Selbsteinschätzungstest
für das Zertifikat "Recreation Assistant (RCA)"

Vorhaben im Rahmen des EU-Projektes "TourBo meets Europe"

Institut für Freizeitwissenschaft und Kulturarbeit e.V.
an der Hochschule Bremen

Bearbeitung:
Dr. Dieter Brinkmann

Bremen 2012

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Inhalt

1 Erläuterungen zum Verfahren 3
2 Deutsche Fassung des Selbsteinschätzungstests 4
3 Englische Fassung des Selbsteinschätzungstests 23
4 Punktbewertung für die Module 42

1 Erläuterungen zum Verfahren

Bezugspunkt Recreation Assistant (RCA)

Der vorliegende Selbsteinschätzungstest bezieht sich auf das Zertifizierungsverfahren für den "Recreation Assistant". Aufgenommen wird die grundlegende Modulstruktur mit insgesamt sieben Modulen zu einzelnen relevanten Wissensgebieten für Gästeführer im Freizeit- und Tourismusbereich. Ziel des Selbsteinschätzungstests ist es, für Interessenten an einer Qualifizierungsmaßnahme zum "Recreation Assistant" die individuellen, durch formelle Bildungsmaßnahmen und informelles Lernen erworbene Kompetenzen, Kenntnisse und Fertigkeiten zumindest in Ansätzen sichtbar zu machen und zu dokumentieren. Daran geknüpft ist eine Empfehlung darüber, ob bestimmte Qualifizierungsangebote besucht werden sollten.

Selbsteinschätzung

Das Selbsteinschätzungsverfahren ist ein Testsystem, das prinzipiell auch als Online-Angebot realisiert werden kann. In diesem Bericht ist es als Papierversion dokumentiert und liegt in deutscher und in englischer Fassung vor. Zu jedem Modul werden drei Aspekte abgefragt: Ausbildung/Erfahrungen, spezifische Kenntnisse und Kompetenzen bezogen auf etwas komplexere Szenarien aus der Praxis. Im Bericht werden die Musterlösungen mit aufgeführt. Bei einem echten Selbsttest bekämen die Kandidaten bzw. Interessenten natürlich nur die jeweiligen Testfragen vorgelegt.

Punktwertung

Die einzelnen Fakten zum Bildungsgang mit Bezug zum Zertifikat und die Beantwortung der Testfragen sind mit Wertungspunkten hinterlegt. Hier gibt es einige Festsetzungen. In der Regel werden ein einschlägiges Studium mit 25 Punkten, eine berufliche Ausbildung mit 15 Punkten und eine Weiterbildung mit 10 Punkten bewertet. Eine richtig und mit vollständigem Antwortmuster beantwortete Wissensfrage wird mit 2 Punkten bewertet, und für die richtige Beantwortung einer Kompetenzfrage erhalten die Kandidaten 5 Punkte. Insgesamt ergibt sich so ein möglicher Maximalpunktsatz von ca. 60 bis 130 Punkten. In der Regel sollte bei Erreichen der Hälfte der Punktzahl eine Empfehlung erfolgen, dass das betreffende Weiterbildungs-Modul nicht (noch einmal) besucht werden muss.

Anerkennung von Kompetenzen

Nach bisherigem Diskussionsstand im Konsortium zur Entwicklung des "Recreation Assistant" ist mit einer erfolgreichen Absolvierung des Selbsteinschätzungstest keine Anerkennung der Prüfungsleistung im jeweiligen Modul verbunden. Die Ergebnisse dienen nur der individuellen Leistungsbestimmung und geben Auskunft über den zusätzlichen Lernbedarf.

Dokumentation in einem Portfolio

Zusätzlich zum Selbsteinschätzungstest wird die Einführung eines Portfolios empfohlen, in dem die individuellen Kompetenzen, Kenntnisse und Fertigkeiten durch Kopien der erworbenen Bildungszertifikate, Arbeitszeugnisse und Arbeitsproben nachgewiesen werden. Zusammen mit den Testergebnissen ergibt sich so ein nachvollziehbares Bild der individuellen Bildungsbiografie mit Blick auf die Anforderungen für Gästebetreuer im Freizeit- und Tourismuskontext. Eine Doppelausbildung könnte so vermieden werden.

2 Deutsche Fassung des Selbsteinschätzungstests

Modul 1: Rahmenbedingungen

I Ausbildung/Erfahrungen

1.1 Haben Sie bereits im Tourismus gearbeitet?

a) nein
b) Hotel
c) Reiseveranstalter
d) Reisebüro
e) Tourist-Information
f) Transport (Flug, Bahn, Bus)
g) Sonstiges (Freizeitpark, Zoo, Kurbetrieb)

1.2 Wie lange haben Sie schon im Tourismus gearbeitet?

a) noch nicht
b) weniger als ein Jahr
c) ein Jahr bis drei Jahre
d) mehr als drei Jahre

1.3 Haben Sie eine abgeschlossene Berufsausbildung im Tourismus (z.B. Reiseverkehrskaufmann /-frau)?

a) ja
b) nein

1.4 Haben Sie ein Studium im Bereich Tourismus abgeschlossen (z.B. Tourismusmanagement)?

a) ja
b) nein

1.5 Haben Sie in den letzten drei Jahren einen Erste-Hilfe-Kurs besucht?

a) ja
b) nein

II Kenntnisse

1.6 Welche Arten der Mobilität werden üblicherweise **nicht** zum Tourismus gerechnet?

a) regelmäßige Fahrten zum Arbeitsplatz in die benachbarte Großstadt
b) ein Studienaufenthalt über zwei Jahre in Brasilien
c) eine Fahrt zum Musical mit Übernachtung im Hotel
d) ein Ausflug in den Naturpark in der Umgebung

Richtig: a, b

1.7 Was ist eine Pauschalreise?

a) ein besonders günstiges Schnäppchen
b) eine Reise, bei der nur einmal für Essen und Trinken bezahlt werden muss
c) ein Reiseangebot mit verschiedenen Teilkomponenten (Hotel, Flug, Ausflüge)

Richtig: c

1.8 Welche Wirtschaftssektoren werden üblicherweise zum Kernbereich des Tourismus gerechnet?

a) Beherbergung
b) Fahrzeugbau (Schiff, Flugzeug)
c) Reiseveranstalter
d) Gastronomie

Richtig: a, c

1.9 Welcher Grundgedanke steckt in der heute allgemein akzeptierten Definition für eine nachhaltige Entwicklung?

a) alle Menschen sollten gut leben können
b) die Natur muss unbedingt geschützt werden
c) die Lebensmöglichkeiten zukünftiger Generation dürfen nicht gefährdet werden

Richtig: c

1.10 In welchen Rechtsgrundlagen ist geregelt, wer für einen Schaden auf einem Ausflug zu haften hat?

a) Grundgesetz
b) Bürgerliches Gesetzbuch
c) Straßenverkehrsordnung
d) Strafrecht

Richtig: b

III Kompetenzen

1.11 Naturschutz

Im Rahmen einer naturkundlichen Wanderung versuchen Sie, das Interesse der Teilnehmer an der Natur und am Schutz der Artenvielfalt zu wecken. Wie verhalten Sie sich?

a) Sie versuchen eine erlebnisreiche Tour mit sinnlichen Eindrücken und unmittelbaren Erfahrungen zu organisieren.
b) Sie weisen auf die Gefährdung und Schutzbedürftigkeit der Pflanzen- und Tiergemeinschaften hin und machen auf die Schönheit der Natur aufmerksam.
c) Sie tadeln die Besucher sofort für jedes unangemessene Verhalten (z.B. das Verlassen der Wege) und stellen sie zur Rede.
d) Sie erklären deutlich die Verbote in dem besuchten Gebiet (z.B. keine Pflanzen mitnehmen) und geben Beispiele für die Strafen bei Fehlverhalten

Richtig: a, b

1.12 Risiko-Prävention

Sie sind mit einer Gruppe älterer Reisender in der Natur unterwegs und wollen nach Möglichkeit Risiken vermeiden und Ihre Gruppe gut vorbereiten. Wie verhalten Sie sich?

a) Sie weisen die Gäste auf ihre körperlichen Grenzen hin und bieten weniger anstrengende Alternativen an.
b) Sie versuchen vorausschauend Gefahrensituationen einzuschätzen und bemühen sich, diese zu vermeiden
c) Sie weisen vor Beginn alle Ansprüche an den Veranstalter der Tour von sich und erklären deutlich, dass jeder selbst verantwortlich ist.
d) Sie raten älteren Menschen grundsätzlich im Hotel zu bleiben und unternehmen Ausflüge nur mit körperlich fitten Gästen.

