

Wir fördern Europa.

# Schlussbericht

für das Projekt Nr. 29

„**Tourismusexperte 2010**“

im Rahmen des Interreg IV-Programms Alpenrhein-Bodensee-Hochrhein

---



Symposien



Beratungen



Info-Veranstaltungen



Seminare

---

## I. Allgemeine Angaben

*Füllen Sie hier bitte jeweils die Formularfelder aus. Wechseln Sie anschließend in die Seitenansicht, damit die eingegebenen Daten in die Kopfleiste übernommen werden.*

### Projektnummer und -titel

Projekt Nr. 29  
Tourismusexperte 2010

### Projektkoordinator

Alpenregion Bludenz Tourismus GmbH  
Mag. (FH) Kerstin Biedermann  
Rathausgasse 12  
6700 Bludenz  
05552/30227, kerstin.biedermann@alpenregion.at

### Projektpartner *(kurze Liste mit Bezeichnung und Herkunftsland der beteiligten Partner)*

Montafon Tourismus, Vorarlberg  
Kleinwalsertal Tourismus, Vorarlberg  
Alpenregion Bludenz Tourismus, Vorarlberg  
Oberallgäuer Volkshochschule, Bayern  
Volkshochschule Friedrichshafen, Baden-Württemberg

### Projektlaufzeit *(TT.MM.YYYY - TT.MM.YYYY)*

01.04.2007 - 31.12.2010

### Anlagenverzeichnis *(für zusätzlich beigelegte Dokumente)*

- Ergänzende Dokumente, Flyer u. ä. m. befinden sich in den Abrechnungsunterlagen direkt bei den jeweiligen Projektpartnern.

## II. Inhaltlicher Schlussbericht

*Sie können Ihren Bericht direkt im entsprechend markierten Bereich auf den folgenden Seiten verfassen. Dieser Abschnitt ist zur Bearbeitung freigegeben. Bitte achten Sie darauf, den Text auf etwa 5 Seiten zu beschränken. Zur Veranschaulichung können dem Bericht Fotos, Grafiken oder ähnliches beigefügt werden.*

### II.1 Projektbeschreibung

*Stellen Sie einleitend zunächst kurz das Projekt vor und beschreiben Sie die Ziele und Inhalte.*

---

In den Projektpartner-Regionen wurde praxisorientiertes Know-how bei touristischen Leistungsträgern aufgebaut. Dies ist eine wichtige Voraussetzung zur nachhaltigen Sicherung der touristischen Wettbewerbsfähigkeit. Mit Kursen und individuellen Beratungen wurde eine weitere Professionalisierung und Qualitätsverbesserung bei der touristischen Leistungserstellung erreicht. Kleinbetriebliche Strukturen werden gezielt gefördert, da vorhandene touristische Weiterbildungsangebote von dieser Zielgruppe aus Kostengründen und die räumliche Entfernung nur gering in Anspruch genommen wurden. Die Zusammenarbeit zum touristischen Know-how-Aufbau zwischen fünf Regionen ermöglichte die Nutzung von Synergien und einen regen Erfahrungsaustausch. Ziel war es, "lebenslanges" Lernen bei touristischen Leistungsträgern als selbstveränderliche Zukunftskompetenz zu etablieren.

#### Projektziele und -inhalte

- Durchführung von Weiterbildungskursen für touristische Leistungsträger und MitarbeiterInnen von Tourismusbüros als Hebel für Qualitätsverbesserungen (Schwerpunkte: IKT, Marketing, Vertrieb, Sprachen, Service, Qualität)
- Gemeinsame Planung, (teilw. gemeinsame) Durchführung und Evaluierung von Kursen zwischen den Projektpartnern, dadurch kontinuierliche Abstimmung der Kursangebote auf die Bedürfnisse der Zielgruppen
- Durchführung von Betriebsberatungen (Montafon, Alpenregion Bludenz, Kleinwalsertal) zur individuellen Förderung von IKT-Kompetenz/'eFitness', touristischer Produktgestaltung, Vertrieb, Verkauf/Kooperationen, Marketing und Service-Qualität
- Durchführung von Begleitmaßnahmen wie Informationsveranstaltungen, Symposien, PR, etc.

