



TOURISMUS-AKADEMIE
Nordwest

DIE FRISCHE BRISE FÜR IHR KNOW-HOW

PROGRAMM 2017/18





TOURISMUS-AKADEMIE
Nordwest

	Seite
Willkommen	2 - 3
Management und Marketing	4 - 15
Fachkräfte-Training	16 - 23
Für Vermieter von Ferienimmobilien	24/25
Für Auszubildende i. d. Gastronomie	26-28
Kontakt/Programmankündigungen	29
Wunschthema?	30
Veranstaltungsorte	31
Dozentinnen und Dozenten	32/33
AGB/Anmeldung	34/35

Wir legen großen Wert auf Gleichbehandlung!

Zugunsten der Lesbarkeit dieser Broschüre wurde auf die geschlechtsneutrale Schreibweise (z.B. „Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter“) verzichtet. Dies bedeutet keinesfalls eine Benachteiligung eines Geschlechts. Unsere Informationen und Angebote richten sich grundsätzlich an alle Geschlechter.

Herzlich willkommen bei der Tourismus-Akademie Nordwest e.V.!

*„Das große Ziel der Bildung ist nicht Wissen, sondern Handeln!“
Herbert Spencer (1820-1903), englischer Philosoph und Soziologe*

Im Sinne dieses Zitates möchten wir Ihnen die Tourismus-Akademie Nordwest e.V. vorstellen, die hochwertige Weiterbildungen für das Gastgewerbe und die Tourismusbranche anbietet. Die Tourismus-Akademie Nordwest e.V. ist eine gemeinsame Initiative der Volkshochschulen in Papenburg und Wilhelmshaven sowie der Kreisvolkshochschulen Ammerland, Aurich, Norden, Wesermarsch und der VHS im Landkreis Cuxhaven.

Sieben niedersächsische Volkshochschulen - ein Ziel: Hochqualitative, arbeitsplatzorientierte berufliche Weiterbildung für alle Beschäftigten und Unternehmer der Gastronomie und Hotellerie und dem weiten Feld des Tourismus im ländlichen Raum und den Städten im Nordwesten Niedersachsens passgenau auf unsere Tourismusregion und den hiesigen Arbeitsmarkt abgestimmt durchzuführen. Um dieses Ziel zu verwirklichen, haben wir uns als Verein zusammengeschlossen und bündeln unsere Kompetenzen und Ressourcen für die bestmögliche Weiterbildung der regionalen touristischen Akteure vor Ort, von der niederländischen Grenze über Ostfriesland mit den ostfriesischen Inseln, über das Ammerland und das Oldenburger Land bis zur Elbmündung. Eine zentrale, regionale Weiterbildungseinrichtung, die

auf die Tourismus-Branche spezialisiert ist und den ländlichen Bereich, seine kleinen, oftmals familiären Betriebe und die im Tourismus berufstätigen Menschen erreicht, fehlte bislang in unserer Region. Gemeinsam verfügen wir über langjährige Ausbildungskompetenz im Hotel- und Gastronomiebereich sowie im Tourismus, eine breitgefächerte Infrastruktur zu branchenrelevanten Partnern, aber auch über professionelle interne Strukturen, die wir für unsere Teilnehmenden nutzen:

- Für Führungskräfte und Management
- Für Mitarbeiter
- Für Auszubildende im Tourismus und im Gastgewerbe
- Für Vermieter von Ferienobjekten und touristische Kleinunternehmer

Unser breit aufgestelltes Netzwerk ist tief in dieser Region verwurzelt und bietet passgenaue Weiterbildungsangebote direkt vor Ort in den Themenbereichen

- Management und Marketing,
- Fachkräftetraining für die Praxis
- Kurse für Quereinsteiger sowie
- Training für Auszubildende.

Wir informieren, schulen und beraten sowohl touristische als auch gastgewerbliche Betriebe sowie kommunale Tourismuseinrichtungen. An modernen Schulungsorten in angenehmer Atmosphäre bieten wir intensive Seminarerlebnisse, kreative

Workshops und gezieltes Training für einzelne Teilnehmende oder das gesamte Unternehmen zur nachhaltigen Sicherung des Bestandes.

Die Industrie- und Handelskammer für Ostfriesland unterstützt unsere Zielsetzungen als effektive branchenorientierte berufliche Bildung und die Zusammenarbeit mit der Jade Hochschule Wilhelmshaven/Oldenburger Land/Elmfluh sichert einen wechselseitigen Transfer zwischen Praxis und Wissenschaft. Das Programmheft der Tourismus-Akademie Nordwest e.V. finden Sie bei den Mitglieds-Volkshochschulen vor Ort oder unter www.tourismus-akademie-nw.de.

Gerne senden wir Ihnen das Programmheft auch per Post zu. Sie haben schon in unserem Angebot gestöbert, aber es ist nicht das Richtige für Sie dabei? Dann zögern Sie nicht uns anzusprechen. Gemeinsam mit unseren deutschlandweit aktiven Dozenten gestalten wir eine Fortbildung, die speziell auf Sie zugeschnitten ist!

Wir freuen uns darauf, Sie und Ihre Mitarbeiter in unseren Seminaren begrüßen zu dürfen.