Richtig: a, b

Modul 2: Service

I Ausbildung, Erfahrungen

2.1 Haben Sie schon einmal als Service-Mitarbeiter (Reception, Kundenbetreuung usw.) gearbeitet?

a) ja
b) nein

2.2 Haben Sie in den letzten drei Jahren an einer Schulung/Weiterbildung für Servicequalität teilgenommen?

a) ja
b) nein

II Kenntnisse

2.3 Was erwarten Kunden im Bereich Tourismus und Freizeit von einem guten Service?

a) Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit
b) Freundliches Entgegenkommen
c) Kompetentes und sicheres Auftreten
d) Kostengünstiges Angebot
e) Ansprechendes Umfeld (Ausstattung, Barrierefreier Zugang)

Richtig: a, b, c, e

2.4 Welche Eckpunkte gehören zum sogenannten Servicedreieck?

a) Berater – Webdesigner - Kunde
b) Gäste – Mitarbeiter – Unternehmensleitung
c) externe Dienstleister – Gäste – Sponsoren

Richtig: b

2.5 Wovon hängt die Zufriedenheit von Kunden in der Freizeit- und Tourismuswirtschaft ab?

a) von der Qualität des Angebots
b) von den Erwartungen der Gäste an die Erlebnisse
c) von der Vielfalt des Angebots
d) von der Freundlichkeit der Mitarbeiter
e) vom Preis-Leistungsverhältnis
f) von der modernen Gestaltung der Anlagen

Richtig: a-e

2.6 Wie können Sie auf einfache Weise in einem Hotel die Erwartungen Ihrer Gäste ermitteln?

a) regelmäßige Gästebefragungen mit einem kurzen Fragebogen
b) Beschwerden systematisch auswerten (Meckerkasten einrichten)
c) lange Abende in der Hotelbar verbringen und sich alles anhören, was die Gäste auf dem Herzen haben
d) die Meinungsführer unter den Gästen ausfindig machen und diese zum Gespräch bitten
e) alle Gäste auf ihren Zimmern anrufen und fragen, ob Ihnen noch etwas fehlt oder sie einen Wunsch haben

Richtig: a, b

2.7 Warum ist ein effektives Beschwerdemanagement heute wichtig für Unternehmen?

a) Beschwerdemanagement ist Bestandteil eines insgesamt kundenorientierten Unternehmens
b) wenn Beschwerden gelöst werden können, lassen sich Kunden zurückgewinnen.
c) Beschwerden geben Hinweise auf Fehler im Betriebsablauf und im Marketing
d) Beschwerden zu lösen, ist motivierend für Mitarbeiter
e) Unternehmen sollten immer fehlerfrei arbeiten und perfekt sein.

Richtig: a, b, c

2.8 Was ist wichtig, wenn Gäste sich beschweren?

a) ihnen Recht zu geben
b) sie zu vertrösten
c) zu zuhören
d) sofort eine Lösung zu finden
e) sich zu entschuldigen
f) Verständnis für die Beschwerde zu zeigen
g) eine gemeinsame Lösung zu finden

Richtig: c, f, g

III Kompetenzen

2.9 Auftreten

Sie sind im Gespräch mit neuen Gästen am Ort, die Sie in den nächsten Tagen begleiten werden. Wie verhalten Sie sich?

a) Sie versuchen deutlich zu machen, dass Sie sich mit dem Ort und seinen Angeboten identifizieren
b) Sie hören den Besuchern aktiv zu und lassen sich über Wünsche und Erwartungen berichten
c) Sie verhalten sich vorbildlich, indem Sie während des Gesprächs weder rauchen noch essen
d) Sie lassen sich gleich alle Handy-Nummern der Besucher geben, falls jemand im Ort verloren geht
e) Sie lächeln freundlich und geben den Gästen zu verstehen, dass Sie Freude daran haben, mit den Besuchern unterwegs zu sein.

Richtig: a, b, c, e

2.10 Telefonberatung

Sie arbeiten in der Tourist-Information eines Urlaubsortes. Am Telefon beschwert sich ein Gast lautstark über ein Museum, das ihn sehr enttäuscht hat. Wie verhalten Sie sich?

a) Sie versuchen den Gast abzuwimmeln und verweisen ihn auf das Museum.
b) Sie machen dem Gast deutlich, dass das Museum durch den kürzlichen Umbau einen hohen Standard hat und weisen die Vorwürfe zurück.
c) Sie versuchen den Gast zu beruhigen und sich in Ruhe erklären zu lassen, was ihn besonders enttäuscht und bieten eine Weiterleitung der Beschwerde an die Museumsleitung an

Richtig: c

2.11: Einstellung

Sie sollen eine neue Stelle in der Gästebetreuung antreten. Wie würden Sie sich verhalten?

a) Nach Servicestandards erkundigen
b) Überlegen, mich angemessen zu kleiden
c) Informationen über die Ziele und des Aufgaben des Betriebs besorgen

Richtig: a-c

Modul 3: Sozialpsychologische Grundlagen

I Ausbildung/Erfahrungen

3.1 Haben Sie in den letzten drei Jahren eine Schulung / Weiterbildung zu den Themen Kommunikation oder Präsentation besucht?

a) ja
b) nein

3.2 Haben Sie in den letzten drei Jahren eine Schulung / Weiterbildung zum Thema "interkulturelle Kommunikation" besucht?

a) ja
b) nein

3.3 Haben Sie in den letzten drei Jahren eine Schulung / Weiterbildung zu den Themen "Teamarbeit/Konfliktlösung" besucht?

a) ja
b) nein

3.4 Haben Sie ein kommunikationswissenschaftliches oder psychologisches Studium absolviert?

a) ja
b) nein

II Kenntnisse

3.5 Nach einem bekannten Kommunikationsmodell werden im Gespräch zweier Menschen vier Ebenen unterschieden (Sachinhalt, Beziehungsebene, Appellebene, Selbstoffenbarungsebene). Was ist mit dem Begriff "Appellebene" gemeint?

a) etwas, was mein Gegenüber tun soll
b) etwas, was ich unbedingt los werden möchte
c) meine Empfindung der gesamten Gesprächssituation

Richtig: a

3.6 Was gehört zur Körpersprache?

a) aufrechtes Stehen
b) langsames Sprechen
c) eine betont tiefe, emotionale Stimme
d) Blickkontakt aufnehmen

Richtig: a, d

3.7 Bei welchen Aspekten entstehen in der Begegnung mit Menschen aus anderen Kulturen oft Missverständnisse:

a) Hand- und Fingergesten
b) grundlegende Emotionen
c) Blickkontakt
d) Nähe- und Distanzempfinden
e) Begrüßungsrituale

Richtig: a, c, d, e

3.8 Bei einem Vortrag gibt es ein sogenanntes "Rhetorisches Dreieck", auf das man bei der Vorbereitung achten sollte. Welche Aspekte gehören dazu?

a) Zeit, Raum und Geld
b) Thema, Zuhörer und Sprecher
c) Veranstalter, Situation und Kompetenz

Richtig: b

3.9 Was macht einen Vortrag für das Publikum verständlicher?

a) eine klare Gliederung/Ordnung
b) ausführliche Erklärungen zu vielen Aspekten
c) Beschränkung auf Wesentliches
d) Beispiele, Geschichten und Vergleiche

Richtig: a, c, d

3.10 Welche Phasen treten in einer neu zusammengesetzten Gästegruppe typischerweise auf?

a) Planung
b) Orientierung
c) Auseinandersetzung
d) Bindung
e) Festigung

Richtig: b-e

III Kompetenzen

3.11 Sie treffen eine Gästegruppe im Ort für einen kleinen Rundgang. Wie verhalten Sie sich?

a) Sie begrüßen jeden Gast mit Handschlag.
b) Sie duzen nur Gäste Ihrer persönlichen Altersgruppe.
c) Sie kommen pünktlich zum Treffpunkt und stellen sich selbst vor.

Richtig: c

3.12 Sie versuchen einen Gast in der Tourist-Info zu beraten, der noch unschlüssig ist, welchen Ausflug er buchen soll. Wie verhalten Sie sich?

a) Sie machen schnell ein paar Vorschläge mit Angeboten, die noch nicht so gebucht wurden
b) Sie versuchen durch offene Fragen die Interessen des Gastes und seine Möglichkeiten zu ermitteln
c) Sie fragen erst einmal die Preisvorstellungen ab und versuchen, die Ausgabebereitschaft abzuschätzen

Richtig: b

3.13 In Ihrer Gästegruppe gibt es einen Besucher, der sich durch laute Bemerkungen und Kommentare immer wieder in Ihre Erklärungen zum Ort einmischt. Wie verhalten Sie sich?

a) Man muss sich damit abfinden, dass nicht alle mit einer Führung zufrieden sind.
b) Sie versuchen den Gast indirekt auf sein für die Gruppe störendes Verhalten hinzuweisen, indem Sie ihn mit Blicken fixieren oder unterbrechen
c) Sie sprechen den Gast in einer Pause direkt an und bitten Ihn, die Führung weniger zu stören oder die Gruppe zu verlassen.

