benötigt werden, sind bereits verfügbar. Ein Überblick über den aktuellen Forschungsstand hilft, zu entscheiden, wo Lücken bestehen und an welchen Stellen weitere Analysen notwendig sind.

Informationen können aus unterschiedlichsten **Quellen** gewonnen werden: Kursinhalte, Websites, Berichte, Strategie- und Grundsatzpapiere, Studien- und Forschungsergebnisse, Fachartikel, Bücher. Teil der Umsetzungshilfe ist ein Verzeichnis der im Rahmen der NTG-Kompetenzanalyse ausgewerteten Quellen. Dieses Verzeichnis zeigt außerdem die einheitliche Darstellung von Quellennachweisen im APA-Format (Autor | Jahr | System).

Für die Aufbereitung der ausgewerteten Quellen schlagen wir eine einheitliche Gliederung vor. Hierfür haben wir eine **Muster-Gliederung** erstellt.

## 1.1 Welche Kompetenzen sollten betrachtet werden?

Digitalisierung und Nachhaltigkeit sind gesellschaftliche Megatrends und haben nicht nur deswegen eine hohe Relevanz für die Tourismuswirtschaft. Die NTG-Kompetenzanalyse analysiert Kompetenzen, die auf diese veränderten Anforderungen Antworten geben und unternehmensspezifisch eingesetzt werden können.

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 umfasst darüber hinaus 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 zum Beispiel
- interkulturelles Verständnis, Respekt und interkulturelle Sensibilität,
  - Kundenorientierung,
  - Aufbau eines guten Arbeitsklimas und eine positive Einstellung,
  - Empathie,
  - persönlicher Kontakt und aktives Zuhören etc.

## 1.2 Wie bereiten Sie die Ergebnisse der Literaturrecherche mit Quellenangaben auf? – Eine Mustergliederung

Die Ergebnisse der Literaturrecherche geben Ihnen Hinweise auf aktuell und zukünftig benötigte Kompetenzen und eventuelle Kompetenzlücken. Mit Hilfe der Literaturrecherche finden Sie heraus, wo noch offene Fragen bestehen, die Sie im Rahmen einer Online-Umfrage und der Experteninterviews klären können.

Folgende Strukturierung der Literaturrecherche und deren Ergebnisdokumentation bietet sich an:

### Relevanz des Tourismus

1. Bereiten Sie Informationen über die wirtschaftliche Bedeutung des Tourismus in Ihrer Destination auf.

Zur Darstellung der wirtschaftlichen Bedeutung Situation können folgende Kennziffern recherchiert werden:

Kennzahl für die wirtschaftliche Bedeutung	Quelle
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Touristische Ankünfte in einem definierten Zeitraum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regionaldatenbank Deutschland (Statistische Ämter des Bundes und der Länder)</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Touristische Übernachtungen in einem definierten Zeitraum (gewerbliche und nicht-gewerbliche Betriebe)</li> <li>• Anzahl der Tagesausflüge</li> <li>• Tagesausgaben der Touristen und Ausflugs-gäste</li> <li>• Touristischer Gesamtkonsum</li> <li>• Touristische Brutto-Wertschöpfung (direkt und indirekt)</li> <li>• Beschäftigungswirkung (direkt und indirekt)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sparkassen-Tourismusbarometer (dwif, jährlich)</li> <li>• Marketingkonzeptionen der Landesmarketingorganisationen</li> <li>• DWIF-Tagesreisenmonitor</li> <li>• Studien zum Wirtschaftsfaktor</li> </ul>
--	---

2. Bereiten Sie Informationen über die wirtschaftliche Bedeutung des Tourismus in Ihrer Destination auf.

Entsprechende Informationen werden Sie in Marketingplänen und –Konzeptionen der Tourismusmarketingorganisationen auf Landes- und Regionalebene finden.

### Aktuelle und zukünftige digitale Kompetenzen

1. Ermitteln Sie die aktuell benötigten digitalen Kompetenzen (Definition siehe oben) aus der Perspektive der Tourismusbranche in Ihrer Region.
2. Ermitteln Sie den zukünftigen Bedarf an digitalen Kompetenzen aus der Perspektive der Tourismusbranche in Ihrer Region.

Differenzieren Sie die Ergebnisse entsprechend der 5 Sektoren

- Reisebüros / Reiseveranstalter
  - Destinationsmanagement
  - Freizeitattraktionen
  - Beherbergung
  - Gastronomie.
3. Ermitteln Sie das aktuelle Ausbildungsangebot bezüglich der Vermittlung von **digitalen Kompetenzen** für eine Auswahl von 5 Aus- und Weiterbildungsanbietern (dies können Universitäten, Unternehmen, Handelsverbände, private Ausbildungsanbieter sein).