NICHT-ZIEL: Konkurrerung vorhandener Schulungsangebote

---

### II.2 Gegenüberstellung geplanter und tatsächlich durchgeführter Aktivitäten

*Stellen Sie einen Vergleich der nach Projektantrag vorgesehenen und letztendlich innerhalb des Projekts durchgeführten Maßnahmen auf. Gehen Sie insbesondere darauf ein, warum entgegen den Planungen einige Aktivitäten nicht oder eventuell andere zusätzlich durchgeführt wurden. Gab es Probleme bei der Durchführung? Wie haben sich diese auf den weiteren Verlauf ausgewirkt? Gelang die Abwicklung der einzelnen Projektphasen und Meilensteine den Planungen entsprechend oder gab es Abweichungen?*

---

## **Die im Projektantrag geplanten Aktivitäten konnten unter großem Engagement der Projektpartner vollumfänglich durchgeführt werden.**

Generell war jedoch bei vielen touristischen Betrieben eine gewisse "Müdigkeit" in Sachen Weiterbildung zu erkennen.

Die Gründe für dieses Phänomen sind wahrscheinlich in der touristischen Entwicklung zu suchen: Die letzten Jahre waren im alpinen Tourismus dominiert von einer ausgezeichneten Durchschnittsauslastung und - besonders im Winter - ständig neuen Übernachtungsrekorden. Angefeuert wurde und wird dieser Trend von den globalen Krisen und Unsicherheiten, welche sich für viele Regionen in einer erhöhten Nachfrage nach einer "sicheren" Urlaubsdestination Alpen äußert. Zudem profitieren alpine Betriebe vom Trend nach Kurzurlauben in regionaler Nähe.

Die beschriebenen Entwicklungen äußern sich in einer eher geringen Bereitschaft zur eigeninitiativen Weiter- und Fortbildung der Leistungsträger. Dies wurde bei allen Projektpartnern spürbar. Insbesondere die Volkshochschule Friedrichshafen hatte mit einem (zu) geringen Interesse bei den regionalen Betrieben für die angebotenen Kurse zu kämpfen.

Ein weiteres Phänomen betrifft die betriebliche Struktur selbst: Ein Teil der Betriebe konnte auch mit intensivsten Kommunikationsbemühungen nicht dazu bewegt werden, das attraktive Know-how-Programm wahrzunehmen - obwohl gerade diese Betriebe am meisten von den Inhalten profitiert hätten.

Nachfolgend wird der Projektfortschritt bei den einzelnen Projektpartnern beschrieben:

### Alpenregion Bludenz Tourismus

Die Alpenregion Bludenz führte **eine Vielzahl Kurse und Seminare** durch. Dabei hat sich die Zusammenarbeit mit der VHS bewährt. Sehr gute Erfahrungen wurden auch mit dem Konzept "Betriebsberatungen" gemacht: Dabei wurden alle Betriebe einmal pro Jahr besucht und hinsichtlich IKT, Qualität und Marketing individuell beraten. Ein weiterer Projektschwerpunkt lag in der Weiterbildung der MitarbeiterInnen der Tourismusbüros als "Hebel" für Know-how-Aufbau bei Betrieben.

### Kleinwalsertal

Insgesamt wurden im Projekt Tourismusexperte 2010 im Kleinwalsertal (Laufzeit 2007 bis 2010) über 140 Schulungen für Vermieter aus dem Kleinwalsertal und dem angrenzenden Allgäu angeboten. Hierin nicht enthalten sind die Symposien für Vermieter sowie Sonderveranstaltungen, welche adhoc organisiert wurden. eFitness Beratungen, welche im Kleinwalsertal ihren Ursprung hatten, wurden ca. 60 Mal durchgeführt.