Richtig: c

Modul 4: Zielgruppen

I Ausbildung/Erfahrungen

4.1 Waren Sie schon einmal in der Jugendarbeit tätig (beruflich oder im Rahmen des freiwilligen Engagements)?

a) ja
b) nein

4.2 Haben Sie schon einmal Familien mit Kindern unter 14 Jahren betreut (z.B. im Rahmen von Ferienprogrammen)?

a) ja
b) nein

4.3 Haben Sie schon einmal im Rahmen von Freizeitprogrammen, Ausflügen und Reisen ältere Gäste begleitet?

a) ja
b) nein

4.4 Haben Sie eine pädagogische Ausbildung als Erzieher/Erzieherin?

a) ja
b) nein

4.5 Haben Sie ein pädagogisches Studium abgeschlossen (Sozialpädagogik, Jugend- und Erwachsenenbildung, Lehramt)?

a) nein
b) Sozialpädagogik
c) Jugend- und Erwachsenenbildung
d) Lehramt

II Kenntnisse

4.6 Wie lassen sich heute touristische Zielgruppen üblicherweise voneinander abgrenzen?

Durch:
a) bestimmte Lebensstile
b) Soziodemografische Merkmale wie Alter und Bildung
c) Literarische Merkmale
d) Geografische Herkunft
e) Körpermerkmale

Richtig: a, b, d

4.7 Was versteht man im Kontext der Tourismusforschung unter Lebensstil-Typen?

a) Menschen, die in Urlaubsregionen durch ihr arrogantes Verhalten auffallen
b) eine Gruppe von Menschen mit relativ ähnlichen Wertvorstellungen und Konsummustern
c) Menschen, die ihr Leben bewusst genießen und sich nicht um die Meinung anderer kümmern

Richtig: b

4.8 Die Tourismusforschung geht davon aus, dass sich Urlauber auch nach ihrem typischen Reiseverhalten unterscheiden lassen. Was trifft für einen "Bildungs- und Besichtigungsurlauber" eher nicht zu?

a) "sammelt" Sehenswürdigkeiten, die in Reiseführern angepriesen werden
b) ist natur-, kultur- und sozialwissenschaftlich interessiert
c) sucht das einmalige Erlebnis mit kalkuliertem Risiko
d) ist unternehmungslustig, gesellig und liebt Abwechslung und Vergnügen

Richtig: c, d

4.9 Heute spricht man von einem demografischen Wandel in der Gesellschaft und meint damit vor allem einen Anstieg der älteren Bevölkerung. Welche Ursachen liegen diesem Wandel zugrunde?

a) langfristige Änderungen in den Lebenseinstellungen der Menschen (z.B. Ehe und Familie)
b) eine anhaltend geringe Geburtenrate
c) eine deutlich höhere Lebenserwartung als früher
d) eine bessere medizinische Versorgung der Bevölkerung
e) eine altenfreundliche Stadtentwicklung

Richtig: a-d

4.10 Im Rahmen von Freizeitangeboten wird oft angenommen, dass ältere Reisende spezielle Bedürfnisse haben. Was gehört eher nicht dazu?

a) Spezieller Seniorenteller in der Gastronomie
b) begrenzte Anforderungen an die körperliche Fitness
c) Wenig kulturelle Angebote, um Überforderung zu vermeiden
d) unterstützende Serviceangebote z.B. beim Transport von Gepäck
e) etwas mehr Komfort bei der Unterkunft

Richtig: a, c

4.11 Bei der gezielten Ansprache von Kunden spricht man vom „Marketing-Mix“. Was gehört nicht dazu?

a) Produktpolitik
b) Preispolitik
c) Engagementpolitik
d) Kommunikationspolitik
e) Vertriebspolitik

Richtig: c

4.12 Die Wahl von Reisezielen und Reisearten wird von der Tourismusforschung als ein dynamischer Prozess beschrieben. Dafür steht das Akronym AIDA. Was bedeutet das „I“ in diesem Zusammenhang?

a) Information: man informiert sich gezielt
b) Identifikation: man findet sich wieder bei bestimmten Orten
c) Interaktion: man spricht mit Freunden über Tipps

Richtig: a

4.13 Welche Bedürfnisse haben Familien typischerweise wenn sie auf Reise gehen?

a) sichere, saubere Ferien, kindgerechte Anlage
b) eine Kinderbetreuung vor Ort mit Angeboten für verschiedene Altersstufen
c) nicht zu hohe Kosten
d) breites Angebot an Shopping-Möglichkeiten
e) Hotels mit einem Familienzimmer (Wohnraum + Schlafen)

Richtig: a, b, c, e

4.14 Welche Motive haben Jugendliche typischerweise, wenn sie auf Reisen gehen?

a) Ausbrechen aus Gewohntem, Freiheit erleben
b) Selbst sein und sich entdecken können
c) Gemeinschaft mit Gleichaltrigen erleben
d) sich anpassen und sich erfolgreich integrieren
e) anders als die Erwachsenen sein, cool sein

Richtig: a, b, c, e

III Kompetenzen

4.15 Sie betreuen eine Jugendgruppe im Rahmen eines Schüleraustauschs. Alle sind unter 18 Jahre. Ein Teil der Jugendlichen möchte nach dem Abendessen im Gästehaus noch in die Disco gehen. Wie verhalten sie sich?

a) Ich ermahne alle spätestens um 22 Uhr in der Herberge zu sein, da ansonsten abgeschlossen wird
b) Ich gehe mit den Jugendlichen mit und wir verlassen die Disco gemeinsam um 24 Uhr und kehren ins Gästehaus zurück.
c) Ich rufe die Eltern an, erkläre ihnen die Situation und lasse mir die Einverständniserklärung per Mail aufs Handy schicken. Danach feiern die Jugendlichen bis drei Uhr morgens in der Disco.

Richtig: b

4.16 Sie sind mit einer Reisegruppe in der Stadt unterwegs. Es sind überwiegend ältere Gäste. Zwei Personen nutzen Gehhilfen und sind nicht so gut zu Fuß. Wie verhalten Sie sich?

a) Sie raten den Gästen ab, den Ausflug mitzumachen
b) Sie ändern die Tour spontan ab und bitten alle Teilnehmer um Verständnis für die etwas angepasste, langsamere Tour
c) Sie machen ihr normales Programm und klären zwischendurch, ob es den Älteren mit Einschränkung noch recht ist.

Richtig: b

4.17 Sie begleiten eine Gruppe ausländischer Touristen, die aus Indonesien zu Besuch sind, auf einem Stadtrundgang. Die Besucher sind auffallend still und sagen kaum ihre Meinung. Wie verhalten Sie sich?

a) Sie sprechen die Teilnehmer nach kurzer Zeit direkt darauf an, ob ihnen etwas nicht gefällt oder sie sich nicht wohl fühlen
b) Sie sprechen einzelne Teilnehmer in einer Pause an, teilen ihre Beobachtung mit und fragen nach Zusammenhängen
c) Sie verhalten sich selbst zurückhaltend und warten ab, ob sich die Teilnehmergruppe im Verlauf des Rundgangs anders verhält.

Richtig: b

Modul 5: Regionalkunde (Fallbeispiel Bremen)

I Ausbildung/Erfahrungen

5.1 Haben Sie in den letzten drei Jahren in einem Museum, einer Naturschutzeinrichtung oder einer politischen Bildungseinrichtung mit regionalem Bezug gearbeitet?

a) ja
b) nein

5.2 Haben Sie sich in den letzten drei Jahren ehrenamtlich in der Region in einem Kulturverein, einem Museum oder einer Naturschutzeinrichtung engagiert?

a) ja
b) nein

5.3 Haben Sie schon einmal eine naturkundliche Weiterbildung mit regionalem Bezug besucht?

a) ja
b) nein

5.3 Haben Sie schon einmal eine kulturelle Weiterbildung mit regionalem Bezug besucht?

a) ja
b) nein

5.4 Haben Sie ein historisches, kunsthistorisches oder volkskundliches Studium mit regionalem Bezug abgeschlossen?

a) ja
b) nein

5.5 Haben Sie ein naturkundliches, ökologisches oder geografisches Studium mit regionalem Bezug abgeschlossen?

a) ja
b) nein

II Kenntnisse

5.7 Zu welchem Bundesland gehört Bremerhaven?

a) Niedersachsen
b) Bremen
c) Schleswig-Holstein

Richtig: b

5.8 Wie heißt das Parlament des Landes Bremen?

a) Bürgerschaft
b) Senat
c) Abgeordnetenhaus

Richtig: a

5.9 Welche Wirtschaftszweige sind besonders wichtig für Bremen?

a) Häfen
b) Luft- und Raumfahrt
c) Landwirtschaft
d) Lebensmittel
e) Handel und Dienstleistung
f) Chemie

Richtig: a, b, d, e

5.10 Welche Gerichte sind typisch Bremisch?

a) Labskaus
b) Knipp
c) Apfelkraut
d) Braunkohl und Pinkel
e) Steckrübeneintopf

Richtig: a, b, d

5.11 Welche größeren Parks gibt es in Bremen, die zur Erholung einladen?

a) Bürgerpark
b) Park links der Weser
c) Park am rechten Weserufer
d) Rhododendrenpark

Richtig: a, b, d

5.12 Wie heißt die bei Touristen beliebte Biergarten-Zeile an der Weser?

a) Werder-See
b) Überseestadt
c) Schlachte

Richtig: c

5.13 Wie heißen die drei bekanntesten Museen und Wissenswelten in Bremen?

a) Universum
b) Paula- Modersohn- Becker- Museum
c) Überseemuseum
d) Botanika
e) Focke-Museum
f) Kunsthalle

