

Impulsvortrag

Mittwoch - 27.11.2019 - 14:00 bis 16:00

Haus Digital

Referentin: Anneke Haga

Die Digitalisierung ist in vielen Häusern angekommen, mal bewusst gesucht, mal eher zufällig, teilweise auch unbemerkt. Sicher ist: Digitalisierung, oft auch Internet 4.0 genannt, wird in den nächsten Jahren vieles grundlegend verändern. Für Tagungs- und Übernachtungshäuser bedeutet Digitalisierung u.a. den Wandel hin zu (mehr) digitalen Abläufen. Es geht dabei also nicht um Roboter, die die Mitarbeiter ersetzen, es geht um digitale und automatisierte sowie optimierte Prozesse! Und das manchmal in ganz kleinen Bereichen, vielfach aber auch in größeren Zusammenhängen.

- Welche Prozesse sind das?
- Was bedeutet das in meinem Haus?
- Was bringt mir Nutzen, wo lauern Gefahren?
- Wie gehe ich generell damit um?
-

Anneke Haga, Informatikerin an der Uni Bremen, wird in dieses Thema einführen, es mit vielen Beispielen in die Welt der anwesenden Häuser „übersetzen“ und gern Fragen in der anschließenden Diskussion beantworten.

Workshop Phase I

Mittwoch - 27.11.2019 - 16:00 bis 18:00

Workshop 1

Umsetzung von Schutzkonzepten in Unterkünften

Referent: Oliver Schmitz

Seit gut einem Jahr befinden sich in den QMJ-Standards neue Qualitätskriterien zum Schutz von Kindern und Jugendlichen vor sexualisierter Gewalt. Wir werden uns im Workshop auf unterschiedlichen Ebenen mit diesen auseinandersetzen:

Als erstes geht es darum, die Zusammenstellung und Platzierung der Standards zu erläutern, um den damit verbundenen ganzheitlichen Ansatz zu erklären. Als zweites werden wir uns zu einzelnen Kriterien Umsetzungsideen anschauen und praktische Tipps austauschen und zum dritten möchten wir euch die Möglichkeit geben, von euren Umsetzungserfahrungen und -herausforderungen zu berichten und ggf. Änderungsvorschläge zu diskutieren.

Workshop 2

Ohne Plastik geht auch – Vermeidung von Plastikmüll

Referentin: Jennifer Timrott

Wir diskutieren die Dimensionen und Auswirkungen des globalen Problems Plastikmüll sowie Möglichkeiten, durch eigenes Verhalten etwas zu bewirken, andere zu inspirieren und sich mit eigenen Impulsen für strukturelle Veränderungen einzusetzen.

- Welche Mechanismen können wir nutzen, Plastikmüll zu vermeiden?
- Wie können wir mit Gästen ins Gespräch kommen, sie für das Plastikproblem wach machen und Veränderungen anstoßen?

Workshop 3

Schreib mal wieder! Zeitgemäßes eMail-Marketing für Neukunden-Akquise und Bestandskunden

Referent: Jens Schüren

Im Marketing-Mix erfolgreicher Unternehmen und Gästebetriebe ist das eMail-Marketing ein fester und extrem wichtiger Bestandteil. Viele Häuser sitzen auf ihren Kundendaten, ohne sie zielgerichtet einzusetzen. Im Workshop erfahren Sie, wie und womit frühere Gäste reaktiviert werden können, aber auch wie modernes eMail-Marketing mit Hilfe nützlicher Tools dabei hilft neue Gäste zu gewinnen. Und natürlich wie all das datenschutzkonform und mit möglichst wenig Zeitaufwand im Häuseralltag umsetzbar ist.

Workshop 4

Belegungssteuerung – Auslastung erhöhen durch optimierte Belegung

Referentin: Caro Neubauer

Die Belegungssteuerung gehört zu den Kernaufgaben der Hausleitung, die jährliche Auslastungsquote ist eine wichtige wirtschaftliche Kennziffer. Maßgeblich für eine gute Auslastung sind neben Lage und Ausstattung eines Hauses auch Faktoren, die sich aktiv im Tagesgeschäft beeinflussen lassen. Praxisbeispiele zur zielführenden Steuerung von Buchungsanfragen, Preis, Programmangebot usw. werden aufgezeigt und diskutiert.