#### Mögliche Literaturquellen:

accadis Hochschule, 2018: Bachelor-Studiengänge

BiBB (Bundesinstitut für Berufsbezogene Bildung) 2017, Digitale Medien in der betrieblichen Berufsbildung – Medienaneignung und Mediennutzung in der Alltagspraxis von betrieblichem Ausbildungspersonal, 11/2017

BiBB 2018: „Für die Zukunft lernen: Berufsbildung von morgen – Innovationen erleben“, June 2018, Web:  
<https://kongress2018.bibb.de/>

BIBB 2018a: Datenreport zum Berufsbildungsbericht 2018. Informationen und Analysen zur Entwicklung der beruflichen Bildung. Bonn 2018

BIBB 2018b: Annual Report. Bonn 2018

BIBB QuBe-Data portal: [https://www.bibb.de/de/qube\\_datportal.php](https://www.bibb.de/de/qube_datportal.php)

Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft gGmbH 2014, Abschlussbericht des Projekts „Arbeitsmarkt- und Fachkräfteanalyse Tourismus“

Bitkom 2016: Von der Pauschalreise zum E-Tourismus: Wie die Digitalisierung die Touristikbranche verändert (Pressekonferenz auf der ITB 2016)

BMAS (Bundesministerium für Arbeit und Soziales), 2013: Arbeitsmarktprognose 2030 - Eine strategische Vorausschau auf die Entwicklung von Angebot und Nachfrage in Deutschland

BMBF 4/2018: Berufsbildungsbericht 2018

Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) 2018: Bildung in Deutschland 2018, Ein indikatorengestützter Bericht mit einer Analyse zu Wirkungen und Erträgen von Bildung

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi), 2015: Management-Summary der Onlinekonsultation Potenziale und Herausforderungen der Digitalisierung für die Dienstleistungswirtschaft

DEHOGA Baden-Württemberg, 2017: DEHOGA Merkblätter zu den Ausbildungsrahmenplänen „Hotelfachmann/-Frau“, „Restaurantfachmann / -Frau“, „Hotelkaufmann /-Frau“

Deutsche Telekom AG, 2017: Digitalisierungsindex Mittelstand

DGB, 2017: Ausbildungsreport 2017

DIHK 2017a, Ausbildung 2017

DIHK 2017b, DIHK Arbeitsmarktreport

DIHK 2017c, Das IHK-Unternehmensbarometer zur Digitalisierung,

DIHK Service GmbH, 2018: Digitalisierung weiterdenken - Qualifizierungsbedarfe von KMU erkennen und im Netzwerk Fachkräfte für die Region sichern

DWIF consulting GmbH / Ostdeutscher Sparkassenverband 2017, Tourismusbarometer Jahresbericht 2016

Hochschule Kempten, 2017: Modulhandbuch Bachelorstudiengang Tourismus-Management (Studienbeginn ab WS 2017/2018)

Hoppe M., 2018: Digitalisierung in der Tourismuswirtschaft: Trends und Folgewirkungen – Erfahrungen aus der Hotellerie und von Reiseveranstaltern. Diese Publikation entstand im Rahmen des Projekts „Digitalisierung in der Tourismuswirtschaft“, das durch die Input Consulting gGmbH realisiert und von der Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten (NGG) sowie der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di), Fachbereich 13, finanziert wurde.

IAB (Institut für Arbeitsmarktforschung), 2016: Wirtschaft 4.0 und die Folgen für Arbeitsmarkt und Ökonomie - Szenario-Rechnungen im Rahmen der BIBB-IAB Qualifikations- und Berufsfeldprojektionen (IAB Forschungsbericht 13/2016)

IAB, 02/2018: Betriebliche Berufsausbildung und Weiterbildung in Deutschland, Nürnberg 2018

IHK Frankfurt / Main 2005: Ausbildungsplan Kaufmann/Kauffrau für Tourismus und Freizeit

IHK Köln, 2011: Ausbildungsplan Tourismus-Kaufmann/Kauffrau

Initiative D21 e. V., 2017: Sonderstudie »Schule Digital« 2016, durchgeführt von Kantar TNS

Institut für Strukturpolitik und Wirtschaftsförderung Halle-Leipzig e.V. 2002: Qualifikationsentwicklung im Tourismus - Branchenbericht zum Projekt Trendqualifikationen als Basis zur Früherkennung von Qualifikationsentwicklungen

Kultusministerkonferenz (KMK), Strategie der Kultusministerkonferenz „Bildung in der digitalen Welt“ - Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 08.12.2016

Pfeiffer, S.; Lee, H. (2017): Digitalisierte Arbeit und Wandel in Nahrung, Genuss, Gaststätten. Auswertungen auf Basis der BIBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung 2012 und dem DGB Index Gute Arbeit 2016. Zukunftsprojekt Arbeitswelt 4.0 Baden-Württemberg. Bd. 6. Universität Hohenheim, Lehrstuhl für Soziologie.