Richtig: a, c, f

5.14 Welches Gebäude in Bremen hat eine Auszeichnung als UNESCO- Welterbestätte?

a) die Universität
b) der Dom
c) das Rathaus mit Roland

Richtig: c

5.15 In welchem Stil wurde das mittelalterliche Rathaus ab 1608 umgebaut?

a) Barock
b) Renaissance
c) Gotik
d) Romantik

Richtig: b

5.16 Wie heißt die traditionsreiche Feier der Seefahrer und Kaufleute in der oberen Rathaushalle des Bremer Rathauses?

a) Schaffermahlzeit
b) Freimarktfrühstück
c) Eiswette

Richtig: a

5.17 Welchem Bürgermeister wurde aktuell ein Denkmal in den Wallanlagen gesetzt für den Wiederaufbau der Stadt und des Hafens?

a) Johann Smidt
b) Henning Scherf
c) Wilhelm Kaisen

Richtig: c

5.18 Was ist das sogenannte "Bremer Haus"?

a) Bauernhaus
b) Bürogebäude
c) allein stehendes Haus mit Garten
d) Reihenhaus

Richtig: d

5.19 Gibt es in Bremen Ebbe und Flut?

a) ja
b) nein

Richtig: a

III Kompetenzen

5.20 Sie wollen für eine Führung zu kulturhistorischen Themen in Bremen eine qualifizierte Materialrecherche durchführen. Was würden Sie tun?

a) das Staatarchiv kontaktieren und nach passenden Dokumenten und Urkunden suchen
b) einige Freunde anrufen und Tipps zu Personen und Jahresdaten geben lassen
c) einen Aufruf im Internetforum „Geschichte-live“ starten
d) eine ausführliche Stadtchronik in der Stadtbibliothek einsehen und ausleihen
e) selbst die wichtigsten Straßen ablaufen und eigene Ideen notieren.

Richtig: a, d

5.21 Sie stehen mit einer Reisegruppe am Bremer Hauptbahnhof. Ein Teil möchte zum Flughafen. Was würden Sie raten?

a) mit der Straßenbahnlinie 6 fahren
b) ein Taxi nehmen
c) zu Fuß Richtung Innenstadt gehen und nochmal fragen

Richtig: a

Modul 6: Programmgestaltung

I Ausbildung/Erfahrungen

6.1 Haben Sie in den letzten drei Jahren als Gästeführer, Naturführer oder Regionalführer gearbeitet?

a) ja
b) nein

6.2 Falls ja, wie lange haben Sie schon als Gästeführer gearbeitet?

a) weniger als 1 Jahr
b) 1-3 Jahre
c) länger als 3 Jahre

6.3 Mit welcher Zielgruppe haben Sie schon Gästeführungen durchgeführt?

a) Erwachsenen
b) Familien mit Kindern
c) Jugendlichen
d) Senioren
e) speziellen Gruppen, z.B. Behinderte
f) noch nicht als Gästeführer gearbeitet

6.4 Haben Sie in den letzten drei Jahren eine Weiterbildung zum Gästeführer abgeschlossen?

a) ja
b) nein

II Kenntnisse

6.5 Auf vielfältige Weise können kulturelle Inhalte bei einer Gästeführung thematisiert werden. Was passt nicht so gut?

a) biografische Bezüge zu den Künstlern herstellen
b) Zitate aus literarischen Quellen, passend zum besuchten Ort, einbauen
c) Symbole und architektonische Besonderheiten herausstellen und mit Bezug zur Entstehungszeit erklären
d) alltagskulturelle Elemente aufgreifen und Volksweisheiten in Mundart vortragen
e) die 20 Hauptwerke eines berühmten Komponisten aufzählen und auf deren Besonderheiten genau eingehen
f) die Urkunden und Dokumente im leider verschlossenen Staatsarchiv ausführlich kommentieren und einordnen.

Richtig: e, f

6.6 Im Rahmen einer naturkundlichen Wanderung haben Sie verschiedene Möglichkeiten, Ihren Rundgang lebendig und sinnlich zu gestalten. Was sollte man dabei eher nicht tun?

a) an Blüten riechen, Pflanzen anfassen
b) Pflanzen zum probieren anbieten, um den Geschmack zu erkunden
c) die Größe von Pflanzen erfahrbar machen (z.B. Bäume umfassen)
d) Vogelstimmen erkennen und Erläuterungen zur Art geben
e) seltene Pflanzen abpflücken und zur weiteren Bestimmung mitnehmen
f) Tiere verfolgen und die Wege genauer erkunden

Richtig: b, e, f

6.7 Was kann dazu beitragen, eine Gästeführung erlebnisreicher zu gestalten?

a) Fragen an die Teilnehmer stellen
b) etwas Typisches zu Essen oder zu Trinken anbieten
c) passende Objekte zeigen
d) Brücken zum Alltag der Teilnehmer herstellen
e) möglichst präzise Daten (Jahresangaben usw.) verwenden
f) die Teilnehmer selbst etwas entdecken lassen (Besonderheiten)
g) schnell von einer Station zur anderen voranschreiten und das Programm verdichten

Richtig: a, b, c, d, f

6.8 Welche Art von Spielen eignet sich insbesondere für die Arbeit mit großen Gruppen in der Freizeit?

a) Spiele zum Kennenlernen der Teilnehmer
b) Spiele ohne Sieger, die das Gemeinschaftsgefühl stärken
c) Spiele mit klaren Wettkampfregeln, um starke und schwache Teilnehmer zu differenzieren
d) Rollenspiele mit Fantasie- und Märcheninhalten, die die Kreativität anregen.

Richtig: a, b, d

6.9 Welche Idee steckt im Gesundheitsbegriff vieler Wellnessangebote?

a) Gesundheit ist mehr als die Abwesenheit von Krankheit und individuell steigerbar
b) Gesundheit basiert vor allem auf körperlicher Fitness und einem starken Training
c) Gesundheit ist ein kostbares Gut. Sie zu erhalten, bedarf mit steigendem Alter der persönlichen Anstrengung.

Richtig: a

6.10 Was ist mit dem Begriff Freizeitdidaktik gemeint?

a) die Art, wie Themen für das Lernen in der Freizeit erschlossen werden können
b) ein Ansatz für die Ergänzung des Schulunterrichts (Nachhilfe)
c) ein Lehrbuch, in dem man die Themen eines Kurses nochmal nachlesen kann

Richtig: a

6.11 Was steckt hinter dem Begriff Animation im Kontext der Gästebetreuung?

a) ein Ausflug ins Rotlichtviertel z.B. in Hamburg
b) ein Konzept zur Anregung der Teilnehmer, damit sie neue Möglichkeiten wahrnehmen
c) ein wichtiger Ansatz zur ersten Hilfe bei Schwächeanfällen älterer Teilnehmer

Richtig: b

III Kompetenzen

6.12 Sie leiten eine international zusammengesetzte Touristengruppe. Einige Teilnehmer aus Brasilien kommen immer zu spät. Wie verhalten Sie sich?

a) Ich kann verstehen, dass sie nicht immer pünktlich sind, denn sie haben ein anderes Zeitverständnis. Ich werde mich damit abfinden müssen
b) Ich finde es respektlos andere warten zu lassen und verlange daher vor der Gruppe, dass die Teilnehmer beim nächsten Treffen pünktlich sind
c) Ich weiß, dass es in Brasilien ein anderes Zeitverständnis gibt, allerdings nervt das Warten. Ich werde den Teilnehmern sagen, wie sich die Gruppe fühlt und versuchen, eine Lösung zu finden.

Richtig: c

6.13 Sie sollen für eine Reisegruppe ein Programm am Ort unter Berücksichtigung globaler gesellschaftlicher Trends erstellen. Was würden Sie tun?

a) eine Besichtigung im neuen Energiepark organisieren und über alternative Energien diskutieren
b) eine Wanderung auf dem neuen Schutzdeich unternehmen und die Folge der Klimawandels erklären
c) eine Bustour durch die Innenstadt anbieten und einen Stopp beim größten Mode-Shoppingcenter einplanen
d) eine Begegnung in der neu gebauten Moschee organisieren und eine Diskussion über Einwanderung anbieten

Richtig: a, b, d

6.14 Der Anspruch Ihres Arbeitgebers ist es, durch Gästeführungen am Ort das informelle Lernen der Teilnehmer zu fördern. Was könnten Sie tun?

a) etwas im Vorfeld über den Kenntnisstand der Teilnehmer in Erfahrung bringen, um passend anknüpfen zu können
b) eine aktive Beteiligung an der Führung zu unterstützen, z.B. durch Fragen und Kurzdiskussionen
c) den Teilnehmern sofort ein Feedback geben, wenn sie etwas Falsches gesagt oder vermutet haben und diese korrigieren
d) möglichst präzise die wichtigsten Daten und Fakten mitteilen und diese mehrfach wiederholen, damit wenigstens etwas hängen bleibt
e) an ausgewählten Beispielen eine lebendige Geschichte zum Ort und ihren Menschen erzählen.

