

Thomas Gehlen

## **Jugendreisequalität – quo vadis?**

Wie kaum ein anderer Begriff hat „Qualität“ die Diskussion im Kinder- und Jugendreisen in den letzten Jahre angeregt. Formulierungen von Qualitätsstandards, Servicequalität und Kundenzufriedenheit sind in aller Munde. „Wo sind in Euren Reiseprogrammen eigentlich die speziellen Qualitäten?“, ist eine oft gestellte Frage. Tagungen, Veröffentlichungen und Fortbildungsangebote haben sich des Themas angenommen.

Wie andere Angebote sind auch Reiseangebote für Kinder und Jugendliche dann akzeptabel, wenn sie gehobenen Qualitätsansprüchen entsprechen. Zu dieser Erkenntnis kommt jeder, der sich mit den Reisewünschen von Eltern und jugendlichen Teilnehmern auseinandersetzt. Für die erste Reise ohne die Eltern wird lange und intensiv nach dem richtigen Jugendreiseangebot gesucht. Erst dann wird die Reiseentscheidung getroffen. Wenn dann alles zur vollen Zufriedenheit abläuft, ist der wichtigste Schritt zur Gewinnung von Stammkunden geschafft. Eine weit verbreitete Erkenntnis besagt zudem, dass es fünfmal teurer sei, einen Neuinteressierten zu gewinnen, als einen Wiederholer zu behalten.

Wünsche nach guter pädagogischer Betreuung, nach umfassenden Programmangeboten und jugendgerechter Unterbringung werden immer wieder von interessierten Eltern und Jugendlichen geäußert. Es soll etwas gelernt werden, wobei Spaß und Erlebnis nicht fehlen dürfen. Umweltaspekte sollen berücksichtigt werden. Das Spektrum der Anforderungen an Kinder- und Jugendreisen ist umfassend. Wie ausführlich sind die Informationen vor Reiseantritt? Welche Standards werden während einer Reise geboten? Bei der Reiseauswahl stehen vielfältige Interessen und Qualitätsansprüche im Mittelpunkt.

Darauf müssen Anbieter und die eingesetzten Leistungsträger die richtigen Antworten finden. Tatsächlich führen Begriffen wie Pädagogik, Betreuung und Lernen auf Reisen direkt in eine umfassendere Qualitätsdebatte. Nur mit anderen Vorzeichen. In Fachdiskussionen wird oft voreilig die Auffassung vertreten, dass pädagogische Ansprüche und Qualitätsziele besser eingelöst werden, wenn der Veranstalter gemeinnützig organisiert sei. Die Organisationsform dient dabei als Abgrenzungskriterium für gute und erfolgreiche Jugendreisen. Marktfinanzierter Jugendreisepädagogik wird vorschnell der pädagogische Anspruch abgesprochen.

Historisch ist dies erklärbar. Lange Zeit war die außerschulische Pädagogik (z.B. auf Reisen), der dritte Lernort neben Familie und Schule, grundlegend gemeinnützig organisiert. Aus dieser Tradition heraus schien der Schluss nah: „Sag mir, in welcher juristischen Form du arbeitest, und mein Qualitätsurteil steht fest!“ Doch auch hier rüttelt die aktuelle Debatte an festgefahrenen Positionen.

Kinder- und Jugendreiseorganisationen stehen angesichts vielfältiger Konkurrenz, umfassenden Informationsmöglichkeiten und einer hohen Angebotstransparenz vor der Notwendigkeit, ihre Anstrengungen zu verstärken, um durch überzeugende Reiseprogramme junge Leute zu gewinnen. Das ausgeklügeltste Reisekonzept geht nicht auf, wenn keiner bucht.

