



Daniel Binder

Gesundheitstouristische Destinationsentwicklung in der Lehre: Evaluierung der Lehrveranstaltung Destinationsmanagement

119 – Tourism in Transition

Abstract

Destinationsmanagement ist ein essentieller Bestandteil der strategischen Tourismusplanung und in zahlreichen Curricula verankert. Chancen und Herausforderungen in der Wissensvermittlung eröffnet das noch junge Feld der gesundheitsorientierten Destinationsentwicklung. Ziel der vorliegenden Studie ist die Überprüfung der Anwendbarkeit des online Handbuchs „Developing a Competitive Health and Well-being Destination“ innerhalb der akademischen Lehre. Basis dieser Untersuchung ist die Evaluierung der Lehrveranstaltung „Destination Management“, mittels eines standardisierten Fragebogens, durchgeführt unter den Studierenden des Kurses, im Sommersemester 2016. Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass das Handbuch, inklusive seiner inkludierten Instrumente, in der Lehre bzw. in der Destinationsentwicklung eingesetzt werden kann. Potentiale zeigen sich in der individuellen Anwendung innerhalb einer Destination und der Form der Wissensvermittlung. Beispielsweise wird anstatt dem ausschließlichen online-basierten Wissenserwerb mit anschließender Diskussion, mehr Frontalunterricht von den Studierenden gewünscht. Lehrende und Tourismusverantwortliche können das online Handbuch in Kombination mit den Erkenntnissen dieser Arbeit noch effizienter verwenden.

Keywords:

Destinationsmanagement, Gesundheitstourismus, Gesundheitsdestination, Lehre, eLearning

Hintergrund

Destinationen müssen sich rasch verändernden sozialen und technologischen Rahmenbedingungen anpassen bzw. diese nutzbar machen (Steinecke 2013, Amersdorffer 2010). Wettbewerbsfähigkeit und nachhaltige Entwicklung gewinnen zunehmend an Bedeutung (Crouch 2007, Sheldon / Park 2009). Das Global Wellness Institute beziffert das Volumen des globalen Wellness Marktes mit rund 3,4 Milliarden USD und sieht weitere Wachstumspotentiale (Yeung / Johnston 2014). Für Destinationen kann Gesundheitstourismus somit einen Erfolgsfaktor auf zukünftigen Märkten darstellen (Prideaux et al. 2014, Smith et al. 2010, Steckenbauer et al. 2017). Bieger und Beritelli definieren eine Destination als Wettbewerbs-einheit, die Gäste als Reiseziel auswählen (2012). Bei genauer Betrachtung einer Destination, die am

Markt als Gesundheits- und Wohlfühldestination¹ erkannt und reüssieren werden will, zeigen sich mannigfaltige Anforderungen, die es zu erfüllen gilt (Illing 2008, Voigt 2014).

Einen Versuch der systematischen Konzeptualisierung einer Gesundheits- und Wohlfühldestination unternimmt ein Konsortium, bestehend aus 5 europäischen Hochschulen und 25 Industriepartnern und ruft das Erasmus Life Long Learning Projekt „WelDest – Health and Well-being in Tourism Destinations“² ins Leben. Im Fokus des Projektes steht nicht nur die gesundheitstouristische Destinationsentwicklung, sondern auch die Aus- und Weiterbildung von Studierenden und Tourismusmanagerinnen und –managern.

Das Projekt “WelDest - Health and Well-being in Tourism Destinations”

Die Projektpartner aus Finnland, Deutschland, der Tschechischen Republik, Großbritannien und Österreich gingen der Frage nach: „Wie kann eine Destination in eine „Health and Well-being (HWB)“³ Destination entwickelt werden? Hierzu wurden bestehende Gesundheits-Destinationen untersucht, 52 Stakeholder-Interviews sowie 784 Gästebefragungen und eine internationale Fokusgruppe durchgeführt. Eine systematische Literatursuche zum Stand der aktuellen relevanten Forschung rundete das Forschungsdesign ab.

Folgende Projektziele wurden identifiziert:

1. Die Erstellung eines online Handbuches, geeignet für Hochschulen und als Weiterbildungsinstrument, um Lücken in der gesundheitstouristischen Destinationsentwicklung zu schließen.
2. Den Wissenstransfer zwischen Hochschulen und den beteiligten Industriepartnern einerseits und den Wissenserwerb im Gesundheitstourismus andererseits, in Form von Fallstudien und praktischen Empfehlungen zu forcieren.
3. Einen Beitrag in der informationstechnologischen Aufbereitung von Wissen in der Europäischen Union zu leisten.

