



Mit einer guten Ausbildung zum besten Service

Zufriedene Touristen und Beschäftigte dank einer praxisorientierteren Hotelfachlehre



Die Herausforderung

Tunesien ist ein attraktives Urlaubsland: Rund acht Prozent der Bevölkerung arbeiten im Tourismussektor und die Branche macht etwa ein Sechstel des Bruttoinlandsprodukts aus. Dennoch markiert diese Zahl einen Tiefstand. Seit dem arabischen Frühling 2011 sind die Besucherzahlen aufgrund der instabilen politischen Lage stark zurückgegangen und sanken in den letzten Jahren weiter. Für viele Angestellte haben die Hotels als Arbeitgeber an Attraktivität verloren. Infolgedessen sinkt die Motivation bei Beschäftigten ebenso wie bei Berufseinsteigern. Trotz der hohen Arbeitslosigkeit im Lande fehlt es vor allem jungen Menschen an Anreizen und an einer praxisorientierteren Ausbildung, um sich für den Weg als Hotelfachkraft zu entscheiden.

Bedingt durch diese Entwicklungen entspricht die Qualität vieler Angebote nicht mehr dem gewohnten Standard. Dies spüren auch die Touristen und entscheiden sich lieber für andere Länder, so dass Tunesien im Wettbewerb der Urlaubsziele inzwischen wesentlich schlechter abschneidet als vor zehn Jahren. Die größte Herausforderung besteht darin, den Abwärtstrend zu stoppen und wieder mehr Menschen in das vielfältige Reiseland zu locken.

„Mit einer qualifizierteren Ausbildung legen wir den Grundstein zur Verbesserung der Servicequalität und bieten den Menschen gleichzeitig bessere Zukunftsperspektiven in ihrem Land.“

Stefanie Berk, Vorsitzende der Geschäftsführung, Thomas Cook Central Europe & East

Die Lösung

Die develoPPP.de-Entwicklungspartnerschaft von Thomas Cook Touristik GmbH, Futouris e.V. und der Deutschen Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH setzt bei der Ausbildung an. Durch die Integration von praxisbezogenen Inhalten und Praktika in den Hotels erlernen die Auszubildenden den Servicegedanken von der Pike auf. Dabei orientieren sich die Partner am dualen Ausbildungssystem in Deutschland und übertragen geeignete Aspekte in den lokalen Lehrplan. Dies schafft neue berufliche Perspektiven für junge Menschen und erhöht gleichzeitig die Qualität der touristischen Angebote. Ganz nach dem Motto: Mehr Praxis, mehr Service.

Als Nachhaltigkeitsinitiative der deutschen Reisebranche sorgt Futouris e.V. dafür, dass die Auszubildenden das nötige Handwerkzeug für eine nachhaltige Ausrichtung der Branche erlernen. Viele Touristen setzen inzwischen bewusst auf nachhaltige Angebote, so dass sich die Hotels damit zusätzlich abheben können. Für Thomas Cook sind ein ressourcenschonender Ansatz und soziale Verantwortung zudem wichtige Bausteine für den langfristigen Erfolg.

In der Entwicklungspartnerschaft bündeln die Partner ihre Kräfte und Kompetenzen, um wirtschaftliche und entwicklungspolitische Ziele zu erreichen. Mit den unterschiedlichen Maßnahmen geben sie der Branche neue Impulse und möchten so das Vertrauen der Urlauber zurückgewinnen. Jedes beteiligte Unternehmen und alle Auszubildenden können zu einer größeren Zufriedenheit der Gäste beitragen. Das Projekt ist damit ein erster Schritt, um Tunesien wieder zu einem hochbeliebten Reiseziel zu machen.