### **Zum Qualitätsbegriff**

Die jugendlichen Kunden können größtenteils als sehr reiseerfahren eingestuft werden. So haben sie im Familienurlaub häufig einen hohen Unterkunftscomfort und ansprechende Verpflegungsformen kennen gelernt. Daraus resultiert ein ausgeprägtes Qualitätsbewusstsein, auf das sich Jugendreiseanbieter einstellen müssen. Aus diesem Grund werden Jugendreiseveranstalter ihre Bemühungen um eine jugendgerechte Qualitätspolitik verstärken. Schließlich geht es darum, zukünftig noch effektiver und effizienter agieren zu können.

Stellt sich nun die Frage, was sich alles hinter dem Phänomen Qualität verbirgt.

Vielfach ist in entsprechenden Fachbüchern zu lesen: Qualität ist die höchstmögliche Leistung, die der Kunde erwartet und für die er bereit ist zu bezahlen. Mit anderen Worten, die Qualität muss genau definiert sein. Sie entspricht den Kundenerwartungen. Er muss diese Qualität anerkennen und nachfragen. Somit legt er den Qualitätsmaßstab selbst fest, für den er dann auch bereit ist einen Preis zu bezahlen.

Fragt man konkreter nach den Eigenschaften eines solchen Qualitätsverständnisses, so lassen sich mindestens zwei Dimensionen genauer beschreiben.

- Zunächst wird Qualität als zuverlässig und präzise beschrieben. Es ist egal, ob man das erste oder zweite Exemplar von Etwas bekommt. Alle Standards sind wiederholbar und für den Kunden gleichbleibend. Nehme ich in diesem oder im nächsten Jahr an einer Jugendreise teil, entscheide ich mich für das Urlaubsziel A oder B, egal wie meine Reiseentscheidung auch ausfällt, auf die Urlaubsqualität kann ich mich verlassen. Auf „meine“ Kinder- und Jugendreiseorganisation kann ich mich verlassen.
- Auch die beste Qualität wird auf Dauer vom Kunden als selbstverständlich angesehen. Man gewöhnt sich daran und das Besondere geht verloren. Hinzu kommt, dass der Qualitätsvorsprung eines Reiseanbieters vielfach ein eindeutiges Verfallsdatum hat. Bis zum nächsten Katalog, bis zur nächsten Saison können die Konkurrenten nachziehen. Die Halbwertszeit ist äußerst kurz. Insgesamt sichert nur permanente Innovation und ihre gute Umsetzung den eigenen Qualitätsvorteil. Das wird vom Kunden positiv wahrgenommen.

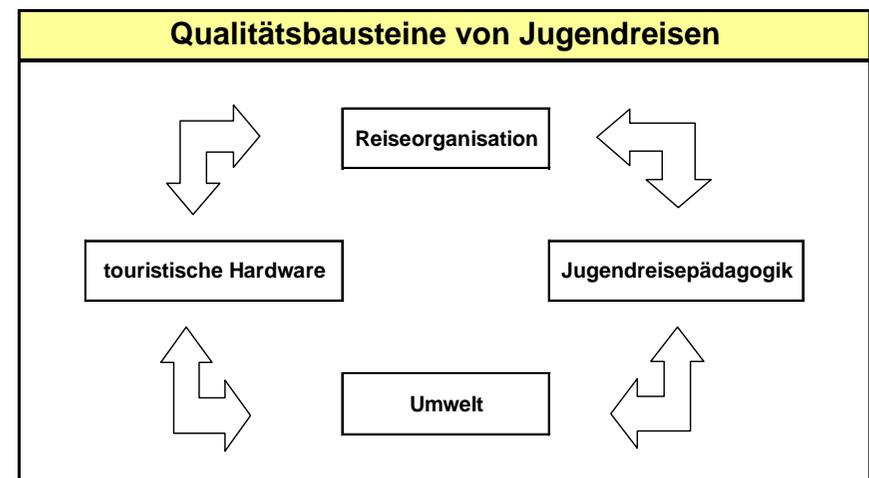
Übertragen auf den Bereich Kinder- und Jugendreisen bedeutet das Gesagte, dass zuerst die wesentlichen Bestandteile einer Kinder- und Jugendreise festzulegen sind. Für diese Bausteine gilt es dann, die entsprechenden Standards kundenorientiert zu definieren und in der konkreten Reisedurchführung zu erfüllen. Vorgegebene Standards haben also auch viel mit anschließender Erfolgskontrolle zu tun. Den professionellen Bildern und ausführlichen Katalogbeschreibungen steht letztlich die tatsächliche Reise mit der Überprüfungsfrage „Ziel erreicht oder nicht?“ gegenüber.