Das online Handbuch „Developing a Competitive Health and Well-being Destination”

Gegliedert in sechs Kapitel führt das Handbuch schrittweise durch den Prozess der gesundheitstouristischen Destinationsplanung. Auf rund 190 Seiten werden folgenden Themen besprochen:

1. Einführung
2. Der Megatrend „Health and Well-being“ im touristischen Kontext
3. Modell der “Health and Well-being” Destinationsentwicklung
4. Schaffung von Wettbewerbsvorteilen einer “Health and Well-being” Destination
5. Destinationsentwicklung und -management
6. Entwickeln Sie Ihre Destination – Selbst-Evaluierungs-Tool⁴

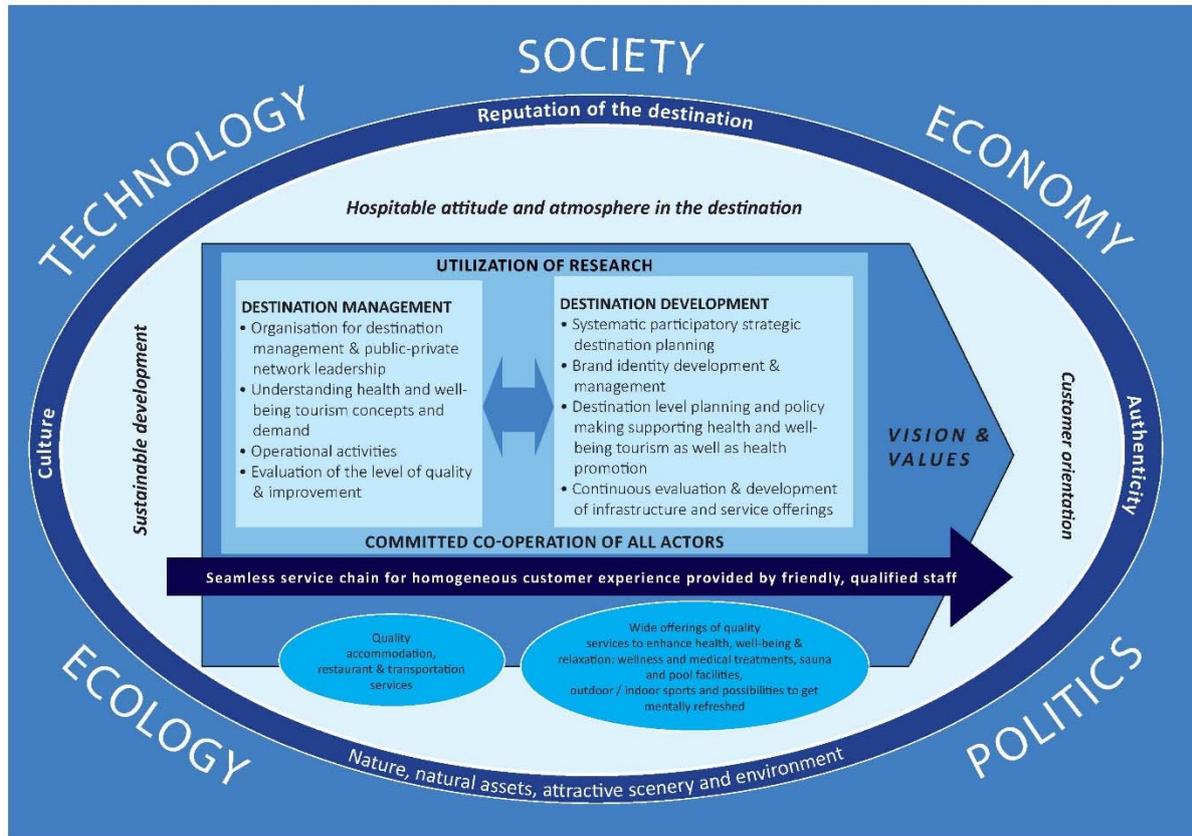
¹ Eine Gesundheits- und Wohlfühldestination ist ein Reiseziel, welches von Gästen ausgewählt wird, um deren Gesundheitszustand zu verbessern oder ein Wohlfühlgefühl zu erlangen. Infrastruktur und Dienstleistungen sind systematisch auf die Bedürfnisse dieser Gäste ausgerichtet. Die Destination wird professionell und als Einheit vermarktet (Illing et al 2013).