Prognos / Vereinigung der Bayerischen Wirtschaft e. V. 2017, Digitalisierung als Rahmenbedingung für Wachstum, 08/2017

Röhrig, A., Michailova, S. 2017: Neue Kompetenzen für eine digitale Arbeitswelt, Zwischenbericht zum Projekt Zusatzqualifikation digitale Kompetenzen, in: BMAS Werkheft 03 „WeiterLernen“ vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales, S. 140 – 145, Juni 2017

Servicestelle Offene Hochschule Niedersachsen gGmbH, 2015: Studie 2015 - Qualifizierungsbedarf in Zeiten des Fachkräftemangels

VIR (Verband Internet Reisevertrieb e.V.), 2018: Daten und Fakten zum Online-Reisemarkt 2018



## Aktuelle und zukünftige „grüne“ Kompetenzen

1. Ermitteln Sie die aktuell benötigten „grünen“ Kompetenzen (Definition siehe oben) aus der Perspektive der Tourismusbranche.
2. Ermitteln Sie den zukünftigen Bedarf an „grünen“ Kompetenzen aus der Perspektive der Tourismusbranche.

Differenzieren Sie die Ergebnisse entsprechend der 5 Sektoren

- Reisebüros / Reiseveranstalter
  - Destinationsmanagement
  - Freizeitattraktionen
  - Beherbergung
  - Gastronomie.
3. Ermitteln Sie das aktuelle Ausbildungsangebot bezüglich der Vermittlung von **grünen Kompetenzen** für eine Auswahl von 5 Aus- und Weiterbildungsanbietern (dies können Universitäten, Unternehmen, Handelsverbände, private Ausbildungsanbieter sein).

### Mögliche Literaturquellen:

BEST-Sabel-Hochschule Berlin: Werkstattbericht 01/2015 im Auftrag des Schweizer Reise-Verbandes (SRV) - Studie: Macht Nachhaltigkeit am Counter Sinn?, Ergebnisse einer Umfrage in deutschen, schweizer und österreichischen Reisebüros 2014

BIBB, 2007: Nachhaltige Ausbildung in Betrieben der regionalen Tourismuswirtschaft, journal BWP 5/2007, p. 44 – 45

Carius, F., 2008: Unterrichtsmodul Nachhaltigkeit im Tourismus Materialien zum Einsatz in der berufsschulischen Ausbildung von Reiseverkehrskaufleuten, Bremen

DEHOGA Baden-Württemberg, 2017: DEHOGA Merkblätter zu den Ausbildungsrahmenplänen „Hotelfachmann/-Frau“, „Restaurantfachmann / -Frau“, „Hotelkaufmann /-Frau“

EPIZ, Entwicklungspolitisches Bildungs- und Informationszentrum, 2013: Invitation to the Wake - Sustainability for vocational training, Berlin

EPIZ, Entwicklungspolitisches Bildungs- und Informationszentrum, 2012: Berufe Global: Tourism – Unterrichtsvorschläge zu den Themen Nachhaltiger Tourismus, Siegel und Zertifikate, Destinationsentwicklung, Reisen nach Gambia und Namibia, Klischees, Kultur und Religionen, Nachhaltige Städtereise, Berlin

Far, forum anders reisen, 2017: Wirtschaftsdaten 2017



FUR – Forschungsgruppe Urlaub und Reisen, 2014: Abschlussbericht zu dem Forschungsvorhaben: Nachfrage für Nachhaltigen Tourismus im Rahmen der Reiseanalyse

FUR – Forschungsgruppe Urlaub und Reisen, 2014: Abschlussbericht zu dem Forschungsvorhaben: Nachfrage für Nachhaltigen Tourismus im Rahmen der Reiseanalyse

Haubner, R., 2007: Nachhaltigkeit im Tourismus in der beruflichen Bildung. Präsentation im Rahmen des Fachworkshop „Bildungs\_Lücke Nachhaltigkeit im Tourismus in der beruflichen Aus- und Weiterbildung“ Haus der Wissenschaft, Bremen

<https://akademie.muenchen.ihk.de/gastronomie/nachhaltige-ernaehrung-ihk/> - read at 2018-07-25

<https://www.emas.de/teilnahme/wer-hat-schon-emas/> - read: 2018-07-26

<https://www.forum-berufsbildung.de/nc/lehrgang/umschulung/hotelfachmannhotelfachfrau-ihk-mit-zusatzqualifikation-nachhaltiger-tourismus-1332/> - read at 2018-07-26