So gewinnt die gesamte Qualitätsdiskussion ihre dynamische Komponente. Der Vergleich von angestrebtem Reiseverlauf mit den tatsächlich erbrachten Leistungen (Soll-Ist-Vergleich) gibt Auskunft, inwieweit selbst gesteckte Maßstäbe erfüllt wurden. Aufgetretene Schwachstellen machen deutlich, wo in Zukunft die Arbeit verbessert werden muss.

Soweit die Theorie.

#### Vier Qualitätsbausteine

Nimmt man die wesentlichen Bausteine einer Jugendreise, so wie sie sich seit vielen Jahren in der Fachdiskussion darstellen, dann lassen sich vier wesentliche Bereiche analytisch unterscheiden. In diesen Feldern werden die Qualitätsbestrebungen eines Kinder- und Jugendreiseanbieters sichtbar.



## **Touristische Hardware**

Zunächst ist die touristische Hardware zu nennen. Dazu zählen typischerweise Transport, Unterkunft und Verpflegung. Sie sind letztlich die Basis jeder Reise. Manchmal kommen Programme vor Ort (Ausflüge, Sprachkurse ...), Sportgeräte und Servicepakete als Zusatzleistungen hinzu. Für jeden dieser Unterpunkte legt die Jugendreiseorganisation vorab ihre spezielle Qualitätskriterien fest.

So ist es für die Beurteilung einer Reise beispielsweise von erheblicher Bedeutung, welche Transportmittel eingesetzt werden, welchem Standard die Unterkünfte entsprechen und welchen Ansprüchen die Verpflegung genügt. Qualitätsbewusste Jugendreiseveranstalter achten dabei insbesondere auf die Auswahl und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit ihren Leistungspartnern und die Einhaltung sämtlicher Bestimmungen und Sicherheitsstandards. Der Reisekatalog sollte darüber genau Auskunft geben.

### *Beispiel Transport*

Kinder- und Jugendreisen setzt seit Jahren auf das Transportmittel Bus. Doch Bus ist nicht gleich Bus. Die Spreu vom Weizen trennt sich, wenn die technische Ausstattung, der Service an Bord (Schlafsessel, Video, Klimaanlage, Bord-Küche, Musikanlage) und die Sicherheitsstandards verglichen werden. Wer kennt nicht die Situation am Abfahrtsort, wo Eltern sich genauestens die Busse anschauen, weil dies oft die erste „greifbare“ Visitenkarte des Jugendreiseveranstalters ist. Sind dann noch Busfahrer und Reiseleiter professionell und jugendgerecht in ihrem Auftreten, ist die erste Hürde genommen.

### *Beispiel Unterkunft*

Im Unterkunftsbereich sind in den letzten Jahren große Anstrengungen unternommen worden, mit detaillierten Unterkunftsbeschreibungen, ausführlichen Angaben zur Lage, zu den Zimmerarten und -größen, bezüglich Zusatzräumen und Serviceangeboten die Angebote miteinander vergleichbar zu machen. Die Diskussion um konkrete Qualitätskriterien für Kinder- und Jugendunterkünfte hat gezeigt, wie umfangreich eine solche Festlegung sein kann. Da ist u.a. von Zimmerkategorie, Mindestquadratmetern pro Zimmer, der genauen Ausstattung mit Möbeln und Sanitäreinrichtungen, Unterbringung der Reiseleitung, Zusatzräumen, extra Gepäckaufbewahrung sowie Organisation am An- und Abreisetag die Rede.