² Projekt-Nr.: 527775-LLP-1-2012-1-FI-ERASMUS-ECUE, Projekt-Blog: <http://weldest.blogspot.co.at/>

³ (Anm.) In Folge werden die Begriffe „Gesundheits- und Wohlfühl-“ Destination, als „Health and Well-being“ (HWB) Destination bezeichnet.

⁴ Download Selbst-Evaluierungs-Tool: http://julkaisut.turkuamk.fi/weldest_self-assessment_tool.xlsx

Basierend auf den Forschungsergebnissen wurden obenstehende Abschnitte als relevant identifiziert und durch Literaturrecherche erarbeitet. Jedes Kapitel enthält mehrere Unterkapitel, die ihrerseits theoretische Hintergründe mit praktischen Empfehlungen der Industriepartner verbinden. 20 weltweit recherchierte Fallstudien ergänzen den Praxisbezug. Das im Projekt erarbeitete Wissen wurde im „Framework for Health and Well-being Destination Development“ zusammengefasst und visualisiert:



Quelle: Dvorak, D./Saari, S./Tuominen, T. (2014): Developing a Competitive Health and Well-being Destination. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522165404.pdf>, (15.01.2017), 27

Das Kursdesign „How to use Developing a Competitive Health and Well-being Destination in teaching and continuing education“

Um den „WelDest“ Projektzielen gerecht zu werden, wurde neben der inhaltlichen Erarbeitung der Themen, ein Konzept für mehrerlei didaktische Verwendung entwickelt. Das Kursdesign⁵ richtet sich einerseits an Bachelor- und Masterstudierende, aber auch an Entscheiderinnen und Entscheider in Tourismus- und Regionalentwicklungsverbänden, Tourismusbetrieben, Behörden und generell an am Thema interessierte Menschen. Studierende aus den Bereichen Hospitality Management, Tourismus, Regionalentwicklung, Wellness, Spa, Gesundheitsförderung, Public Health, Sport und angrenzende Studienrichtungen werden als Zielgruppe genannt. Die Kursmaterialien entsprechen dem European Qualifications Framework⁶, Bachelor Level 6 bzw. Master Level 7 und können flexibel nach den zur Verfügung

⁵ Download des WelDest Kursdesigns: http://julkaisut.turkuamk.fi/weldest_handbook_how_to_use.pdf

⁶ European Qualifications Framework: <http://ec.europa.eu/ploteus/en/content/descriptors-page>

stehenden ECTS⁷ Punkten verwendet werden. Je nach Umfang und Art der Lehrveranstaltung kann mit dem vorhandenen Kurskonzept ein Arbeitsaufwand von 2 bis 6 ECTS Punkten durchgeführt werden. Den Lehrenden obliegt es Lehrinhalte hinzuzufügen oder wegzunehmen.

In der akademischen Lehre kann das didaktische Konzept für den Frontal- bzw. für blended learning⁸ Unterricht verwendet werden. Überdies sieht das Konzept auch einen Einsatz als Unterlage zur Schulung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Tourismus- oder Regionalverbänden bzw. touristischen Leistungsträgern (Hotels, Spa's, etc.) vor. Hierfür gibt es einen strukturierten Workshop-Ablauf für einen oder mehrere Tage.

Lehrinhalte und Wissensüberprüfung

Basierend auf den Inhalten des online Handbuchs werden die Kapitel mit den Studierenden, entweder im Selbststudium erarbeitet oder als Vortrag besprochen:

1. Kapitel:
 - Einflussfaktoren auf Gesundheit
 - Definition einer „Health and Well-Being“ Destination
 - Potentielle Zielgruppen im Gesundheitstourismus
2. Kapitel: Das Modell der “Health and Well-being” Destinationsentwicklung
3. Kapitel: Wettbewerbsvorteile im Gesundheitstourismus
 - Ressourcen: Natur, Kultur, Reputation, Authentizität
 - Servicequalität im Gesundheitstourismus
 - Human Resources: Strategie und Umsetzung
 - Servicedesign
 - Kundenorientierung, Gastfreundschaft, Nachhaltigkeit
4. Kapitel: Destinationsmanagement und Destinationsentwicklung
 - Destinationsmanagement und Public-Privat-Partnerships
 - Tourismuskonzepte und Nachfrage im Gesundheitstourismus
 - Operationalisierung in der Destinationsentwicklung
 - Qualitätsmanagement
 - Systeme der strategischen Destinationsplanung
 - Markenentwicklung und –management
 - Gesundheitsfördernde Regionalentwicklung
 - Evaluierung und Entwicklung von Infrastruktur und Dienstleistungen

⁷ Siehe European Credit Transfer and Accumulation System http://ec.europa.eu/education/tools/ects_en.htm

⁸ Blended Learning bezeichnet die Vermischung von face-to-face und digital vermittelten Lehrinhalten (Bonk / Graham 2006).

