



Kompetenz und Qualität im Tourismus

Spezielle Schulungen für Dienstleister in der Tourismusbranche

In den letzten Monaten war in der Presse, besonders auch im Landkreis Garmisch-Partenkirchen, wiederholt von notwendigen Investitionen im Bereich Tourismus zu lesen.

Dabei wurden u. a. Investitionen in Ausstattung, Klassifizierung aber auch notwendige Förderung der Dienstleistungsqualität kleiner und mittlerer Beherbergungsbetriebe sowie anderer Dienstleister im Tourismus gefordert.

Die Volkshochschule Garmisch-Partenkirchen als öffentlich verantwortete Bildungseinrichtung mit dem Kerngeschäft Weiterbildung und Qualifizierung führt seit einigen Jahren spezielle Schulungen für eben diese Zielgruppe im Landkreis erfolgreich durch.

Unsere speziellen Schulungen und geplanten Projekte zur Förderung der regional im Tourismus tätigen Personen und Organisationen sind:



Die vhs Garmisch-Partenkirchen hat in den vergangenen 2 1/2 Jahren mit der Entwicklung des **SMK –**

des Service-Marketing-Koffers Tourismus und den damit zusammenhängenden modularen Tourismustrainings bei Vermietern der unterschiedlichen Destinationen im Landkreis große Resonanz erfahren.

So haben wir seit Herbst 2005 insgesamt 206 Tourismus-Trainings durchgeführt und 1200 Kursteilnehmer und Vermieterinnen von kleinen und mittleren Betrieben verzeichnet.

Ein Großteil dieses Personenkreises hat aufgrund der regen Teilnahme an diversen Schulungen das Zertifikat *Service-Xpert Tourismus* erhalten.



Dieses Schulungsangebot das aus dem Europäischen Sozialfonds gefördert wird und daher äußerst preisgünstig ist, wird letztmalig im Herbst 2007 angeboten.

Ab Herbst 2007, nach Ablauf der EU-Förderung der SMK-Trainingspalette wird die vhs Garmisch-Partenkirchen als Pilot-Volkshochschule in Bayern im Rahmen eines anderen Tourismusprojektes, gefördert vom Bayerischen Wirtschaftsministerium und in enger Kooperation mit dem Bayer. Volkshochschulverband, eine neue Qualifizierungsreihe für kleine und mittlere Unternehmen im Tourismus sowie andere Dienstleister anbieten



Unter dem Titel **Kompetenz im Tourismus** werden, ähnlich dem SMK, Lernmaterialien zur Verfügung gestellt, die die wichtigsten Bereiche des Tourismus abdecken:

Die KIT-Box oder Tourismus-Box.

Dazu bietet die vhs Garmisch-Partenkirchen wieder modulare Trainings an.

Mit dem Kauf der Tourismus-Box erwerben Sie gleichzeitig 10 Gutscheine mit denen Sie bei allen in diesem Semester angebotenen Tourismus-Trainings eine 10%ige Kursgebührenermäßigung erhalten.



Ergänzt werden die vom Wirtschaftsministerium geförderten Lernmaterialien und die dazugehörigen Schulungen von einer **zusätzlichen Themenpalette**, die in den vergangenen Jahren bei Vermietern auf große Resonanz gestoßen sind. Eine kleine Kursauswahl:

Marketing: Werbetexte selbst gestalten, Gestalten von Pauschalen, Suchmaschinen, Kinder- und familienfreundlicher Tourismus etc.

Verkaufstechniken: Richtiges Telefonieren, schwierige Gespräche meistern - Beschwerdemanagement, aktiver Verkauf

Fachliche Kenntnisse: Recht und Haftung in der Hotellerie, Menükunden, Tische eindecken und Dekorieren

EDV und Internet: Internet- und E-Mailings, Internetseiten selbst erstellen, Menükarten, Buchungssystemen, Erstellen von Gäste- und Schlechtwettermappen

Softskills: Gesprächsführung und positive Umgangsformen, Stil und Etikette, Interkulturelle Kompetenzen

Sprachen im Tourismus: Englisch, Italienisch, Russisch, Spanisch, Französisch etc.



Alle Schulungen werden von qualifizierten Fachleuten durchgeführt und sind sehr praxisnah ausgerichtet.

In enger Kooperation mit dem Tourismusverband für München und Oberbayern wird die vhs Garmisch-Partenkirchen ab diesem Herbstsemester 2007 die **Qualifizierungsoffensive des Tourismusverbandes**, die vor 2 Jahren mit der Zertifizierung der Touristinformation abgeschlossen wurde, weiterführen.

Die Trainings, die speziell für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Touristinformationen der Region und darüber hinaus angeboten werden, sollen zur kontinuierlichen Qualitätssicherung und –steigerung in den Touristinformationen beitragen.

Diese Initiative wurde bereits bei der letzten Jahreshauptversammlung des Tourismusverbandes für München und Oberbayern vorgestellt.



Die Volkshochschule Garmisch-Partenkirchen wird zusammen mit der Oberallgäuer Volkshochschule und der Entwicklungspartnerschaft Allgäu-Oberland gGmbH, zu deren Gesellschaftern auch Landkreise, Kommunen sowie andere Bildungseinrichtungen zählen (u.a. der Landkreis Garmisch-Partenkirchen und die vhs Garmisch-Partenkirchen), in der Region Allgäu und Oberland eine **Tourismus-Akademie** starten.

Ziel der Tourismusakademie wird es sein alle Angebote, Schulungen, Ausbildungsgänge, Vorträge, Sonderveranstaltungen, die der Förderung des Tourismus in der Alpenregion Allgäu und Oberland (Landkreis GAP) dienen, zu bündeln, um insgesamt die Qualität in dieser Region zu steigern und damit diesen wichtigen Wirtschaftszweig zu sichern.

Wir machen Sie fit für die Zukunft.