Betrachtet man darüber hinaus die Außenlage einer Unterkunft, gehören zu den Qualitätsbestandteilen sicherlich Lage der Unterkunft, sportliche, touristische sowie kulturelle Freizeitangebote der Region, Nähe zum Strand, Verkehrsanbindung und die medizinische Versorgung, um nur einige Merkmale zu nennen. Solche Informationen sind eindeutig Hilfen und Orientierungsmöglichkeiten für Eltern und Jugendliche, gebotene Standards zu vergleichen und Unterkünfte daran messen zu können.

Seit Jahren ist die berühmte „Frankfurter Tabelle“ formaler Maßstab für Qualitätsabweichungen auch im Kinder- und Jugendreisen. 1985 vom Frankfurter Landgericht erstellt, bringt sie eine gewisse Ordnung in die Vielfaltigkeit von Reismängeln. Enttäuschten Kunden und ihren Eltern verhilft sie spätestens nach der Reise zu ihrem Recht. Die Tabelle nennt Reisepreisminderungsansprüche im Verhältnis zum vorgefundenen Mangel. In letzter Konsequenz ist sie der formale Gradmesser für ehrliche Ausschreibungen.

Da sich RUF Jugendreisen als Qualitätsveranstalter versteht, wurden in den letzten Jahren viele Aktivitäten eingeleitet, um den gehobenen Kundenansprüchen an die touristische Hardware gerecht zu werden.

- Das Konzept der RUF-Clubdörfer ist ein Beispiel dafür. In derzeit sechs europäischen Ländern bietet RUF Urlaub im Jugendferienclub. Das Motto „La vie jeune“ steht für jungen Urlaub, gepflegte und komfortable Unterkünfte und eine umfassende Palette von Sport-, Aktiv- und Kreativprogrammen. In den Clubdörfern sind vielfältige Leistungen inklusive. Mit der Einbindung der Partner vor Ort ist in jeweils landestypischer Form ein Urlaubskonzept für Jugendliche zwischen 14 und 21 Jahren entstanden.
- Auch beim klassischen Campingprodukt ist die Entwicklung nicht stehen geblieben. Ausgewählte jugendgerechte Campingplätze, meist in direkter Nähe zum Strand und zur Stadt, sind beste Urlaubsvoraussetzungen. Das Verpflegungskonzept ist flexibel. Ob Buffetform, landestypische Küche, Tischgetränke inklusive, die Bedürfnisse der Jugendlichen stehen im Vordergrund.
- Der Bereich Jugendhotels hat sich stark an die Qualitätsbedürfnisse der Kunden angepasst. So liegt das jugendgerechte Komforthotel mit Zweibettzimmer eindeutig im Trend. Verfügt es noch über hauseigenen Pool, Terrasse, Sportanlagen und zeichnet sich durch seine Atmosphäre und besondere Lage aus, dann steht dem Urlaubserfolg nichts im Wege. Die Verpflegung muss dem Wunsch nach Abwechslung sowie jugendgerechten und landestypischen Anforderungen entsprechen.
- Bei der Auswahl der Transportpartner wird höchste Priorität auf deren Seriosität und eine vertrauensvolle Zusammenarbeit gelegt. Es kommen daher nur Partner in Betracht, die selbst über ein Qualitätsmanagement speziell in den Bereichen technische Sicherheit und Personalschulung verfügen. Hinzu kommt, dass intern festgelegte Qualitäten hinsichtlich Routenwahl, Komfort, Anreisedauer, Anzahl von Zu- und evtl. Umstiegen sowie zumutbare Abfahrts- und Ankunftszeiten einzuhalten sind.