5. Kapitel: Selbst-Evaluierungs-Tool

Pro Kapitel werden Vorschläge für Diskussionsfragen aufgeworfen, die entweder von den Studierenden in Heimarbeit ausgearbeitet oder im Unterricht besprochen werden. Überdies sieht das Kurskonzept vier umfangreiche Aufgaben vor, die im Rahmen einer Seminararbeit ausgearbeitet werden. Als abschließende Arbeit wird in Zusammenarbeit mit einer realen Destination das Selbst-Evaluierungs-Tool durchgeführt und ein Destinationsentwicklungsplan erstellt.

Anwendung des WelDest online Handbuches in der Lehre

Das „WelDest“-Kursdesign und die dazugehörigen Lehrunterlagen fanden im Sommersemester 2016 in der Lehrveranstaltung (LV) „Destination Management“, am Master-Studiengang Gesundheitsmanagement im Tourismus der FH JOANNEUM Bad Gleichenberg erstmals Anwendung. Der Kurs wird im 2. Studiensemester durchgeführt, umfasst 3 ECTS und sieht 30 Lehreinheiten vor. Ziel ist es den Studierenden, die Grundlagen der Destinationsplanung und –entwicklung zu vermitteln, um die komplexen Zusammenhänge von Stakeholdern und Leistungsträgern sowie die internen und externen Einflussfaktoren auf die touristische Dienstleistungskette zu verstehen. Auf Grund der thematischen Ausrichtung des Studiengangs stehen gesundheitstouristische Destinationen im Fokus.

Zur Inhaltsvermittlung wurde, wie im „WelDest“-Kursdesign beschrieben, ein „blended-learning“ Ansatz gewählt. Die inhaltlichen Kapitel des online Handbuches wurden von den Studierenden vor den Unterrichtsblöcken im Selbststudium erarbeitet. Die selbstständige Beantwortung der im Kursdesign vorgegebenen Fragestellungen führt durch sämtliche Inhalte und ermöglicht das schrittweise Studium. In den Lehreinheiten wurden die Fragestellungen, von den Studierenden, in Form von Kurzpräsentationen beantwortet bzw. in anschließenden Diskussionen besprochen.

Begleitend zur theoretischen Erarbeitung der Lehrinhalte mussten die Studierenden, in Gruppen eingeteilt, aus einem vorbereiteten Pool von Destinationen, eine auswählen und diese, anhand des „WelDest“-Modells der „Health and Well-being“ Destinationsentwicklung, bearbeiten. Im Vorfeld wurde mit den Geschäftsführern der betreffenden Tourismusverbände vereinbart, dass sich die Studierenden bei ihnen melden und das „WelDest“ Selbst-Evaluierungs-Tool im Rahmen eines Interviews, durchführen dürfen. Der zu verfassende Abschlussbericht wurde im Beisein der Geschäftsführer in den letzten Einheiten der Lehrveranstaltung präsentiert und diskutiert. Eine Aufgabe bestand unter anderem darin, das „WelDest“ Modell auf die gewählte Destination anzuwenden, um somit ein reales Szenario zu generieren.

Evaluierung

Da das WelDest online Handbuch nun in der Lehre eingesetzt wurde und eine Evaluierung im Rahmen des Projekts, auf Grund von fehlenden Ressourcen nicht möglich war, wurde dessen Anwendbarkeit am Ende der Lehrveranstaltung evaluiert. Insgesamt nahmen 9 Studierende an der Lehrveranstaltung, die als Wahlfach definiert ist, teil. Ein standardisierter Fragebogen wurde in der vorletzten Einheit verteilt und von allen Studierenden noch während des Kurses ausgefüllt. Die Beantwortung der Fragen erfolgte anonymisiert. Um keine Zuordenbarkeit zu handelnden Personen zu ermöglichen, wurden die Fragebögen unter Abwesenheit des Lehrenden von Studierenden eingesammelt und hinterlegt.