Impulsvortrag

Donnerstag - 28.11.2019 – 9:00 bis 11:00

Wege zur Reduzierung von Lebensmittelabfällen

Referent: Frank Waskow

Ein Modellprojekt der Verbraucherzentrale NRW beschäftigt sich seit mehreren Jahren mit der Reduzierung von Lebensmittelabfällen, vor allem in Kindertagesstätten. Mittlerweile wurde das Projekt auch auf Jugendgästehäuser ausgeweitet. Die Fallstudie „Wege zur Reduzierung von Lebensmittelabfällen“ zielt mit Maßnahmen, Bewertungsrahmen und Analysewerkzeugen auf zukunftsfähige Ansätze für einen nachhaltigen Umgang mit Lebensmitteln unter Einbindung sozio-ökologischer Innovationen. Sie beschäftigt sich mit den vermeidbaren Lebensmittelabfällen in Deutschland. Ergebnisse werden vorgestellt und Anwendungsbeispiele für die Praxis präsentiert.

Workshop Phase II

Donnerstag - 28.11.2019 - 11:00 bis 13:00

Workshop 5

Brandschutz in Kinder- und Jugendunterkünften als Herausforderung für die Betreiber

Referent: Axel Paul

- Rechtliche Grundlagen
- Ausstattung mit Feuerlöschern und Wandhydranten
- Grundlagen des organisatorischen, baulichen und anlagentechnischen Brandschutzes

Workshop 6

Kreativ-Workshop: Methodisch selbst kreative und funktionierende Ideen generieren

Referent: Jens Schüren

Frische Ideen benötigen neben etwas räumlicher und zeitlicher Freiheit vor allem die passenden Kreativ-Methoden. Eine gute Idee für ein neues Programm, für eine Verbesserung im Haus oder das Erreichen einer neuen Zielgruppe entstammt nicht aus dem Nichts. Im Workshop hilft Jens Schüren, solche Ideen zu entwickeln. Jede Technik wird erklärt und direkt angewandt, so dass der nötige „Aha-Effekt einsetzt“, um die Technik auch nachhaltig zu verinnerlichen und im Alltag erneut anwenden zu können. Die Teilnehmer werden überrascht sein, wie kreativ sie wirklich sein können.

Workshop 7

Personalführung in der Praxis - Besonderheiten in der Kinder- und Jugendunterkunft

Referentin: Caro Neubauer

Wenn klassische Führungsstile und Motivationstechniken aufgrund von Größe oder Struktur der Einrichtung nicht geeignet sind, muss die Führungskraft oft „aus dem Bauch heraus“ den richtigen Umgang finden. Strategien zur Mitarbeiterführung mit Empathie aber auch der notwendigen Autorität, sowie besondere Herausforderungen und einfache Instrumente zur Teamverbesserung werden im Workshop vorgestellt.

Workshop 8

Unser Bistro – mehr Synergie geht nicht!

Referent: Horst Böttcher

Unterschätzt in seiner Bedeutung: das Bistro auch Cafeteria oder Lounge genannt.

Das Bistro als Teil des Hausprofiles, kundenorientiert und trotzdem schwarze Zahlen. In diesem Workshop gibt es Tipps für Abläufe und Angebote. Wer es einmal gut gemacht etabliert hat, will es nicht mehr missen, denn hier laufen Nachtdienst und Service zusammen, und je nach Haustyp können zusätzlich diverse Arbeiten erledigt werden, die zur Kostendeckung beitragen: vom Verkauf von Getränken und Programmen (!) über Postdienst, Reservierungsarbeit bis hin zur Frühstücksvorbereitung und kleinen Reinigungsdiensten.

Workshop 9

Aus der Arbeit eines Mistery

Referent: Jürgen Müller

Viele Jahre war ich im Auftrag des THÜHOGA als Mistery unterwegs, um „undercover“ die verschiedensten Dienstleister im Tourismus- und Gastgewerbe im Hinblick auf Servicequalität zu checken. Zur Einstimmung auf den Workshop werde ich einige Erfahrungen aus dieser Zeit zum Besten geben. Anschließend werden wir gemeinsam diskutieren, welche Möglichkeiten es gibt, im eigenen Haus (aus der Sicht des Gastes), möglichst viele Informationen über alle Abläufe im Gesamtprozess der Dienstleistung zu checken.

Oft verhindert die „Betriebsblindheit“ eine aktive Auseinandersetzung mit den Prozessen im eigenen Haus, aber es ist sinnvoll, uns immer in die Erwartungen der Gäste zu versetzen und zu eruieren, ob diese mindestens erfüllt sind.

Nur zufriedene Gäste werden wir als Stammgäste generieren! In der gemeinsamen Diskussion werden wir Möglichkeiten diskutieren und zusammenfassen, wie wir uns in die Lage versetzen, unsere Servicequalität nachhaltig zu verbessern.