Insgesamt wurde das Projekt am Anfang sehr gut angenommen. Im letzten Jahr war die Resonanz etwas rückläufig. Darauf wurde mit einem reduzierten Angebot und neuen Produkten reagiert. Für 2012 sind weitere Schulungen geplant, die in einem kleineren Rahmen angeboten werden sollen. Hierfür hat das Projekt die ideale Grundlage geschaffen.

Die Schwerpunkte des Tourismusexperten 2010 lagen im ersten Halbjahr 2010 auf Beratungen von ca. 15 Betrieben und Veranstaltungen auf Nachfrage der Vermieter. Auch im ersten Halbjahr 2010 fand das jährliche Symposium "etourism Dialog" mit rund 85 Teilnehmern statt. Im zweiten Halbjahr des Jahres 2010 wurden die Angebote wieder ausgebaut. So wurden die Sprachschulungen im Tourismusbüro weitergeführt. Hier ist die Vorreiterrolle des Tourismusbüros zu beachten, ohne die eine Schulung der Vermieter nicht möglich ist.

Das Projekt "Homepage für Kleinvermieter" wurde in einer Veranstaltung im Oktober im größeren Rahmen (60 Personen) vorgestellt und die ersten Anmeldungen wurden entgegen genommen. Die Beratungen und Gespräche fanden im Oktober/November und Dezember statt. In verschiedenen Vorträgen wurden den Vermietern die Vertriebsmöglichkeiten durch Online-Buchbarkeit und die Web 2.0 Plattformen wie Facebook und Flickr, aber auch Bewertungsportale wie Tripadvisor und , näher gebracht.

Auch das Tourismusbüro wurde in Workshops und Schulungen unterstützt: Reklamationsmanagement und auch Web 2.0 waren Themen, die vertieft wurden.

### Montafon

Im Montafon lag der Schwerpunkt der Maßnahmen bei individuellen Betriebsbesuchen und -beratungen sowie bei der Information, Schulung und Beratung von Gastgebern in den Bereichen IKT, Vertrieb und Produktgestaltung. Insgesamt wurden 82 Betriebe im Rahmen einer "eFitness"-Beratung vor Ort besucht und individuell beraten. Darüber hinaus wurden alle Gastgeber des Montafons regelmäßig zu den Themen Internet, Marketing, Verkauf/Vertrieb etc. über Informationsveranstaltungen, Newsletter sowie telefonische Beratung bzw. E-Mail betreut.

Gemeinsam mit der Alpenregion Bludenz wurden 37 Kurse angeboten und 20 Kurse durchgeführt. Auf den jährlich stattfindenden Tourismustagen wurden Vorträge zu den Themenbereichen des Projektes gestaltet.

### Oberallgäuer Volkshochschule

Insgesamt wurden 575 Kurs-Abonnements verkauft und 429 Kurse angeboten. 2.632 Kursanmeldungen konnten registriert werden. Da das Programm in enger Zusammenarbeit mit den Gästeämtern gestaltet wurde, konnte sehr zeitnah auf Fortbildungswünsche und Interessen der Vermieter eingegangen werden. Aufgrund der Feedbackbögen konnte ebenfalls auf gewünschte Themen oder Dozenten/-innen reagiert werden.

Das "Kursabonnement" im Rahmen von Tourismusexperte 2010 hat sich in der Region hervorragend etabliert. Bereits jetzt läuft auch die Planung für den Zeitraum nach Ende der Projekt-Förderperiode (Ende 2010): Es ist vorgesehen, auch weiterhin spezielle Tourismuskurse im Rahmen der Initiative "Tourismusakademie" anzubieten. Bei der Durchführung von Kursen erfolgt eine enge Abstimmung und Kooperation mit Kleinwalsertal Tourismus.