Es ist zu erwarten, dass zukünftig der Stellenwert der Qualität touristischer Hardware zunimmt. Beim Verkehrsmittel, der Unterbringung und Verpflegung sind Eltern und Jugendliche nicht bereit Abstriche zu machen. Qualität und Service müs-

sen einfach stimmen. So hilft beispielsweise ein umfangreiches Berichtswesen (Unterkunfts-Stammbblätter, Destinationsordner, Reisereports) bei RUF Jugendreisen dabei, die Zukunftsentscheidungen mit Fakten aus den Zielgebieten zu planen.

### **Jugendreisepädagogik**

So vielfältig, komplex und dynamisch sich das Kinder- und Jugendreisen darstellt, so eindeutig unterscheidet es sich von allen anderen touristischen Angeboten. Diese Besonderheit ergibt sich aus der besonderen Verantwortung, die Jugendreiseorganisationen gegenüber den Mitreisenden und deren Eltern übernehmen. Die Qualität der Betreuung auf diesen Reisen, der Anspruch an die Person des Jugendreiseleiters wird zum Markenzeichen der Anbieter. Eine Mischung aus Verantwortungsbewusstsein, Können, Spaß und Motivation bei den Reiseleitern ist Ausdruck einer qualifizierten Jugendreisepädagogik. So unterscheidet sich dieser Bereich vom weiten Feld des Tourismus.

Die Qualität der Betreuung, das pädagogische Konzept ist unverzichtbar. Oft auch als „weicher Faktor“ bezeichnet, gehört es unverzichtbar zu den vier Qualitätsbausteinen. Den Eltern gibt es Sicherheit. Es ist Ausdruck dafür, dass kompetent und verantwortungsvoll mit Fürsorge- und Aufsichtspflicht umgegangen wird.

Eltern wollen, dass ihre Kinder betreut in die Ferien fahren. Sie fragen in der Beratung oft nach dem Betreuungskonzept, der Reiseleiterausbildung, dem Alter der Betreuungspersonen. Andererseits haben Teilnehmer durch Schulerfahrungen eine eher negative Einstellung gegenüber pädagogischen Konzepten. Dies um so mehr, wenn diese in der Praxis beliebig langweilig und unmodern daher kommen.

Diesen Konflikt zwischen Elternwünschen und Teilnehmererwartung zu lösen, ist Aufgabe einer modernen Jugendreisepädagogik.

Dabei scheint es in der jugendtouristischen Fachdiskussion an theoretischen Zielen und wohlformulierten Konzepten nicht zu mangeln. Oft besteht an der Umsetzbarkeit Zweifel, insbesondere dann, wenn man die realistischen Möglichkeiten von zweiwöchigen Reisen mitbedenkt. Bleibt die Frage nach den Qualitätsstandards, die Ableitung von erfüllbaren und greifbaren Kriterien und deren Machbarkeit.

RUF Jugendreisen hat für sich entschieden, dass gute Reiseleiter die unabdingbare Grundlage für eine erfolgreiche und sichere Reisedurchführung sind. Sollen die Mitarbeiter kompetenter, fachlich besser ausgebildet, motivierter und verantwortungsbewusster sein, beginnt dies schon mit der Auswahl der Kandidaten. Ein mehrstufiges Personalauswahlverfahren, umfassende Schulungsangebote mit länderspezifischer Destinationsvorbereitung und eine „Rund-ums-Jahr“-Personalbetreuung sichern diesen Standard. Hinzu kommen klare Mindestkriterien, die jeder Bewerber erfüllen muss. Dabei scheinen Reiseleitermindalter, DLRG- und Erste-Hilfe-Schein sowie Fremdsprachenkompetenz noch leicht überprüfbar. Zur Feststel-