Richtig: a, b, e

Modul 7: Selbstmanagement

I Ausbildung/Erfahrungen

7.1 Waren Sie schon einmal im Management oder im Marketing einer Kultur- und Freizeiteinrichtung tätig?

a) nein
b) weniger als ein Jahr
c) 1-3 Jahre
d) länger als drei Jahre

7.2 Haben Sie schon einmal im Rahmen des freiwilligen Engagements Managementaufgaben in einem Freizeit- und Kulturprojekt übernommen?

a) ja
b) nein

7.3 Haben Sie in den letzten drei Jahren eine Schulung / Weiterbildung zum Thema Zeitmanagement besucht?

a) ja
b) nein

7.4 Haben Sie in den letzten drei Jahren eine Schulung / Weiterbildung zum Thema Projektmanagement besucht?

a) ja
b) nein

7.5 Haben Sie in den letzten drei Jahren eine Schulung / Weiterbildung zum Thema Teamarbeit / Teambildung besucht?

a) ja
b) nein

II Kenntnisse

7.6 Selbstmanagement soll zu einer zielorientierten Aufgabenerledigung beitragen. „Zeitdiebe“ oder „Zeitfresser“ behindern dies. Was gehört typischerweise zu den „Zeitdieben“?

a) unklare Zielsetzungen
b) keine Prioritäten
c) kreatives Brainstorming
d) zu viele Unterbrechungen
e) schlechte Tagesplanung
f) Arbeit mit Checklisten

Richtig: a, b, d, e

7.7 Für die Arbeit in Projektteams sind verschiedene Aspekte wichtig. Welche sind richtig?

a) Sympathie
b) klare Aufgaben
c) Regeln für die Zusammenarbeit
d) Zeitdruck
e) Zwischenkontrolle in jeder Arbeitswoche
f) gemeinsame Ziele
g) Arbeit in einem Großraum

Richtig: b, c, f

7.8 Eine einfache Technik des Zeitmanagements ist die ALPEN-Methode. Es ist ein Akronym der Arbeitsschritte. Wofür steht das P?

a) Pufferzeiten einplanen
b) Projektpartner einbeziehen
c) Prioritäten setzen
d) Pausen nicht vergessen

Richtig: a

7.9 Was bedeutet im Kontext des Selbstmanagements der Begriff SMART?

a) eine Strategie für die Durchsetzung eigener Vorstellungen im Team
b) eine Regel für die Zielformulierung in privaten und beruflichen Angelegenheiten
c) eine Anleitung für den Aufbau effektiver Organisationsstrukturen

Richtig: b

7.10 Im Rahmen des Zeitmanagements spricht man von der ABC oder Eisenhauer-Methode. Ziel ist es, Entscheidungen nach Prioritäten zu treffen. Welche Aspekte werden dabei berücksichtigt?

a) Wichtigkeit und Dringlichkeit von Aufgaben
b) Zuständigkeit und Betroffenheit
c) Motivation und Interesse bei Arbeiten

Richtig: a

7.11 Bei der Entwicklung von Projekten mit Hilfe von Kreativitätstechniken gibt es verschiedene Phasen. Welche Phasen gibt es typischerweise nicht?

a) Konkurrenzanalyse
b) Betriebswirtschaftliche Portfolioanalyse
c) Brainstorming
d) Zielbeschreibung /-klärung
e) Bewertung von Vorschlägen
f) Maßnahmenplanung
g) Vorstellung bewährter Konzepte

Richtig: a, b, g

III Kompetenzen

7.12 Etwas ist schief gegangen bei einem internationalen Begegnungsprojekt, das Sie verantworten. Wie reagieren Sie?

a) Ich versuche den Verantwortlichen für den Fehler herauszufinden, stelle ihn zur Rede und erteile ihm vor den Mitarbeitern einen Tadel
b) Ich versuche im Mitarbeiterteam die Abläufe zu klären und Wege zur Vermeidung der Fehler herauszuarbeiten
c) Ich versuche so wenig wie möglich nach außen dringen zu lassen und die Situation durch beruhigende Worte an alle und Bitte um Verschwiegenheit zu retten.

Richtig: b

7.13 Zur Vorbereitung eines Museumsfestes stellen Sie einen Arbeitsplan gemeinsam mit Ihrem Team auf. Wie würden Sie vorgehen?

a) jeder macht alles mit. Am Tag finden sich schon die passenden Aufgaben. Die Telefonnummern werden ausgetauscht
b) es gibt einen Zeit- und Aufgabenplan mit Meilensteinen, Verantwortlichen und Zeitvorgaben für die Erledigung
c) es werden genaue Zuständigkeiten und Dienstzeiten festgelegt. Jeder erhält ein Heft mit detaillierten Dienstanweisungen und Verhaltensregeln

Richtig: b

7.14 In einem Projekt für ein Straßentheaterfestival stehen Sie stark unter Zeitdruck und sollen den Bühnenaufbau begleiten, die Künstler begrüßen und die Presse mit Infos versorgen. Wie würden Sie entscheiden?

a) alles selbst per Telefon regeln und unbedingt vor Ort sein, um viele Sachen gleichzeitig machen zu können
b) grundsätzlich zuerst die Presse bedienen, da die Außendarstellung für das Projekt am Wichtigsten ist
c) klären, welche Aufgaben dringlich sind und diese zuerst angehen (z.B. Techniker einweisen), anderes delegieren (z.B. Presseinfos verteilen)

Richtig: c

3 Englische Fassung des Selbsteinschätzungstests

Module 1: Framework Conditions

I Professional Education/Experience

1.1 Have you ever worked in Tourism?

a) no
b) Hotel
c) Tour operator
d) Travel agency
e) Tourist information
f) Transport (flight, railway, bus)
g) Other (leisure park, zoo, spa)

1.2 For how long have you already worked in Tourism?

a) not yet
b) less than one year
c) one year up to three years
d) more than three years

1.3 Do you have a professional qualification in Tourism (e.g. travel agent)?

a) yes
b) no

1.4 Do you hold a degree in Tourism (e.g. Tourism Management)?

a) yes
b) no

1.5 Have you completed a First Aid Course in the last 3 years?

a) yes
b) no

II Knowledge

1.6 Which types of mobility are normally **not** counted as Tourism?

a) Regular journeys to work to the neighbouring city
b) A period of study over two years in Brazil
c) A trip to a musical with overnight-stay at a hotel
d) A trip to the nature park in the area

Right: a, b

1.7 What is a package holiday?

a) A particularly good bargain
b) A journey during which food and drinks only have to be paid for once
c) A travel promotion with various sub-components (hotel, airfare, excursions)

Right: c

1.8 Which sectors are normally counted to the core area of Tourism?

a) Accommodation
b) Vehicle construction (ship, aircraft)
c) Tour operator
d) Gastronomy

Right: a, c

1.9 Which basic idea is at the bottom of today's generally accepted definition of sustainable development?

a) All people should be able to live well
b) Nature must be protected by all means
c) Future generations' opportunities of lives must not be compromised

Right: c

1.10 Which legal basis regulates who should be liable for damages on a trip?

a) Constitution
b) German Civil Code
c) Road regulations
d) Criminal Law

Right: b

III Competences

1.11 Environmental Protection

As part of a nature tour you try to raise the interest of the participants concerning nature and the protection of biodiversity. How do you behave?

a) You try to organise an eventful tour with sensory impressions and immediate experiences.
b) You point out the risk and vulnerability of the plant and animal communities and call attention to the beauty of nature.
c) You tell visitors off immediately for any type of inappropriate behaviour (e.g. for leaving the path) and you take them to task.
d) You clearly explain the prohibitions in the visited area (e.g. not to take any plants) and give examples of the penalties for misconduct.

Right: a, b

1.12 Risk Prevention

You are in the countryside with a group of elderly travellers and want to avoid possible risks and prepare your group well. How do you behave?

a) You point out their physical limits to your guests and offer less challenging alternatives.
b) You try to proactively assess risk situations and try to avoid these.
c) Before you start, you reject all claims against the tour operator and explain clearly that everyone is responsible for themselves.
d) You strictly advise older people to stay at the hotel and you only undertake excursions with physically fit guests.

Right: a, b

Module 2: Service

I Professional Education,Experience

2.1 Have you ever worked as service staff (reception, customer service, etc.)?

a) yes
b) no

2.2 In the past three years, did you participate in a training course for service quality?

a) yes
b) no

II Knowledge

2.3 What do customers expect of a good service in Tourism & Leisure?

a) Reliability and punctuality
b) Friendly and accommodating demeanour
c) Competent and confident appearance
d) A low-cost offer
e) Attractive environment (facilities, barrier-free access)

Right: a, b, c, e

2.4 Which key points belong to the so-called 'Service Triangle'?

a) Consultant - Web Designer - Customer
b) Guests - Employees - Management
c) External service - Guests - Sponsors

Right: b

2.5 What determines the satisfaction of customers in the Leisure & Tourism industry?

a) The quality of services
b) The guests' expectations regarding experiences
c) The diversity of services
d) The friendliness of the staff
e) The price-performance ratio
f) The modern design of the facilities

Right: a-e

2.6 What is an easy way to determine the expectations of your guests in a hotel?

a) To have regular guest surveys with a short questionnaire
b) To evaluate complaints systematically (install a box for complaints)
c) To spend long evenings in the hotel bar and listen to everything the guests have on their minds
d) To determine the opinion leaders among the guests and invite them to a conversation
e) To call all the guests in their rooms and ask them if they need anything or if they have a wish

Right: a, b

2.7 Why is the effective management of complaints crucial for businesses nowadays?

a) Complaint management is part of an overall customer-focused company
b) If complaints can be resolved, customers can be won back.
c) Complaints provide information about mistakes in the operation flow and Marketing
d) It is motivating for the employees to resolve complaints
e) Businesses should work free of mistakes and be perfect at all times

Right: a, b and c

2.8 What is important, if guests have complaints?

a) to agree with them
b) to put off the guests
c) to listen to them
d) immediately find a solution
e) to apologise
f) to show understanding in this matter
g) to find a common solution

Right: c, f, g

III Competences

2.9 Appearance

You are conversing with new guests at the location, who will accompany you in the coming days. How do you behave?

a) You try to emphasise that you identify yourself with the location and its offers
b) You actively listen to your visitors and let them talk about their wishes and expectations
c) You behave in an exemplary manner by neither smoking nor eating during the conversation
d) You have all visitors give you their mobile phone numbers in case someone gets lost at the location
e) You smile politely and indicate your guests that you enjoy accompanying them.