## Volkshochschule Friedrichshafen

Das Interesse von Tourismusbetrieben in der Region Friedrichshafen konnte nicht geweckt werden. Durch einen Wechsel bei der Geschäftsführung von Friedrichshafen Tourismus wurde die Initiative zum Ausbau touristischen Know-hows leider sehr vernachlässigt. Die geplanten Seminare konnten bis auf wenige Ausnahmen nicht durchgeführt werden. Hier war ein starker Unterschied zu den anderen Projektpartner-Regionen spürbar: Im Raum Friedrichshafen spielt der Tourismus nur eine untergeordnete Rolle. Damit war es extrem schwierig, touristische Leistungsträger zur Weiterbildung zu motivieren.

### **II.3 Finanzielle Projektumsetzung**

*Berichten Sie kurz über die finanzielle Abwicklung des Projekts. Wurde die Finanzplanung gemäß Anlage 1 zum Fördervertrag eingehalten? Begründen Sie eventuelle Abweichungen.*

---

Die vorgesehenen Projektkosten wurden unterschritten. Den förderfähigen projektierten Kosten von rund EUR 603.000 stehen tatsächliche förderfähige Kosten von rund EUR 485.000 gegenüber. Es wurden somit nur 80 % des projektierten Budgets ausgenutzt. Die Gründe dafür liegen in einer geringeren Nachfrage nach Kursen als ursprünglich erwartet (vgl. auch Pkt. II.2).

### **II.4 Darstellung der Ergebnisse**

*Legen Sie dar, welche Ziele und grenzüberschreitende Effekte tatsächlich erreicht werden konnten. Gehen Sie dabei insbesondere auf die von Ihnen im Antrag gemachten Angaben zum Innovationsgehalt und der erwarteten Impulswirkung des Projekts ein. Zeigen Sie eventuelle Auswirkungen auf Chancengleichheit und Belange der Umwelt innerhalb des Wirkungsbereichs des Projektes.*

---

Das Projekt hat einen wesentlichen Beitrag zur Förderung des regionalen Humankapitals geleistet. In den Projektregionen spielt der Tourismus betriebswirtschaftlich eine wesentliche Rolle. Bislang gab es nahezu keine auf die Bedürfnisse von im Tourismus Beschäftigten abgestimmte Angebote zum Know-how-Aufbau. Insbesondere die örtliche Situation machte es schwer, Seminarangebote wahrzunehmen, da dafür längere Autofahrten notwendig waren. Mit dem Projekt konnte das Weiterbildungsangebot stark regionalisiert werden.

Insbesondere mit den individuellen Betriebsberatungen konnten vorhandene Strukturen und Angebote bei Tourismusbetrieben gestärkt werden. Bei der Evaluierung der Beratungen hat sich gezeigt, dass damit konkrete Veränderungsprozesse bei den Betrieben ausgelöst wurden.

Besonders erfreulich war der rege grenzüberschreitende Austausch zwischen den Projektpartnern. Teilweise konnten Weiterbildungsangebote - wie im Beispiel Kleinwalsertal/Allgäu - gemeinsam organisiert werden.

Die Pläne zur Fortführung der Maßnahmen bei den Projektpartnern zeigt, dass das Ziel der Verankerung des Konzepts "Lebenslanges Lernen" geglückt ist.

---

## **II.5 Erfahrungen mit der grenzüberschreitenden Kooperationsstruktur**

*Beschreiben Sie bitte, in welchem Umfang die Zusammenarbeit im Projekt erfolgt ist (gemeinsame Ausarbeitung, Durchführung, Finanzierung, Personal etc.) und welche Erfahrungen Sie in der Kooperation mit den beteiligten Projektpartnern gemacht haben und ob auf Grund dieser Erfahrungen weitere Kooperationen, auch ohne öffentliche Förderung, angestrebt werden.*

---

Die Projektpartner planen koordiniert die Weiterbildungsangebote in den Regionen. Kurse wurden - sofern sinnvoll - terminlich und organisatorisch aufeinander abgestimmt. Teilweise wurden Kurse gemeinsam organisiert und beworben, um auch Spezialthemen anbieten zu können (z. B. Alpenregion Bludenz - Montafon).

