

Dissertation

Strukturelle Qualitätsaspekte der formalen Tourismus-bildung in Entwicklungs- und Schwellenländern (Afrikas) – Anhand des Fallbeispiels Namibia

Patric Arn

Zusammenfassung (2 Seiten)

Die Freizeit und Tourismusbranche gilt heute als eine der grössten und dynamischsten Industrien der globalen Wirtschaft. Die Grenzen dieses weltweiten Wachstums scheinen dabei noch gar nicht erreicht zu sein, werden doch bis ins Jahr 2020 weltweit rund 1.6 Milliarden Tourismusankünfte erwartet. Als Begünstigste dieser Entwicklungen werden zunehmend auch die Länder des südlichen Afrikas gesehen.

Diese scheinbar positiven Entwicklungen verfügen jedoch für die Sub-Sahara-Afrika-Länder auch über ihre Schattenseiten. So haben als Folge eines raschen Tourismuswachstums heute viele dieser aufstrebenden Destinationen mit strukturellen Lücken des touristischen Arbeitsmarktes zu kämpfen. Dieser Mangel an professionell ausgebildeten Humanressourcen zeigt sich dabei nicht nur in der Management-Etage der individuellen Tourismusorganisationen, sondern ist heute auf fast allen hierarchischen Funktionsebenen ersichtlich. Infolgedessen sehen sich die bestehenden Hochschulen aufgrund zumeist fehlender betrieblicher Ausbildungsstrukturen zunehmend gezwungen, diese personellen Lücken möglichst rasch zu füllen. Dabei gilt es jedoch, dem Prozess der Bildungs-Massifizierung die notwendigen Qualitätsbemühungen nicht unterzuordnen.

Am Beispiel des touristisch erfolgreichen Landes Namibia wird untersucht, wie sich heute die beteiligten Personen und Institutionen diesen genannten Herausforderungen stellen. Diskursiv wird dabei erkannt, dass sich das Land im südwestlichen Teil Afrikas im letzten Jahrzehnt zu einer aufstrebenden Tourismusdestination entwickelt hat. Die Forschungen zeigen des Weiteren auf, dass eine nachhaltige Tourismusedwicklung auch für Namibia in der Regel eher mit einem Mehr an Qualität als mit einem Mehr an Quantität verbunden ist. Zwar wird heute die Gefahr, dass diese Destination im Preiskampf der Veranstalter zu einer Billigdestination absteigt, als eher gering eingeschätzt. Ein Blick auf die touristische Landkarte Afrikas macht jedoch deutlich, dass verschiedenste Länder zunehmend um ihr touristisches Image zu kämpfen haben. Gerade in diesen Gebieten sollte jedoch der Aspekt der Qualität als Voraussetzung einer angestrebten Nachhaltigkeit zentral sein. Qualität im Tourismus steht dabei häufig im Zusammenhang mit einer durch Personen ausgeführten Servicequalität. So gilt denn auch spezifisch für diese Länder der Grundsatz, dass für die Erbringung qualitativ hochstehender Leistungen im Tourismus die Aus- und Weiterbildung unabdingbar ist. Sie bildet seit jeher das spezifische Humankapital, welches als überbetriebliches Fundament zur Erbringung qualitativ hochwertiger Leistungen eine unerlässliche Voraussetzung im Tourismus darstellt.

Die Resultate dieser Untersuchungen zeigen des Weiteren auf, dass sich in der heutigen Zeit zunehmend Themen wie Definition, Messung, aber auch Weiterentwicklung von Qualitätsaspekten in der tertiären Tourismusbildung etabliert haben. In westlichen Industrienationen sind dabei die Hintergründe dieser Diskussionen häufig in einem stark wachsenden Legitimationsdruck zu suchen, welcher in der Regel darauf abzielt, Wirksamkeitsnachweise hinsichtlich eines effizienten und effektiven Ressourseneinsatzes zu ermöglichen. In Sub-Sahara-Afrika-Ländern hingegen ist dieses Diskussionsthema erst langsam am Erwachen, gewinnt jedoch durch die explosionsartige Nachfrage nach Studienplätzen, als auch durch

Herausforderungen wie u.a. Finanzierungsengpässen als auch einer Abwanderung hoch qualifizierter Arbeitskräften (Brain drain) noch zusätzlich an Relevanz.