Drei Fragen wurden geschlossen, zehn Fragen offen formuliert. Der Fragebogen umfasste somit 13 Fragen und folgende Bereiche:

1. Anwendbarkeit des online Handbuches in der Lehre
2. Anwendbarkeit des online Handbuches in der Destinationsentwicklung
3. Das WelDest Selbst-Evaluierungs-Tool in der Praxis
4. Evaluierung der Lehrveranstaltung "Destination Management"

Die Daten wurden mittels Microsoft Excel 2016 digitalisiert. Antworten, geschlossener Fragen wurden durch Prozentauswertungen analysiert. Aussagen zu offenen Fragen wurden transkribiert und in Kategorien zusammengefasst.

Ergebnisse

Im folgenden Abschnitt werden die Evaluierungsergebnisse besprochen und dienen als Basis für die abschließende Conclusio.

Anwendbarkeit des online Handbuches in der Lehre

Alle Studierenden gaben an, dass das online Handbuch einfach zu lesen und zu verstehen ist. Positiv hervorgehoben wurden die Praxisbeispiele, passend zu den Inhalten. Die Handhabung wurde von allen Studierenden als sehr gut bewertet. Vor allem die Möglichkeit Kapitel durchzuklicken hat überzeugt. Zwei Drittel der Studierenden geben an, neues Wissens durch den Gebrauch des online Handbuches generiert und einen Überblick über das Thema Destinationsentwicklung bekommen zu haben.

Anwendbarkeit des online Handbuches in der Destinationsentwicklung

67 % der Studierenden sind der Meinung, dass das Handbuch eine Hilfestellung in der Entwicklung einer Destination darstellt. Der größte Nutzen des online Handbuches wird in den 20 inkludierten Fallstudien gesehen. Die klare Struktur sowie Checklisten und Praxisempfehlungen werden überdies positiv wahrgenommen. Auch das Selbst-Evaluierungs-Tool sowie die theoretische Aufbereitung überzeugen. Die Studierenden sehen in den allgemein gehaltenen Empfehlungen eine Limitierung in der Anwendbarkeit des online Handbuches auf eine spezifische Destination. Alle Studierenden sind sich einig, dass das Handbuch als Ergänzung in einem Entwicklungsprozess dienen kann, jedoch nicht als alleiniges Instrument. Externe Beraterinnen und Berater sollten hingezogen werden, so die Empfehlung.

Das WelDest Selbst-Evaluierungs-Tool (S-E-T) in der Praxis

Dieses Instrument wird als einfach in der Anwendung gesehen und korrespondiert mit den Inhalten des online Handbuches. 7 der 9 Studierenden geben, dass das S-E-T ein brauchbares Tool in der Entwicklung einer Destination sein kann. Vor allem dessen Anwendung in der Bedarfserhebung bzw. um einen strukturierten Überblick über eine Destination zu erlangen, werden positiv beurteilt. In den Interviews mit den Geschäftsführern der Tourismusverbände kam zum Vorschein, dass sich manche Fragen im S-E-T ähneln bzw. überschneiden. Dies wurde als störend empfunden. Auch dass Fragen teilweise sehr breit formuliert bzw. etwas unspezifisch sind, wurde diskutiert. Generell stehen die Vertreter der Tourismusorganisationen dem online Handbuch bzw. dem Selbst-Evaluierungs-Tool positiv gegenüber.

Evaluierung der Lehrveranstaltung "Destination Management"

Da das didaktische Konzept der Lehrveranstaltung kaum direkten Input seitens des Lehrenden vorsieht, sondern die Beantwortung von Fragestellungen und tiefgehende Diskussionen, wird mehr theoretischer

Input seitens der Studierenden urgiert. Positiv gesehen wurde der direkte Kontakt mit den Geschäftsführern der Tourismusverbände, da man auf diese Weise einen guten Einblick in die Strukturen einer Destination bekommt. Die Studierenden merkten an, dass eine organisierte Exkursion in die untersuchten Destinationen von Vorteil wäre.

Conclusio

Basierend auf den Ergebnissen der Evaluierung zeigt sich, dass das WelDest online Handbuch "Developing a Competitive Health and Well-being Destination" zur Unterstützung eines Destinationsentwicklungsprozesses verwendet werden kann. Das inkludierte Selbst-Evaluierungs-Tool gibt einen guten Überblick über Bedürfnisse, Netzwerke und Ressourcen. Entschließt sich eine Destination weiter zu entwickeln, sollte immer professionelle Tourismusberatung in Anspruch genommen werden.