<https://www.osz-gastgewerbe.de/bildungsangebote/zusatzqualifikationen/88-bildungsangebote/zusatzqualifikationen/zusatzqualifikationen-nachhaltigkeitstrainee.html> - read 2018-07-25

<https://www.tourcert.org/> - read: 2018-07-26

[https://www.travelife.info/index\\_new.php?menu=certifiedcompanies&lang=en](https://www.travelife.info/index_new.php?menu=certifiedcompanies&lang=en) – read: 2018-07-26

<https://www.tuigroup.com/de-de/nachhaltigkeit/strategie/Make-a-difference> - read: 2018-07-26

<https://www.viabono.de/hotels-unterkuenfte.html> - read: 2018-07-26

<https://www.viabono.de/specials/reiseveranstalter.html> - read: 2018-07-26

IHK Frankfurt / Main 2005: Ausbildungsplan Kaufmann/Kauffrau für Tourismus und Freizeit

IHK Köln, 2011: Ausbildungsplan Tourismus-Kaufmann/Kauffrau

Kreilkamp, E., 2017: Nachhaltigkeit bei Urlaubsreisen: Wunsch und Wirklichkeit Green Travel Transformation - Endkundenbefragung 2017

Ostenrath, K., 2012: Jobmotor Nachhaltigkeit, Teil IV: Nachhaltigkeit im Tourismus, Informationsdienst des Wissenschaftladen Bonn e.V Bonn

Statista 2018: Statistiken zum nachhaltigen Reisen 2017, <https://de.statista.com/themen/3505/nachhaltiges-reisen/> (read at 2018-07-25)

Stomporowski, S., 2018: NL-G - Nachhaltige Lernorte im Gastgewerbe, Webpräsentation des Verbundprojektes, see: <http://nlg-berufsbildung.de/>

TUI Group 2017: Sustainability Survey, Global Insights, 2017

VERBRAUCHER INITIATIVE e. V., 2017: Anforderungen an Unternehmenszertifizierungen für nachhaltigen Tourismus in Deutschland, Berlin

## Aktuelle und zukünftige „sozialen“ Kompetenzen

1. Ermitteln Sie die aktuell benötigten sozialen Kompetenzen (Definition siehe oben) aus der Perspektive der Tourismusbranche in Ihrer Region.
2. Ermitteln Sie den zukünftigen Bedarf an sozialen Kompetenzen aus der Perspektive der Tourismusbranche in Ihrer Region.

Differenzieren Sie die Ergebnisse entsprechend der 5 Sektoren

- Reisebüros / Reiseveranstalter
  - Destinationsmanagement
  - Freizeitattraktionen
  - Beherbergung
  - Gastronomie.
3. Ermitteln Sie das aktuelle Ausbildungsangebot bezüglich der Vermittlung von **sozialen Kompetenzen** für eine Auswahl von 5 Aus- und Weiterbildungsanbietern (dies können Universitäten, Unternehmen, Handelsverbände, private Ausbildungsanbieter sein).

### Mögliche Literaturquellen:

DEHOGA Baden-Württemberg, 2017: DEHOGA Merkblätter zu den Ausbildungsrahmenplänen „Hotelfachmann/-Frau“, „Restaurantfachmann / -Frau“, „Hotelkaufmann /-Frau“

DIHK 2017a, Ausbildung 2017

Gruber, T., 2016: Ergebnisbericht „Befragung zu Weiterbildungsangeboten für Leistungsträger aus Hotellerie, Gastronomie, Freizeit, Kultur und Einzelhandel“, Coburg

Hoff, A., 2016: Interkulturelle Kompetenz – Ein Blick auf die berufliche Handlungsfähigkeit von morgen, erschienen im Fachjournal: Haushalt in Bildung & Forschung 1/2016: Berufliche Bildung. Gestaltungsmöglichkeiten und Zukunftsoptionen, Budrich journal

<http://wis.ihk.de/> - read 2018-07-27.

IHK Frankfurt / Main 2005: Ausbildungsplan Kaufmann/Kauffrau für Tourismus und Freizeit

IHK Köln, 2011: Ausbildungsplan Tourismus-Kaufmann/Kauffrau





Köhler, M., 2012: Working Paper zur Zusatzqualifikation Interkulturelle Kompetenz Nr. 3 – Interkulturell ausgerichtete Studien- und Dienstleistungsangebote: Ergebnisse einer Internetrecherche, Dresden

KWB, 2017: Weiterbildungsbedarf in Hamburger Unternehmen Auswertung der online-gestützten Befragung in der Hotel- und Gastronomiebranche