Kontakt

**Deutsche Gesellschaft für
Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH**
Carolin Maurer
T + 49 (0) 6196 79- 7346
E carolin.maurer@giz.de
I www.develoPPP.de

Thomas Cook Touristik GmbH
Friederike Grupp
T + 49 (0) 6171 65-1577
E friederike.grupp@thomascook.de
I www.thomascook.de

Futouris e.V.
Swantje Lehnert
T + 49 (0) 30 40744220
E swantje.lehnert@futouris.org
I www.futouris.org

Die Leistungen

Zunächst nehmen die Projektpartner die tunesische Ausbildung in den Blick. Dabei prüfen sie, welche praktischen Module aus dem dualen deutschen Ausbildungsplan einfließen können und wie sich die Hotellerie nachhaltiger ausrichten lässt. Gemeinsam mit der Tunesischen Agentur für Berufsausbildung (ATFP) und der Agentur für Berufliche Bildung im Tourismusgewerbe (AFMT), dem Nationalen Zentrum für Ausbildung von Trainern und Trainingsmethoden (CENAFFIF), der Deutsch-Tunesischen Industrie- und Handelskammer (AHK), der Fédération Tunisienne de l'Hôtellerie (FTH) und lokalen Hotelbetrieben entwickeln sie einen verbesserten Lehrplan, der dann in der Praxis umgesetzt wird.

Dafür schulen die Partner Lehrerinnen und Lehrer an Hotelfachschulen entlang des neuen Konzepts. Auch Ausbilderinnen und Ausbilder in den Unternehmen, sogenannte Tutoren, erhalten eine entsprechende Qualifizierung. In Zusammenarbeit mit 10 ausgewählten Partnerbetrieben starten im zweiten Halbjahr 2018 die ersten Pilotklassen in den Regionen Hammamet und Nabeul.

Ein Jahr lang erproben die Auszubildenden das neue Konzept und setzen ihr Wissen praxisnah um. Dadurch kann der Lehrplan noch besser an die lokalen Bedingungen angepasst und im Anschluss erfolgreich auf weitere Hotels und Fachschulen übertragen werden. Teilnehmende Hotels erhalten eine Zertifizierung als anerkannter Ausbildungsbetrieb der AHK Tunesien und verbessern damit ihre Attraktivität als Ausbildungsbetrieb im Vergleich zu Wettbewerbern.

Die Verknüpfung von wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Aspekten entspricht der Ausrichtung aller Entwicklungspartnerschaften: Mit develoPPP.de fördert das Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ) das Engagement der Privatwirtschaft dort, wo unternehmerische Chancen und entwicklungspolitischer Handlungsbedarf zusammentreffen.

Wirkungen und Ergebnisse

Die Entwicklungspartnerschaft möchte folgendes erreichen:

Stärkere Praxisorientierung: Mindestens zwei Hotelfachschulen nutzen das im Projekt neu entwickelte praxisnahe Ausbildungskonzept.

Erfolg durch Partnerbetriebe: Mindestens 20 Hotels bilden praxisnah aus und haben Tutoren ernannt und geschult.

Mehr Nachhaltigkeit: An mindestens sechs Hotelfachschulen wird „Nachhaltigkeit im Tourismus“ als Ausbildungsfach gelehrt. Die Auszubildenden fördern umweltfreundlichen Tourismus, indem sie Nachhaltigkeit in ihren Betrieben umsetzen.

Auf einen Blick

Laufzeit	September 2017 – August 2020
Land	Tunesien
Ziel	Die praxisorientiertere Ausbildung von Hotelfachkräften steigert die Servicequalität und fördert nachhaltigen Tourismus vor Ort.
Partner	Thomas Cook Touristik GmbH, Futouris e.V., GIZ GmbH
Wirkungen	<ul style="list-style-type: none">• Qualitätsoptimierung in der Hotellerie-Ausbildung durch verstärkten Praxisbezug• Steigerung der Ausbildungschancen für junge Menschen• Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit des tunesischen Tourismussektors• Steigerung der Nachhaltigkeit in der Hotellerie und Sensibilisierung der Mitarbeiter• Größere Zufriedenheit der Gäste

Herausgeber Deutsche Gesellschaft für
Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
Sitz der Gesellschaft: Bonn und Eschborn
Entwicklungspartnerschaften mit der Wirtschaft
(develoPPP.de)
Dag-Hammarskjöld-Weg 1-5
65760 Eschborn
T +49 (0) 61 96 79-73 77
F +49 (0) 61 96 79-11 15
E develoPPP@giz.de
I www.giz.de

Stand Februar 2019

Die GIZ ist für den Inhalt dieser Publikation verantwortlich.

Ein Projekt von **develoPPP.de**

Durchgeführt von **giz** Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
Im Auftrag des Bundesministeriums für wirtschaftliche
Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ)
Referat Zusammenarbeit mit der Wirtschaft;
Nachhaltige Wirtschaftspolitik