Das WelDest Kursdesign lässt sich flexibel an die Rahmenbedingungen der Lehrveranstaltung anpassen. Es hat sich jedoch gezeigt, dass theoretischer Input von Studierenden verlangt wird bzw. es nicht ausreicht, den Studierenden eine verschriftliche Erklärung der Lehrveranstaltung zu übermitteln. Grundsätzlich lassen sich das online Handbuch und das S-E-T gut in die Lehre integrieren.

Basierend auf den Evaluierungsergebnissen wird der Kurs, in veränderter Form, im Sommersemester 2017 erneut angeboten. Die theoretischen Inhalte werden als Frontalunterricht präsentiert. Weiters werden Artikel aus Journals und Fachbücher sowie Fallstudien aus dem WelDest online Handbuch im Eigenstudium erarbeitet und im Unterricht diskutiert. Als Abschlussarbeit wählen die Studierenden eine beliebige Destination aus und versuchen diese, auf dem Papier, unter Verwendung der WelDest Instrumente (Modell zur Destinationsentwicklung, online Handbuch, Selbst-Evaluierungs-Tool), in eine „Health and Well-being“ Destination zu entwickeln.

Weitere Forschung sollte der Frage der Anwendbarkeit des WelDest online Handbuches als Instrument der Destinationsentwicklung, in einer realen Destination, nachgehen. Das Workshop Kursdesign bedarf ebenfalls einer Evaluierung in Tourismus-Settings. Diese Ergebnisse fließen in die Weiterentwicklung des WelDest Instrumentariums und tragen so zu einer Professionalisierung der gesundheitstouristischen Destinationsentwicklung und deren verbundene Aus- und Weiterbildung bei.

Literaturverzeichnis

Bieger, Th./ Beritelli, P. (2012): Management von Destinationen, 8. Aufl. München: Oldenbourg.

Bonk, C./Graham, C. (2006): Handbook of blended learning: global perspectives, local designs. San Francisco: Pfeiffer.

Crouch, G. (2007): Modelling Destination Competitiveness: a survey and analysis of the impact of competitiveness attributes. Australia: CRC for Sustainable Tourism.

Dvorak, D./Saari, S./Tuominen, T. (2014): Developing a Competitive Health and Well-being Destination. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522165404.pdf>, (15.01.2017)

Illing, K.-T. (2013): WelDest Primary Research Report. <http://www.weldest.blogspot.fi/p/weldest-media.html>, (20.1.2017)

Illing, K.-T. (2008): Gesundheitstourismus und Spa-Management. München: Oldenbourg.

Prideaux, B./Berbigier, D./Thompson, M. (2014): Wellness tourism and destination competitiveness. In: Voigt, C./Pforr, C. (Hg.). Wellness Tourism. A destination perspective. London / New York: Routledge, 45-58.

Scowsill, D. (2015): WTTC Travel & Tourism Economic Impact 2015. London: World Travel and Tourism Council.

Smith, M./ Deery, M./ Puczko, L. (2010): The Role of Health, Wellness and Tourism for Destination Development. In: Journal of Hospitality and Tourism Management 17, 94-95. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S144767700000067X>, (20.01.2017)

Steckenbauer, G. C./Tischler, St./Hartl, A./Pichler, Ch. (2017): Destination and product development rested on evidence-based health tourism. In: Smith, M./Puczko, L. (Hg.): The Routledge Handbook of Health Tourism. London, New York: Routledge, 315-331.

Steinecke, A. (2013): Destinationsmanagement. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH.

Sheldon, P. & Park, S. (2009): Development of a sustainable Wellness Destination. In Bushell, R. & Sheldon, P. (Hg.). Wellness and Tourism. Mind, Body, Spirit, Place. New York: Cognizant Communication Corporation.

Tuominen, T./Saari, S./Binder, D. (2017): Enhancing the competitiveness of a wellness tourism destination by coordinating the multiple actor collaboration. In: Smith, M./Puczko, L. (Hg.): The Routledge Handbook of Health Tourism. London, New York: Routledge, 285-298.

Tuominen, T./Saari, S. (2014): How to use "Developing a Competitive Health and Well-being Destination" in teaching and continuing education. http://julkaisut.turkuamk.fi/weldest_handbook_how_to_use.pdf, (15.01.2017)

Voigt, C. (2014): Towards a conceptualization of wellness tourism. In: Voigt, C./Pforr, C. (Hg.). Wellness Tourism. A destination perspective. London / New York: Routledge, 19-44.

Yeung, O./Johnston, K. (2014): Global spa & wellness economy monitor. Miami: Global Wellness Institute.