- Wie wurde ich zum Mystery?
- Wie erfolgt ein „undercover – check“?
- Ein kurzer Erlebnisbericht

- Welche Möglichkeiten hat eine Hausleitung, die Servicequalität im eigenen Haus aus der Sicht des Gastes zu testen (Schwerpunkt des Workshops!)
 - vor der Ankunft im Haus - Analyse der Abläufe vom Empfang bis zum check out - Verabschiedung?
- Wie kann man Testergebnisse nachhaltig umsetzen?

Workshop Phase III

Donnerstag - 28.11.2019 - 14:00 bis 18:00

Workshop 10

Praktische Übungen im Krisenmanagement

Referent: Thomas Seidenberg

Was ist zu tun, wenn eine Krise Ihre Unterkunft trifft?

Wissen Sie, wie Sie die Einsatzkräfte der Rettungsdienste gut unterstützen, betroffenen Angehörigen helfen, wie Sie mit ermittelnden Polizisten, Staatsanwälten und recherchierenden und fotografierenden Journalisten umgehen? Neben einer Einführung in das Krisenmanagement für Unterkünfte, wird in diesem Workshop besonders auf das „richtige“ Krisenverhalten vor Ort in der Unterkunft eingegangen und mit Kurzscenarien und Übungen das Erlernete verfestigt.

Workshop 11

Tue Gutes und rede drüber! Marketing, Social Media

Referent: Jens-Martin Krieg

Wir werden ganz praktisch die eigenen Smartphones nutzen, um verwendbare [Fotos und Videos](#) zu erstellen.

Ich gebe Euch einen Überblick, auf welchen Kanälen ich online mit dem Feriendorf unterwegs bin und worauf ich im Marketing Wert lege.

Ich werde einige Spielzeuge mitbringen, die sich als Flopp herausgestellt haben und die, die ich manchmal zusätzlich zum Telefon nutze.

Workshop 12

Entwicklung und Vermarktung von Programmen als Angebot im Kinder- und Jugendreisen

Referentin: Sven Gollub

Die Zeit soll genutzt werden als Raum für Fragen wie:

„Was gibt es schon an Programm und was läuft gut!?, „Was wollte man schon immer einmal ausprobieren, nur hat es sich nie getraut?“, „Was sind gute Programme ... gibt es auch Schlechte?“, „

Wir brauchen neue Programmideen, nur wo finde ich die und wann habe ich die Zeit sie zu entwickeln!?“.

Alles dreht sich immer um Kosten. „Aber was darf es denn nun Kosten?“, „Welche Kosten fallen eigentlich real an und müssten berechnet werden?“

Den Fragen wollen wir versuchen in der kurzen Zeit etwas auf die Spur zu kommen.

Bei so viel Projektarbeit soll auch ein kleiner Produkttest nicht zu kurz kommen, mehr sei hier aber noch nicht verraten!

Workshop 13

Besser kommunizieren – Technische Hilfsmittel

Referenten: Thorsten Keller und Kian Akbari

In einem Haus gibt es viele Abteilungen, Mitarbeitende und auch Kunden, bei denen Informationen anfallen und mit denen auch Informationen ausgetauscht werden. Jede Abteilung und jeder Mitarbeitende hat bestimmte Aufgabengebiete und benötigt dementsprechend auch die für ihn zuständigen Informationen.

Als Softwarehersteller stellen wir im Rahmen von Vorortschulungen immer wieder Defizite in diesen Bereichen fest, aber sehen auch tolle, überraschende und innovative Lösungen.

In diesem Workshop möchten wir unterschiedlichste Möglichkeiten für eine bessere Kommunikation aufzeigen und durch einen gemeinsamen aktiven Austausch Anreize und Impulse für den eigenen Alltag geben.

Dadurch ergibt sich automatisch eine höhere Qualität, mehr Zeit für die Gäste und eine Steigerung der Zufriedenheit in der Mitarbeiterschaft.

Behandelt werden folgende Themen:

- Aufgabengebiete der Mitarbeitenden abstecken und hausintern verfügbar machen.
- Definieren, welche Information an welche Stelle geleitet werden muss.
- Formen der Informationsweitergabe (Ausdruck, Telefon, E-Mail, Vorlagen, ...)
- Informationsfilterung (zu viel bzw. zu wenig Infos)
- Eingesetzte Software besser kennenlernen (unbekannte Funktionen, die neue Möglichkeiten eröffnen, Beispiele aus dem HausManager).

Wir zeigen aus der Praxis unterschiedlichste Beispiele für die gelungene Umsetzung von Prozessen, sowohl unter der Berücksichtigung des HausManagers, als auch gute „analoge“ Lösungen.