lung sozialer Kompetenz wie Motivation, Belastbarkeit, Teamfähigkeit und Selbständigkeit bedarf es hingegen qualifizierter Interviewer, die im Bewerbungsgespräch mit Interviewtechniken und Beurteilungsverfahren vertraut gemacht wurden. Die Reiseleiterseminare haben primär Schulungscharakter und werden zusätzlich zur Bewerberauswahl genutzt. Nur so ist es gewährleistet, eine aktive Betreuung mit hohem Qualitätsstandard sicherzustellen. Der RUF-Reiseleiter verfolgt dabei das Konzept „des großen Freundes/der großen Freundin“. Aktivitäten werden gemeinsam geplant, Neues (Trendsport, Land und Leute, neue Freunde) gilt es zu entdecken. Dennoch ist er derjenige, der sagt, was noch geht und was nicht – wenn es darauf ankommt. Es ist allen Beteiligten klar, dass mit der „neuen Freiheit“ außerhalb des Elternhauses verantwortlich umzugehen ist.

### **Umwelt**

Für alle am Tourismus Beteiligten ist eine intakte Umwelt die unabdingbare Grundlage für alle zukünftigen Angebote. Intakte Umwelt und Natur sind somit wesentlicher Baustein der Qualitätsdiskussion. Alle Aktivitäten zum Schutz und zur Schonung der natürlichen Ressourcen sind die Existenzgrundlage für das weitere Arbeiten.

Dass Umweltschutzthemen im Kinder- und Jugendreisen Einzug gehalten haben, ist seit Jahren bekannt. Umweltorientierung findet somit zurecht ihren Platz als Qualitätsbaustein. Umweltorientiertes Qualitätsmanagement kann jedoch nicht zu einer völligen Vermeidung von Belastungen führen. Vielmehr kann es zu erheblichen Entlastungen der Umwelt und zur umfassenden Sensibilisierung für die Problematik führen.

Dies wird aber um schwieriger einzuhalten vor dem Hintergrund steigender Beliebtheit internationaler Reiseziele bei jungen Leuten. Es ist ein offenes Geheimnis, dass das diesbezügliche Problembewusstsein in vielen europäischen Nachbarländern noch Entwicklungshilfe benötigt.

Wer kennt nicht die Situation deutscher Campinggruppen in Südeuropa, deren feinsäuberlich nach Glas, Blech, Papier, organischem Abfall und Restmüll getrennten Müllpäckchen genau so feinsäuberlich allmorgendlich von nur einem großen Müllfahrzeug der Stadtreinigung eingesammelt werden.

Gerade im europäischen Vergleich ist zunächst viel Motivations- und Überzeugungsarbeit zu leisten, ehe es zu konkreten Verbesserungen kommen kann. Die Bedeutung von Umweltverträglichkeit bei Kinder- und Jugendreisen steigt dennoch.

Schutz und Schonung der Umwelt sind für RUF Jugendreisen von nachhaltiger Bedeutung. So sind es immer wieder besondere Aktionen mit und für die Kunden, mit

denen auf das Thema hingewiesen wird. Jeden Sommer laufen dazu mehrere Aktivitäten:

- Auf Borkum läuft seit drei Jahren die Aktion „Wir machen Watt!“ – Mit einem Teil des Reisepreises wird auch in diesem Jahr wieder ein Projekt im Nationalpark Wattenmeer, welches sich dem Natur-, Insel- und Artenschutz verpflichtet, unterstützt. Die Kunden selbst sind bei der Übergabe dabei. Witzige T-Shirts mit dem Logo „Wir machen Watt!“ erinnern noch lange an die Aktion.
- Europaweit gibt es seit 1994 die Aktion „Save the beaches“ – Das gemeinsame Engagement für eine saubere Umwelt wird vor Ort ganz konkret durch Strand säuberungsaktionen unterstützt. Dort, wo wir Urlaub machen, Spaß haben und feiern, räumen wir auch hinterher wieder auf.