Die Projektdurchführung erfolgt unter gemeinsamer Projektleitung durch einen externen Dienstleister (Strategische Ebene, Planung und Evaluierung). Alle Projektpartner setzen ihr Personal zur Erfüllung ihres jeweiligen Aufgabenbereichs im Sinne der gemeinsamen Projektziele ein. In einem regelmäßigen Informationsaustausch wurden die Aufgabenbereiche koordiniert.

Als besonders wertvoll wurde von den Projektpartnern der Erfahrungsaustausch empfunden. Es war für die Projektpartner sehr hilfreich, die Aktivitäten der anderen Projektregionen zu beobachten und im Hinblick auf Themenauswahl, Teilnehmerzahl und Feedback, diese Erfahrungen bei der eigenen Planung von Aktivitäten zu berücksichtigen. Dozenten und Dozentinnen konnten innerhalb der einzelnen Projekte der Projektpartner eingesetzt werden.

Einige Projektpartner nutzen personelle/organisatorische Ressourcen anderer Projektpartner für die Erreichung der Ziele (z. B. Einsatz der OVH Kursverwaltungssoftware, etc.).

Jeder Projektpartner beteiligte sich finanziell an den gemeinsamen Projektkosten (Projektmanagement, Marketingmaßnahmen, Evaluierung,...). Die Co-Finanzierungen für Kurse und Beratungen innerhalb einer Region wurden vom jeweiligen Projektpartner getragen.

---

## **II.6 Geplante Folgeaktivitäten sowie weitere Schritte zur Nutzung und Verbreitung der Ergebnisse**

*Stellen Sie hier die Nachhaltigkeit der erreichten Ergebnisse dar. Wird das Projekt nach Ablauf der geförderten Laufzeit eigenständig fortgesetzt oder sind Nachfolgeprojekte vorgesehen? Wie sollen die im Rahmen des Projekts gewonnenen Erkenntnisse weiter verwendet und der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden?*

---

Die Projektpartner-Regionen haben sich zum Ziel gesetzt, eine Voraussetzung zur nachhaltigen Sicherung der touristischen Wettbewerbsfähigkeit zu schaffen. Als Folgeaktivitäten sind seitens der Projektpartner - neben einer weiterhin gewünschten Zusammenarbeit zwischen den Regionen - auch weiterhin Weiterbildungsmaßnahmen geplant. Es kann somit festgestellt werden, dass das Ziel der Etablierung von Weiterbildung/Know-how-Vermittlung im Tourismus vollumfänglich erreicht wurde.

Die Oberallgäuer Volkshochschule werden nach Auslaufen der Förderung einen neuen, eigenen Tourismusbereich in das Volkshochschulheft mit aufnehmen. Damit soll der Bereich Tourismus weiterhin unterstützt werden. Pro Semester werden ca. 15 Kurse zusätzlich angeboten, die von allen Interessierten gebucht werden können. Es sollen auch die Möglichkeiten von Räumlichkeiten in den umliegenden Gemeinden genutzt werden, damit die Veranstaltungen weiterhin „vor Ort“ angeboten werden können.

Im Kleinwalsertal hat sich "eFitness" als Zukunftskompetenz fest etabliert. Neben der Weiterführung von Informationsveranstaltungen sowie Beratungsdienstleistungen werden auch zukünftig Seminare und Workshops (auch in Zusammenarbeit mit der OVH) vor Ort angeboten werden. Darüber wurde im Dezember 2010 "Homepage für Kleinbetriebe" gestartet und erfreut sich hoher Nachfrage. Die im Kleinwalsertal gemachten Erfahrungen werden im Rahmen der gemeinnützigen Initiative "eTourism Foundation" fortlaufend auch anderen Regionen im Alpenraum zur Verfügung gestellt.