Right: a, b, c, e

2.10 Telephone Assistance

You work at a tourist information of a holiday resort. A guest complains loudly on the phone about a museum which has deeply disappointed him. How do you behave?

a) You try to get rid of the guest and refer him to the museum.
b) You make it clear to the guest that the museum has a high standard due to recent renovations and reject the allegations.
c) You try to calm down the guest and have him explain to you what disappointed him most; you offer him to forward his complaint to the museum's management.

Right: c

2.11: Setting

You are to take up a new job in Customer Service. How would you behave?

a) Ask about service standards
b) Think about appropriate clothing
c) Gather information about the targets and tasks of the company

Right: a-c

Module 3: Social-Psychological Foundations

I Professional Education/Experience

3.1 In the last 3 years, have you participated in a training about the topics "communication" or "presentation"?

a) yes
b) no

3.2 In the last 3 years, have you participated in a training about the topic "inter-cultural communication"?

a) yes
b) no

3.3 In the last 3 years, have you participated in a training about the topics "team work / conflict resolution"?

a) yes
b) no

3.4 Do you hold a degree in Communication Sciences or Psychology?

a) yes
b) no

II Knowledge

3.5 According to a popular communication model, four levels are distinguished in a conversation of two people (content, relationship level, appeal level, self-disclosure level) What does the term "Appeal" describe?

a) Something that my counterpart should do
b) Something that I would really like to say
c) My feeling during the entire conversation

Right: a

3.6 What is part of "body language"?

a) Standing upright
b) Speaking slowly
c) Speaking with a decidedly deep and emotional voice
d) Making eye contact

Right: a and d

3.7 Which aspects in an encounter with people from different cultures often cause misunderstandings:

a) Hand and finger gestures
b) Basic emotions
c) Eye contact
d) Proximity and distance perception
e) Greeting rituals

Right: a, c, d and e

3.8 Within a presentation there is a "Rhetorical triangle", which is important for the preparation. Which aspekts belong to this triangle?

a) time, space and money
b) topic, audience and speaker
c) organizer, situation and competences

Right: b

3.8 What renders a presentation more comprehensible for the audience?

a) A clear structure / order
b) Detailed explanations of many aspects
c) Limitation to the most important aspects
d) Examples, stories and comparisons

Right: a, c and d

3.9 Which phases typically occur in a newly assembled group of guests?

a) Planning
b) Orientation
c) Confrontation
d) Bonding
e) Consolidation

Right: b-e

III Competences

3.10 You meet a group of guests at the location for a little tour. How do you behave?

a) You greet every guest with a handshake.
b) You are on first-name terms with your corresponding age group.
c) You get to the meeting point on time and introduce yourself.

Right: c

3.11 You try to give some tips to a guest in the tourist information who is not quite sure about which tour to book. How do you behave?

a) You quickly make some suggestions with offers that have never been booked that way before.
b) You try to determine the guest's interests and his possibilities by asking open questions.
c) You determine the price expectations and try to assess the guest's willingness to spend.

Right: b

3.12 In your group of guests there is one visitor who constantly interferes with your explanations about the location by making loud remarks and comments. How do you behave?

a) You have to accept that there will always be someone who does not like the tour.
b) By glancing at the guest and interrupting him, you try to point out indirectly that his behaviour is disruptive for the entire group.
c) During the break, you talk to the guest directly and ask him to either not disturb the tour or to leave the group.

Right: c

Module 4: Target Groups

I Professional Education/Experience

4.1 Have you ever been involved in youth work (professionally or as part of volunteering)?

a) yes
b) no

4.2 Have you ever looked after families with children under 14 years if age (e.g. as part of a holiday programme)?

a) yes
b) no

4.3 Have you ever accompanied elderly guests in the context of recreational programmes, excursions and trips?

a) yes
b) no

4.4 Do you hold a pedagogical qualification to be an educator?

a) yes
b) no

4.5 Have you completed an educational degree (social work, youth and adult education, teaching)?

a) no
b) Social education
c) Youth and adult education
d) Teaching

II Knowledge

4.6 How can today's tourist target groups usually be distinguished from one another?

By...
a) certain lifestyles
b) socio demographic characteristics such as age and education
c) literary characteristics
d) geographical origin
e) physical characteristics

Right: a, b and d

4.7 What is meant by "lifestyle types" in the context of tourism research?

a) People who stand out in holiday regions due to their arrogant behaviour
b) A group of people with relatively similar values and consumption patterns
c) People who enjoy life consciously and do not care about other people's opinions

Right: b

4.8 Tourism research assumes that tourists can also be distinguished by their typical travel behaviour. Which characteristics are rather atypical for "educational and sightseeing tourists"?

a) They "collect" sights that are promoted in guidebooks
b) They are interested in natural, cultural and social science

c) They seek the unique experience with a calculated risk
d) They are adventurous, sociable and love variety and enjoyment

Right: c and d

4.9 Today we talk about a demographic change in society, meaning primarily an increase in the elderly population. What are the underlying causes for this change?

a) Long-term changes of people in the attitudes regarding life (e.g. marriage and family)
b) A continuing low birth rate
c) A much higher life expectancy than before
d) Better medical care for the population
e) Senior-friendly urban development

Right: a-d

4.10 In the context of leisure activities it is often assumed that older travellers have special needs. Which of the following does rather not belong here?

a) Special dishes for the elderly in restaurants
b) Limited expectations regarding physical fitness
c) Less cultural offers in order to avoid excessive demands
d) Supportive services, e.g. transport of luggage
e) A little more comfort in the accommodation

Right: a, c

4.11 The targeted addressing of customers is called "Marketing Mix". What is not included?

a) Product policy
b) Price policy
c) Commitment policy
d) Communication policy
e) Sales policy

Right: c

4.12 The choice of destinations and types of travel is described by tourism research as a dynamic process. This is what the acronym AIDA stands for. What does the "I" mean in this context?

a) Information: You inform yourself specifically
b) Identification: You will find yourself at certain locations repetitiously
c) Interaction: You talk about tips with friends

Right: a

4.13 What needs do families typically have when they go travelling?

a) Safe, clean holidays, child-friendly facility
b) Child care on site with offers for different age groups
c) Not too costly
d) Wide range of shopping opportunities
e) Hotels with a family room (living room + bedroom)

Right: a, b, c and e

4.14 Why do teenagers typically go on a holiday?

a) To escape from the routine, enjoy freedom
b) To be and discover themselves
c) To experience company with peers
d) To adapt and integrate successfully
e) To be different from the adults, be 'cool'

Right: a, b, c and e

III Competences

4.15 You look after a group of young people as part of a student exchange programme. All of them are under 18 years of age. After dinner at the guest house, some of the teenagers want to the disco. How do you behave?

a) I urge them to be back at the hostel by 10 p.m. at the latest, as the doors will be locked otherwise.
b) I accompany the teenagers and together we leave the disco at 12 p.m. to return to the guest house.
c) I call their parents, explain the situation and have them send me their consent via text message to my mobile. After that, the teenagers have a good time at the disco until 3 a.m.

Right: b

4.16 You are travelling through town with a tour group. They are mostly older guests. Two people use walking aids and are not well on foot. How do you behave?

a) You advise them against going on the trip.
b) You change the tour spontaneously and ask all participants for their understanding with regard to the somewhat adjusted, slower tour.
c) You follow the usual programme and check from time to time whether the handicapped elderly guests are still OK.

Right: b

4.17 You accompany a group of foreign tourists from Indonesia on a tour through town. The visitors are extremely silent and hardly express their opinions. How do you behave?

a) You directly address the participants after a short while to find out whether there is anything they do not like or if they are not feeling well.
b) You address individual participants during the break, tell them about your impressions and ask for an explanation.
c) You behave cautiously and wait to see whether the participating group behaves differently in the course of the tour.