Um eine angestrebte Qualität (Q) messbar zu machen, gilt es heute als erforderlich, spezifische Qualitätsindikatoren zu definieren. Diese Indikatoren haben dabei u.a. Gütekriterien wie z.B. dasjenige einer Messbarkeit zu erfüllen, müssen jedoch gleichzeitig auch immer den Charakteristika des bestehenden Bildungssettings des jeweiligen Landes, der jeweiligen Gesellschaft als auch der jeweiligen Organisation gerecht werden, um als aussagekräftig gelten zu können.

Um den unterschiedlichen Anforderungen der verschiedenen beteiligten Parteien in Namibia zu entsprechen, wird in dieser Arbeit aufgrund bisher fehlender wissenschaftlicher Erkenntnisse analysiert, welche Qualitätsfaktoren heute bereits in verschiedenen bestehenden (inter-)nationalen Tourismusinstitutionen ihre Anwendung finden und somit als 'allgemeingültig' erachtet werden können. Gesucht wird demnach also nach einem möglichen gemeinsamen Qualitäts-Nenner, welcher sich aus individuellen Einheiten (Q-Dimensionen/Q-Indikatoren) zusammensetzt. Die Idee einer Einheit von Q-Aspekten in der Tourismusbildung zielt dabei auf jenen gültigen Q-Ansatz, welcher unter der Berücksichtigung notwendiger Instrumente und Strukturen den Kern eines jeglichen sinnvollen Qualitätsmanagementsystems im Tourismus bilden kann. Dieser schliesslich gefundene Ansatz, welcher nach seiner Erarbeitung als Essenz grossteils aus Aspekten der Strukturqualitätsdimension besteht, bildet anschliessend das Fundament der darauf aufbauenden empirischen Untersuchungen.

Mithilfe einer Delphi-Untersuchung werden in drei Umfragewellen die spezifisch in Namibia als richtig und wichtig erachteten Qualitätskriterien der formalen tertiären Tourismus-bildung entwickelt. Aufgrund einer breit angelegten Studie wird davon ausgegangen, dass mithilfe dieser grossen Anzahl Experten der Ergebnisraum „Qualitätsaspekte im tertiären Tourismusbildungssektor“ in Namibia tatsächlich ausgeschöpft ist. Die daraus resultierenden Ergebnisse zeigen, dass die befragten Experten, dies im Gegensatz zu den zuvor erarbeiteten allgemeingültigen Kriterien (inter-)nationaler Institutionen, neben infrastrukturellen und organisationellen Aspekten zunehmend auch Qualitätskriterien des eigentlichen Lehr- und Lernprozesses als wesentlich erachten. Weiter wird erkannt, dass in Namibia die tertiäre Tourismusbildung studentenzentriert zu erfolgen habe, daneben wird zudem auch der Funktion als auch der Rolle des Unterrichtenden eine zentrale Position in der Wissensvermittlung zugeschrieben.

In einem letzten Schritt wird die Tatsache diskutiert, dass der namibische Staat seit einigen Jahren als Instrument der Qualitätssicherung über eine Programmakkreditierung verfügt. Diese Akkreditierungsmöglichkeit steht heute allen Bildungsinstitutionen offen, welche in Namibia tourismusrelevante Kurse und Programme anbieten wollen. Aufbauend auf den zuvor empirisch erarbeiteten Erkenntnissen empfiehlt sich hier ein möglicher Strategiewechsel weg von der bestehenden Programmakkreditierung und hin zu einer institutionellen Systemakkreditierung. Damit kann sowohl der Forderung der namibischen Bildungsinstitutionen nach mehr Selbstverantwortung als auch dem zunehmenden Arbeitsaufwand aufgrund der stark wachsenden Anzahl Studienprogramme entsprochen werden.

Mit der Konzipierung und Diskussion eines neuen Qualitätsansatzes ist es dieser Arbeit gelungen, ein konsensbasiertes, praxistaugliches Qualitätsinstrument zu entwickeln, welches in Namibia mithelfen kann, die formalen tertiären Tourismusbildungsinstitute als auch weitere involvierte Organisationen in ihren Qualitätsentwicklungsprozessen zu unterstützen.