In der Alpenregion Bludenz werden sowohl die Betriebsbesuche als auch ein fortlaufendes Seminarangebot weitergeführt werden. Auch die Zusammenarbeit mit Montafon Tourismus soll beibehalten werden, um Seminare auch zu Spezialthemen gut auslasten zu können.

Im Montafon hat sich die "eFitness-Beratung" als "Hilfe zur Selbsthilfe" für Betriebe etabliert. Das Beratungsangebot - auch hinsichtlich Marketing/Vertrieb - wird in die neue gegründete regionale Qualitätskontrolle mit eingebunden. In der Zusammenarbeit mit Alpenregion Bludenz Tourismus werden auch weiterhin Seminare angeboten werden.

Die Volkshochschule Friedrichshafen wird zukünftig kein gesondertes Seminarangebot für Touristiker anbieten. Trotzdem werden tourismusrelevante Themen auch mit anderen Seminarangeboten abgedeckt werden.

## II.7 Bericht über Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit

*Gemäß § 16 Absatz 1 des Fördervertrages sind die vorgegebenen Bestimmungen über Informations- und Publizitätsmaßnahmen zu beachten. Siehe hierzu auch Leitfaden 1 Ziffer 2.20 sowie Leitfaden 2 Ziffer 2.6. Führen Sie im Bericht auf, welche Maßnahmen zu einer angemessenen Außendarstellung des Projekts und des Förderprogrammes unternommen wurden.*

- Die Projektpartner haben eigene Folder für Weiterbildungskurse, Informationsveranstaltungen und Beratungen produzieren lassen. Diese entsprechen den Publizitätsvorschriften. Muster finden in den Abrechnungsunterlagen.
- In Presseberichten wurde über das Projekt medial berichtet. Ein Beispiel findet sich anbei.



## II.8 Projektbewertung

*Als Abschluss des Berichts bitten wir um eine zusammenfassende Projektbewertung.*

---

Das Projekt "Tourismusexperte 2010" hat durch eine Vielzahl von Weiterbildungsmaßnahmen einen wesentlichen Beitrag zur Stärkung der touristischen Wettbewerbsfähigkeit in den Partnerregionen geleistet. Aus Sicht der Projektpartner wurde "Basis-Arbeit" geleistet. Das heißt, es konnten vorhandene Humanressourcen - die Basis für touristische Dienstleistungen - bestmöglich gefördert werden.

Insbesondere konnten viele Kleinbetriebe zur Teilnahme an Veranstaltungen und Beratungen motiviert werden. Diese Betriebe werden sehr oft von Frauen geführt. Folglich leistete das Projekt auch einen Beitrag zur Gleichstellung von Mann und Frau im Arbeitsleben.

Auch die Weiterbildung von MitarbeiterInnen der Tourismusorganisationen zeigte positive Effekte: In der laufenden Arbeit mit den Betrieben war die "Multiplikator-Funktion" deutlich spürbar. Beispiel: Nur ein Mitarbeiter einer Tourismusorganisation, der selbst eine Fremdsprache gut beherrscht, kann auch Betriebe beim Thema Internationalisierung unterstützen.

Als schwierig hat sich nach Ansicht der Projektpartner der administrative Aufwand für die Organisation der Maßnahmen sowie die detaillierte Dokumentation erwiesen.

Insgesamt wird das Projekt seitens der Projektpartner als sehr erfolgreich eingestuft, was sich auch in der Motivation zur Weiterführung nach dem Projektende äußert.

---

Hiermit bestätige ich die Vollständigkeit und Richtigkeit der im Bericht gemachten Angaben.

Ort, Datum Bludenz, 05.10.2011

Unterschrift \_\_\_\_\_