Doch Umweltengagement geht noch weiter. Es nimmt Rücksicht auf die sozialen und kulturellen Begebenheiten in der bereisten Region. Jugendreisende sind Gäste. Sie zeichnen sich durch ihre große Bereitschaft aus, Land und Leute kennen lernen und Kontakte knüpfen zu wollen. Verständigungsschwierigkeiten stellen in dieser Altersgruppe noch das geringste Problem dar.

#### *Ein Praxisbeispiel*

Anfang der 90er Jahre schien diese offene Atmosphäre gefährdet, so dass Jugendreiseorganisationen darauf reagieren mussten. RUF Jugendreisen startete daraufhin 1993 die Aktion „Fremde zu Freunden“ und nahm damit seine Verantwortung als europäisch arbeitender Jugendreiseveranstalter sehr ernst. Mit einem eindeutigen Bekenntnis gegen Ausländerfeindlichkeit und Rassismus im Katalog, bei vielfältigen Informationsveranstaltungen und einer breit angelegten T-Shirt Aktion wurde in sechs Sprachen ein Zeichen gesetzt. Diese Aktion fand erfreulich viele Mitstreiter. Es gelang, an der Spitze gesellschaftlichen Entwicklungen zu agieren und dieses Handeln qualitativ in Urlaubskonzepte zu integrieren.

#### **Reiseorganisation**

Die Freundlichkeit am Telefon, die Ehrlichkeit der Katalogausschreibung, der Umgang mit Kundenbeschwerden, die 24-Stunden-Erreichbarkeit – all das sind Aspekte, die die Servicequalität rund um eine Reise erst perfekt machen. Die Vielzahl der Faktoren lässt sich als „Organisation rund um eine Reise“ zusammenfassen und soll hier als vierter Qualitätsbaustein vorgestellt werden.

Auch wenn vielfach das Kinder- und Jugendreisen ausschließlich als pädagogische Aufgabe, als Erziehungsprozess betrachtet wurde, so lässt sich die Notwendigkeit der Kundenorientierung nicht länger verleugnen. Jugendreisen findet auf einem Markt statt. Die Kunden (Eltern und Jugendliche) sind mündig, umfassend informiert und fragen kritisch nach. Neben dem eigentlichen Reiseangebot werden die

dazugehörigen Standards der Reiseorganisation immer wichtiger. Sie können bei ähnlichem Angebot ausschlaggebend für die Buchungsentscheidung sein. Auch hier helfen interne Qualitätsstandards die Unterschiede gegenüber den Kunden zu benennen, um ggf. einen Wettbewerbsvorteil zu erlangen.

Aus der Praxis von RUF Jugendreisen sollen Beispiele dies verdeutlichen.

- Ohne eine Kontrolle der selbstgesetzten Qualitätsstandards sind die Erfolge, aber auch Fehlentwicklungen nicht zu erkennen. Es geht dabei um den Vergleich der selbst gesteckten Ziele mit den tatsächlichen Ergebnissen. Dies findet bei RUF auf unterschiedlichen Ebenen statt. Seit 1987 werden systematische Kundenbefragungen durch zufällig ausgewählte Stichproben durchgeführt. Dieses System wird ergänzt durch Mitarbeiterbefragungen. Beide Datenauswertungen erfolgen extern. Die Kundenbefragungen dienen der kontinuierlichen Qualitätsprüfung und der Messung der Kundenbedürfnisse. Ähnlich ist dies bei den Mitarbeiteruntersuchungen.
- Die „Heimweh-Garantie“ – Die erste Reise ohne die Eltern kann mit einigen Unwägbarkeiten verbunden sein. Das treibt die Erwartung an das Gelingen sehr hoch. Aktivprogramm und intensive Betreuung sind die besten Rezepte gegen Heimweh. Sollte es dennoch vorkommen, dass Heimweh zum Abbruch einer „RUF for beginners“-Reise führt, dann hilft die Heimweh-Garantie. Eltern erhalten bei RUF einen Gutschein über den Restbetrag der Reise. Dieser wird dann zu einem späteren Zeitpunkt bei einer anderen Reise ohne Probleme angerechnet.
- Auch Eltern haben Wünsche an eine gute Reiseorganisation. Wie problemlos erfolgt die Buchungsabwicklung? Sind die Informationen im Katalog, bei Nachfragen am Telefon kompetent, umfassend und in einer freundlichen Art? Werden Reiseunterlagen rechtzeitig verschickt und sind die Reiseinformationen ausreichend? All dies geschieht im Hintergrund, ist aber für den Qualitätsstandard der Jugendreiseorganisation ein weiteres Aushängeschild.