Workshop Phase IV

Freitag - 29.11.2019 - 10:00 bis 12:00

Workshop 14

Wenn einer ein Haus umbaut, dann kann er was erzählen!

Referent: Wolfgang Herwig

„Wer glaubt, dass der Bauleiter den Bau leitet, glaub auch, dass Zitronenfalter Zitronen falten“

Im Unterschied zu einer Renovierung können bei Sanierungen viele zusätzliche rechtliche, organisatorische und strukturelle Hindernisse auftreten und von verschiedensten Seiten „Fallstricke“ wie Wartungsverträge lauern. Nach der Umsetzung einer mehrjährigen Totalsanierung einer denkmalgeschützten baulichen Klosteranlage wird Wolfgang Herwig, ehemaliger Geschäftsführer von Haus Altenberg, in diesem Workshop einiges aus dem „Nähkästchen“ berichten und es wird bestimmt nicht langweilig.

Workshop 15

Arbeiten mit Gruppen - Methodenworkshop

Referentinnen: Aila Noeren & Miriam Wolters

Diese Fragen stehen im Zentrum des Workshops. Gemeinsam packen wir einen kleinen Methodenkoffer für die tägliche Arbeit im Seminar- und Begegnungsbereich. Sowohl Kennenlernspiele und Teambuildingmethoden, aber auch zur Strukturierung von Diskussionen, Motivation und zur Anregung zur aktiven Teilnahme werden einen Platz finden. Dabei sind auch Auswertungs- und Feedbacktools mit im Gepäck. Einige Methoden setzen wir dann direkt in der Gruppe um. Auch Erfahrungsaustausch und best-practice-Beispiele werden ebenso Bestandteile sein.

- „Wie begeistere ich meine Teilnehmenden?“
- „Wie kreierte ich eine Teamatmosphäre?“
- „Wie vermittele ich Inhalte und Themen verständlich und mit Leichtigkeit?“

Workshop 16

Gemeinsam statt einsam - Netzwerke nutzen für Inklusion

Referent: Alex Nolte

Das Thema Inklusion -vor allem in Bezug auf Menschen mit Behinderung- ist in aller Munde. Um diese vorantreiben und umsetzen zu können, sind gute Vernetzungen notwendig. In diesem Workshop wird darauf eingegangen, wie man inklusive Netzwerke findet, Kontakt zu ihnen knüpft und zur Kundenzufriedenheit und Kundengewinnung nutzt.

Workshop 17

Alles was Recht ist!

Neue Verordnungen, Gesetze, Vorschriften

Referent: Horst Bötcher

In diesem Workshop machen wir einen Streifzug durch Vorschriften und Gesetze, die sich in den letzten Monaten (1-2 Jahre) geändert haben oder „im neuen Gewand“ auftreten. Was ist davon relevant für mein Haus? Es werden Beispiele aus der Praxis, vom Reiserecht über Kassenführung und „Lebensmittelkennzeichnung II“ bis zum Datenschutz behandelt.

Das Thema behandelt „mehr als DSGVO“. Im Fokus sind die vielen „kleinen“, teils wenig bekannten Vorschriften, die den Alltag meist nicht erreichen.

Workshop 18

Lass uns einfach drüber reden! Kommunikation mit dem Gast

Referent: Jürgen Müller

Das Leben besteht oft aus einer Reihe von Missverständnissen, die es nicht gäbe, hätten wir rechtzeitig drüber geredet. Die Kommunikation mit dem Gast beginnt eigentlich lange bevor wir ihm begegnen. Eine Antwort auf eine Anfrage des Gastes kann ihn verprellen, oder ihn neugierig machen und der Wunsch für eine angenehme Fahrt kurz vor der Anreise zeigt dem Gast, dass er willkommen ist.

Kommunizieren wir mit dem Gast während seines Aufenthaltes im Haus wirklich bewußt und zielorientiert? Und kommunizieren heißt nicht nur „REDEN“! Auch visuelle Hinweise im Haus, Mimik, Gestik und die Stimme bieten Möglichkeiten eine Stimmung auszudrücken, Freude oder Enttäuschung darzustellen.

Lass uns einfach drüber reden, wie wir mit einfachen Mitteln die Kommunikation mit unseren Gästen zielorientiert gestalten können.

- Man kann nicht NICHT kommunizieren
- Sach- und Beziehungsebene
- verbale und nonverbale Kommunikation
- Selbst- und Fremdwahrnehmung
- aktives Zuhören
- Unangenehmes mit Ich-Botschaften ansprechen
- Gesprächsführung durch Fragen
- Übungen zum Thema