Right: b

Module 5: Regional Studies (Bremen)

I Professional Education/Experience

5.1 In the past three years, have you worked at a museum, a nature conservation organisation or a political institution with regional focus?

a) yes
b) no

5.2 In the past three years, have you volunteered in a cultural organisation, at a museum or a nature conservation organisation?

a) yes
b) no

5.3 Have you ever attended a training on Natural History with regional focus?

a) yes
b) no

5.3 Have you ever attended a culture-related training with regional focus?

a) yes
b) no

5.4 Have you completed a degree in History, Art History or Anthropology with regional focus?

a) yes
b) no

5.5 Have you completed a degree in Natural History, Ecology or Geography with regional focus?

a) yes
b) no

II Knowledge

5.7 Bremerhaven belongs to which federal state?

a) Lower Saxony
b) Bremen
c) Schleswig-Holstein

Right: b

5.8 What is the parliament's denomination of the federal state Bremen?

a) Citizenry
b) Senate
c) House of Representatives

Right: a

5.9 Which economic sectors are particularly important for Bremen?

a) Habours
b) Aerospace
c) Agriculture
d) Food
e) Trade and services
f) Chemistry

Right: a, b, d and e

5.10 Which dishes are typical for Bremen?

a) Labskaus
b) Knipp
c) Apfelkraut
d) Braunkohl und Pinkel
e) Steckrübeneintopf

Right: a, b and d

5.11 What are the major parks in Bremen that invite you to relax?

a) Bürgerpark
b) Park links der Weser
c) Park am rechten Weserufer
d) Rhododendrenpark

Right: a, b and d

5.12 What is the name of the beer garden popular with tourists along the river Weser?

a) Werder-See
b) Überseestadt
c) Schlachte

Right: c

5.13 What are the names of the three most popular museums and worlds of knowledge in Bremen?

a) Universum
b) Paula- Modersohn- Becker- Museum
c) Überseemuseum
d) Botanika
e) Focke-Museum
f) Kunsthalle

Right: a, c and f

5.14 Which building in Bremen was elected a UNESCO World Heritage Site?

a) The university
b) The dome
c) The town hall with 'Roland'

Right: c

5.15 Which architectural style was used for rebuilding the Medieval town hall since 1608?

a) Baroque
b) Renaissance
c) Gothic
d) Romanticism
Right: b

5.16 What is the traditional celebration of seafarers and merchants in the upper hall of Bremen Town Hall?

a) Schaffermahlzeit
b) Freimarktfrühstück
c) Eiswette

Right: a

5.17 For which mayor a monument was recently erected in the ramparts for the reconstruction of the city and the port?

a) Johann Smidt
b) Henning Scherf
c) Wilhelm Kaisen

Right: c

5.18 What is the so-called "Bremer Haus" (typical Bremen house)?

a) a farmhouse
b) an office building
c) a single house with a garden
d) a tarraced house

Right: d

5.19 Does Bremen have tides?

a) yes
b) no

Right: a

III Competences

5.20 You want to carry out a qualified research of material for a tour about cultural and historical topics in Bremen. What would you do?

a) Contact the State Archives and search for matching documents and deeds.
b) Call some friends and get tips about people and dates in history.
c) Make an announcement in the internet forum "Geschichte-live".
d) Get and borrow a detailed city chronicle of the city's public library.
e) Walk down the main streets and write down own ideas.

Right: a and d

5.21 You are standing at Bremen Central Station with a tour group. Part of the group wants to go to the airport. What would you suggest?

a) Take Tram No. 6
b) Take a taxi
c) Walk to the city centre and ask again

Right: a

Module 6: Programme Planning

I Professional Education/Experience

6.1 In the last 3 years, have you worked as a tour guide, naturalist guide or regional guide?

a) yes
b) no

6.2 If the answer is YES, for how long have you worked as a tour guide?

a) less than 1 year
b) 1 to 3 years
c) longer than three years

6.3 With which target group have you already carried out guided tours?

a) Adults
b) Families with children
c) Youth
d) Elderly people
e) Special groups, e.g. disabled people
f) I have not worked as tour guide before

6.4 In the last 3 years, have you completed a tour-guide training?

a) yes
b) no

II Knowledge

6.5 During a guided tour, cultural aspects can be interwoven in many different ways. Which of the following examples does not fit well?

a) Establish biographical connections to the artists
b) Quote from literary works at the respective location
c) Highlight symbols and architectural features and explain them in the context of their time of origin
d) Take up popular cultural elements and recite proverbs in dialect
e) List the 20 major works of a famous composer and discuss their features accurately
f) Comment on and classify the deeds and documents in the State Archives that are unfortunately closed.

Right: e and f

6.6 As part of a natural history hike you have several options to make your tour lively and sensual. What should rather be avoided in this context?

a) To smell blossoms and touch plants
b) To offer some plants in order to discover their taste
c) To experience the size of plants (e.g. by hugging trees)
d) To recognise bird calls and provide explanations for their species
e) To pluck rare plants and take them with you for further examination
f) To pursue animals and explore the paths in more detailed manner

Right: b, e and f

6.7 What can contribute to a more exciting tour for the guests?

a) Directing questions to the participants
b) Offering something typical to eat or drink
c) Showing suitable objects
d) Building bridges to the daily routine of participants
e) Using precise data (years etc.) whenever possible
f) Allowing the participants to discover something for themselves (features)
g) Quickly proceed from one station to the next in order to intensify the programme

Right: a, b, c, d and f

6.8 Which types of games are especially suitable when working with large groups during leisure time?

a) Games that allow the participants to get to know each other
b) Games without any winners, which strengthen the sensation of belonging together
c) Games with clear rules in order to differentiate between strong and weak participants
d) Role games with contents related to imagination and fairy tales that stimulate creativity

Right: a, b and d

6.9 Which idea is behind the health concept of many spa services?

a) Health is more than the absence of disease and is individually increasable
b) Health is mainly based on physical fitness and a strong training
c) Health is a precious commodity. In order to maintain health, individual effort is required with increasing age.

Right: a

6.10 What is meant by the term "leisure didactics"?

a) The way in which topics for recreational learning can be developed
b) An approach to supplement the school curriculum (after-school tuition)
c) A textbook in which topics of the course can be re-read

Right: a

6.11 What is meant by the term "entertainment" in the context of guest relations?

a) A trip to the red-light district e.g. in Hamburg
b) A concept for the stimulation of participants so that they exercise new opportunities
c) An important approach for first aid after faintness attacks of elderly participants

Right: b

III Competences

6.12 You are in charge of an international tourist group. Some participants from Brazil always arrive late. How do you behave?

a) I can understand that they are not always punctual due to their different time concept. I will have to live with it.
b) I find it disrespectful to let others wait and urge the participants in front of the whole group to be punctual for the next meeting.
c) I know that Brazil has a different time concept, but the waiting is annoying. I will tell the participants about the group's feelings and will try to find a solution.

Right: c

6.13 You are asked to create a programme for a travel group at the location taking into account global societal trends. What would you do?

a) Organise a tour to the new energy park and discuss alternative energy
b) Take a hike on the new dike protection and explain the result of climate change
c) Offer a bus tour through the city and plan a stop at the largest fashion shopping centre
d) Organise a meeting at the newly built mosque and offer a discussion about immigration

Right: a, b and d

6.14 It is your employer's claim that informal learning of the participants is encouraged by guest tours at the location. What can you do?

a) Find out something about the knowledge of the participants in advance, in order to build on that knowledge level accordingly
b) Support active participation during the tour, e.g. through questions and short discussions
c) Give immediate feedback to the participants after they have said or assumed something wrong, and correct them
d) Talk as precisely as possible about the most significant facts and figures, and repeat then several times, so at least something can be remembered
e) Tell a vivid story with selected examples about the place and its people.

Right: a, b and e

Module 7: Self-Management

I Professional Education/Experience

7.1 Have you ever worked in management or marketing of a cultural and recreational facility?

a) no
b) less than one year
c) 1 to 3 years
d) longer than three years

7.2 In the context of volunteering, have you ever been in charge of management tasks in a leisure and cultural project?

a) yes
b) no

7.3 In the last 3 years, have you attended a training on "time management"?

a) yes
b) no

7.4 In the last 3 years, have you attended a training on "project management"?

a) yes
b) no

7.5 In the last 3 years, have you attended a training on "team work / creation of a team"?

a) yes
b) no

II Knowledge

7.6 Self-management shall contribute to a target-oriented completion of tasks. "Time thieves" or "time wasters" obstruct this. Which of the following typically belongs to "time thieves"?

a) Unclear objectives
b) No priorities
c) Creative brainstorming
d) Too many interruptions
e) Bad day planning
f) Working with check-lists

Right: a, b, d and e

7.7 When working in project teams, various aspects are important. Which ones are correct?

a) Sympathy
b) Clear tasks
c) Rules for collaboration
d) Time pressure
e) Interim control in any work week
f) Common goals
g) Working in an open-plan office

Right: b, c and f

7.8 The ALPEN-method is a simple strategy for time management. It is an acronym of the individual steps. What does the letter "P" stand for?

a) Calculate some buffer time
b) Include project partners
c) Set priorities
d) Breaks must not be forgotten

Right: a

7.9 What is meant by the term SMART in the context of self-management?

a) A strategy for the enforcement of own ideas in a team
b) A rule for the formulation of goals in personal and professional matters
c) A guide for the development of effective organisational structures

Right: b

7.10 In the context of time management, we talk about the ABC- or Eisenhower-method. The aim is to make decisions according to priorities. What aspects are taken into account?

a) Importance and urgency of tasks
b) Responsibility and concern
c) Motivation and interest concerning tasks

Right: a

7.11 When developing projects with the help of creativity strategies, there are different phases. Which of the following phases do typically not exist?

a) Competitor analysis
b) Business portfolio analysis
c) Brainstorming
d) Target description / clarification
e) Evaluation of proposals
f) Planning of actions
g) Presentation of approved concepts

Right: a, b and g

III Competences

7.12 Something went wrong during an international encounter project you are responsible for. How do you react?

a) I try to determine the person responsible for the mistake, confront him and tell him off in front of his colleagues
b) I try to explain the proceedings in the team and work on ways to avoid these mistakes
c) I try to disclose as little as possible and save the situation by directing calming words to everyone and asking for non-disclosure.