### **Zum Schluss**

Die hier analysierten vier Qualitätsbausteine für Kinder- und Jugendreisen haben gezeigt, wie vielschichtig die Thematik ist. Zu jedem dieser Bereiche lassen sich eine Vielzahl von Praxisbeispielen nennen. Ein vollständige Liste aller Qualitätsaspekte wäre ausgesprochen lang. Zudem stehen die Bausteine untereinander in vielfältigen Wechselbeziehungen.

Zwei Aspekte zur aktuellen Diskussion sollen nicht unerwähnt bleiben.

Wenn von Kundenseite mehr und mehr nach Qualitäten und Service gefragt wird, dann bleibt dies nicht ohne Konsequenzen für das Arbeitsfeld Kinder- und Jugendreisen. Allein die Auseinandersetzung mit den hier vorgestellten Bausteinen wirft die Frage auf, wie professionell ein Reiseveranstalter organisiert sein muss, um diese Qualitäten durchgängig zu erfüllen. Fordern diese vielfältigen, zum Teil neuartigen Qualitätsansprüche nicht gerade ein umfassendes Arbeiten? Kann dies in ehrenamtlichem, vielfach nicht hauptberuflichem Engagement so eingelöst werden? Qualitätsstandards sollten durchgängig erfüllbar sein. Nichts sollte dem Zufall überlassen werden. Kann dies von Organisationen geleistet werden, die nur eine Reise pro Jahr anbieten, deren Reiseleiterstruktur starken Wechseln unterliegt?

Der Jugendreiseveranstalter als Spezialist, der sich über das ganze Jahr mit Reisebedürfnissen, Kundenwünschen und der Entwicklung neuer Reiseformen beschäftigt, scheint daher im Vorteil. Über die Nachfrage erhält er eine rationale Rückmeldung für seine Qualitätsentwicklung. Ihm liegen mehr Informationen über alle vier Qualitätsbausteine vor. Es gehört zu seinen Hauptaufgaben, die Entwicklungen auf all diesen Feldern zu beobachten, zu analysieren und die richtigen Schlüsse daraus abzuleiten. Erst eine größere Zahl von Reisekunden ermöglicht es ihm, konstante Jugendreisequalitäten zu liefern.

In der aktuellen Diskussion wird ein zweiter Aspekt deutlich. Es scheint, als ob die vorliegenden Qualitätsanalysen bei den beiden Bausteinen „Jugendreisepädagogik“ und „Umwelt“ Schwerpunkte setzen. Der Blick auf das gesamte Feld mit seinen Wechselwirkungen tritt in den Hintergrund. Dies ist aber eine dringende Aufgabe für die Zukunft. Gerade wenn Jugendreisen als Dienstleistung angesehen werden, dann bieten stimmige interne Abläufe Qualitäts- und damit Wettbewerbsvorteile. Noch fehlt es an intensiveren Diskussionen um die Verbesserung der touristische Hardware und der Reiseorganisation.

Beide Aspekte werden in Verbindung mit den Entwicklungen auf dem europäischen Jugendreisemarkt nicht uninteressanter.

### **Literaturempfehlung**

*Jugendreisen: Vom Staat zum Markt; Analysen und Perspektiven/Thomas Korbus ... – Bielefeld: IFKA, 1997 (Bielefelder Jugendreischriften; 1) ISBN 3-926499-35-4.*