Right: b

7.13 In preparation for a museum festival you create a work plan together with your team. How would you proceed?

a) Everybody has to do everything. The suitable tasks will be found on the day itself. Telephone numbers are exchanged.
b) There is a time and task plan with milestones, responsibilities and time lines for completion.
c) The exact responsibilities and service times are determined. Everyone receives a booklet with detailed operating procedures and rules of conduct.

Right: b

7.14 In a project for a street festival you are under severe time pressure and you have to accompany the stage set-up, greet the artists and provide the press with information. What would you decide?

a) Regulate everything over the phone and be on site by all means, to be able to do many things at the same time
b) First serve the press by all means, as the public image of the project is the most important priority
c) Clarify which tasks are urgent and tackle them first (e.g. instruct technicians), delegate other things (e.g. distribute press releases)

Right: c

4 Punktbewertung für die Module

- Modul 1: Rahmenbedingungen
- Modul 2: Service
- Modul 3: Sozialpsychologische Grundlagen
- Modul 4: Zielgruppen
- Modul 5: Regionalkunde (Fallbeispiel Bremen)
- Modul 6: Programmgestaltung
- Modul 7: Selbstmanagement

Modul 1: Rahmenbedingungen	Frage-Nr	Stichwort	Punkte max.	Differenzierung
Ausbildung/Erfahrung				
	1.1	**Arbeit im Tourismus**	13	Tourist-Info 3; alle anderen 2, kummulierend
	1.2	**Dauer der Arbeit**	6	nein 0, weniger 1 Jahr (2), bis 3 Jahre (4), mehr als 3 (6)
	1.3	**Berufsausbildung Tourismus**	15	
	1.4	**Studium Tourismus**	25	
	1.5	**Erste Hilfe Kurs**	5	
ZS			64	
Kenntnisse				
	1.6	**Tourismusbegriff**	2	
	1.7	**Pauschalreise**	2	
	1.8	**Tourismuswirtschaft**	2	
	1.9	**Def. Nachhaltige Entwick-lung**	2	
	1.10	**Haftungsrecht**	2	
ZS			10	
Kompetenzen				
	1.11	**Naturinteresse**	5	
	1.12	**Risikoprävention**	5	
ZS			10	
Gesamtpunktzahl			84	
Bewertung: mit 40 Punkten Modul erlassen				

Modul 2: Service	Frage-Nr	Stichwort	*Punkte max.*	*Differenzierung*
Ausbildung/Erfahrung				
	2.1	**Service Arbeit**	20	
	2.2	**Weiterbildung Service**	15	
ZS			35	
Kenntnisse				
	2.3	**Erwartungen Service**	2	
	2.4	**Servicedreieck**	2	
	2.5	**Zufriedenheit**	2	
	2.6	**Feedback Hotel**	2	
	2.7	**Beschwerdemanagement**	2	
	2.8	**Haltung Beschwerden**	2	
ZS			12	
Kompetenzen				
	2.9	**Auftreten**	5	
	2.10	**Telefonberatung**	5	
	2.11	**Einstellung**	5	
ZS			15	
Gesamtpunktzahl			62	
Bewertung: mit 30 Punkten Modul erlassen				

Modul 3: Sozialpsychologie	Frage-Nr	Stichwort	Punkte max.	Differenzierung
Ausbildung/Erfahrung				
	3.1	**WB Kommunikation**	10	
	3.2	**WB Interkulturelle Kommunikation**	10	
	3.3	**WB Teamarbeit**	10	
	3.4	**Studium Psychologie, Kommunikation**	25	
ZS			55	
Kenntnisse				
	3.5	**Kommunikationsmodell**	2	
	3.6	**Körpersprache**	2	
	3.7	**Missverständnisse - Kulturen**	2	
	3.8	**Rhetorisches Dreieck**	2	
	3.9	**Vortrag verständlicher**	2	
	3.10	**Gruppenphasen**	2	
ZS			12	
Kompetenzen				
	3.11	**Begrüßung**	5	
	3.12	**Beratung Gast**	5	
	3.13	**Störung in der Gästegruppe**	5	
ZS			15	
Gesamtpunktzahl			82	
Bewertung: mit 40 Punkten Modul erlassen				

Modul 4: Zielgruppen	Frage-Nr	Stichwort	*Punkte max.*	*Differenzierung*
Ausbildung/Erfahrung				
	4.1	**Jugendarbeit**	10	
	4.2	**Familienbetreuung**	10	
	4.3	**Ältere Gäste**	10	
	4.4	**Erzieherausbildung**	15	
	4.5	**Pädagogisches Studium**	25	
ZS			70	
Kenntnisse				
	4.6	**Abgrenzung Zielgruppen**	2	
	4.7	**Lebensstiltypen**	2	
	4.8	**Reisverhalten**	2	
	4.9	**Demografischer Wandel**	2	
	4.10	**Bedürfnisse Ältere**	2	
	4.11	**Marketing-Mix**	2	
	4.12	**Reiseentscheidung**	2	
	4.13	**Bedürfnisse Familien**	2	
	4.14	**Motive Jugendliche**	2	
ZS			18	
Kompetenzen				
	4.15	**Disco-Besuch**	5	
	4.16	**Ausflug Ältere**	5	
	4.17	**Ausländergruppe**	5	
ZS			15	
Gesamtpunktzahl			103	
Bewertung: mit 50 Punkten Modul erlassen				

Modul 5: Regionalkunde	Frage-Nr	Stichwort	*Punkte max.*	*Differenzierung*
Ausbildung/Erfahrung				
	5.1	**Kulturarbeit**	20	
	5.2	**Freiwilliges Engagement**	10	
	5.3	**WB Naturkunde**	10	
	5.4	**WB Kultur**	10	
	5.5	**Historisches, kunsth. Studium**	25	
	5.6	**Natur, Ökologie, Geografie Studium**	25	
ZS			100	
Kenntnisse				
	5.7	**Bundesland**	2	
	5.8	**Parlament**	2	
	5.9	**Wirtschaft**	2	
	5.10	**Essen**	2	
	5.11	**Parks**	2	
	5.12	**Biergarten**	2	
	5.13	**Museen**	2	
	5.14	**Rathaus**	2	
	5.15	**Baustil**	2	
	5.16	**Tradionsfest**	2	
	5.17	**Bürgermeister**	2	
	5.18	**Haustyp**	2	
	5.19	**Tide**	2	
ZS			26	
Kompetenzen				
	5.20	**Recherche**	5	
	5.21	**Verkehr**	5	
ZS			10	
Gesamtpunktzahl			136	
Bewertung: mit 50 Punkten Modul erlassen				

Modul 6: Programmgestaltung	Frage-Nr	Stichwort	Punkte max.	Differenzierung
Ausbildung/Erfahrung				
	6.1	**Arbeit Gästeführer**	15	
	6.2	**Dauer Arbeit GF**	6	nein 0, weniger 1 Jahr (2), bis 3 Jahre (4), mehr als 3 (6)
	6.3	**Zielgruppen GF**	10	nein 0, alle anderen 2, kumulierend
	6.4	**WB Gästeführer**	10	
ZS			41	
Kenntnisse				
	6.5	**Kulturthemen**	2	
	6.6	**Naturwanderung**	2	
	6.7	**Erlebnisführung**	2	
	6.8	**Spiele**	2	
	6.9	**Gesundheit**	2	
	6.10	**Freizeitdidaktik**	2	
	6.11	**Animation**	2	
ZS			14	
Kompetenzen				
	6.12	**Zeitempfinden**	5	
	6.13	**Trends**	5	
	6.14	**Lernen**	5	
ZS			15	
Gesamtpunktzahl			70	
Bewertung: mit 35 Punkten Modul erlassen				

Modul 7: Selbstmanagement	Frage-Nr	Stichwort	Punkte max.	Differenzierung
Ausbildung/Erfahrung				
	7.1	**Arbeit Management**	24	nein 0, weniger 1 Jahr (8), bis 3 Jahre (16), mehr als 3 (24)
	7.2	**Freiwilliges Engagent Kulturorga**	15	
	7.3	**WB Zeitmanagement**	10	
	7.4	**WB Projektmanagement**	10	
	7.5	**WB Teamarbeit**	10	
ZS			69	
Kenntnisse				
	7.6	**Zeitdiebe**	2	
	7.7	**Projektteams**	2	
	7.8	**ALPEN-Methode**	2	
	7.9	**SMART-Methode**	2	
	7.10	**ABC-Methode**	2	
	7.11	**Kreativitätstechniken**	2	
ZS			12	
Kompetenzen				
	7.12	**Problemlösung**	5	
	7.13	**Festplanung**	5	
	7.14	**Entscheidungen**	5	
ZS			15	
Gesamtpunktzahl			96	
Bewertung: mit 45 Punkten Modul erlassen				