*Ihr Team der Tourismus-Akademie
Tel. 04931 924-400
info@tourismus-akademie-nw.de*



MANAGEMENT UND MARKETING

Mitarbeiterführung – zufriedene Mitarbeiter = zufriedene Gäste

Der Fachkräftemangel in der Hotellerie und Gastronomie ist zunehmend in der ländlichen Region, aber auch in den Städten, spürbar und hinterlässt deutliche Spuren. Doch warum verlassen Mitarbeiter ein Unternehmen? Was kann der Gastronom dagegen tun?

Ausgehend von den Fragen: Was erwarten die (unterschiedlichen) Gäste von uns und was bedeutet Qualität, müssen wir uns darüber klar werden, was wir von unseren Mitarbeitern erwarten.

Und so kommt der Referent auf folgende Inhalte:

- Grundsätze einer guten Zusammenarbeit (Qualitätsrichtlinien und Standards, Zielvorgaben und Kontrollen)
- Hol- und Bringschuld, Kommunikation, was motiviert den Mitarbeiter?
- „Dos and Don'ts“ im Umgang mit Mitarbeitern
- Tipps und Tricks zum Thema: Richtige Mitarbeiter finden – sich von „falschen“ trennen
- Mitarbeitergespräche richtig führen (Zielvereinbarung, Lobgespräch, Kritikgespräch)
- Beispiele aus der Praxis

Zielgruppe: Unternehmer, Geschäftsführer und Mitarbeiter mit Führungsverantwortung

Bad Zwischenahn: Hotel „Haus am Meer“, Montag, 15.01.2018, 10:00 bis 17:00 Uhr, Kurs-Nr.: 217082201

Referent: Gustav Burckschat

Kursgebühr: 160,00 € inkl. Verpflegung

NEU

Existenzgründung/Unternehmensübernahme/Nachfolge

– damit der Traum nicht zum Alptraum wird

Ihr Nutzen sind die Antworten auf folgende Fragen: Wann ist eine Übernahme sinnvoll? Was muss bei der Unternehmensgründung berücksichtigt werden? Betriebliche Kennzahlen ermitteln und deuten. Geld – woher nehmen, wenn nicht stehlen?

Themenschwerpunkte:

- Wann macht eine Übernahme oder Neueröffnung Sinn?
- Ohne Konzept ist man konzeptlos – Machbarkeits-Studie: Mitbewerber, Standort, Nachfrage, Rentabilität
- Voraussetzungen für einen guten Hotelstandort: Lage, Größe, Ausrichtung
- Wichtige Kennzahlen und ihre Bedeutung
- Die BWA mehr als nur ein langweiliges Zahlenwerk
- Die Bank als Partner - Was ist „Basel III“ und was bedeutet dies für den Hotelier?
- Voraussetzungen für einen erfolgreichen Hotelier
- Beispiele und Tipps aus der Praxis
- Unterlagen und Checklisten

Zielgruppe: Inhaber, Nachfolger, Einsteiger

Bad Zwischenahn: Hotel „Haus am Meer“, Dienstag, 16.01.2018, 10:00 bis 17:00 Uhr, Kurs-Nr.: 217082202

Referent: Gustav Burckschat

Kursgebühr: 160,00 € inkl. Verpflegung

Erfolgreiche Gästebindung - vom zufriedenen zum loyalen Gast

Eine konsequente Gästeorientierung und innovative Maßnahmen sind wichtiger denn je. Bis zu 80 % aller Verkaufserlöse werden im Restaurant- und Hotelbusiness mit wiederkehrenden Gästen erzielt. Eigentlich ganz einfach – meint man. Gäste immer wieder begrüßen zu können erfordert hohen Qualitätsaufwand. Aber das ist nur die eine Seite. Auf seine Gäste „aufzupassen“, das heißt, neben einem außergewöhnlich guten Service, auch mit ihnen auf die richtige Weise zu kommunizieren. Jeder Gästekontakt bietet Ihnen Gelegenheit, durch besonderen Service zu begeistern! Sie werden für diese wichtigen Momente sensibilisiert und entwickeln kreative und umsetzbare Ideen zur Gästebindung. Das Seminar soll Ihnen auf unkomplizierte Weise dabei helfen, Qualitätsstandards zu halten und Ihre Gäste immer wieder aufs Neue zu überraschen.

Inhaltsauszug:

- Kundenbeziehung (CRM): Welche Instrumente gibt es?
- Zufriedenheit ist gut – Loyalität ist besser
- Strategien für erfolgreiche Kundenbindung (Befragungen etc.)
- Aktive Pflege der Gästebeziehungen
- Die Chancen einer Reklamation
- Imagegewinn und Wettbewerbsvorteil

Zielgruppe: Gastronomiemitarbeiter mit Führungsverantwortung, Mitarbeiter mit Gästekontakt

Norderney: Mittwoch, 08.11.2017, 10:00 bis 17:00 Uhr, Kurs-Nr. 217082204

Bad Zwischenahn: Hotel „Haus am Meer“,

Donnerstag, 09.11.2017, 10:00 bis 17:00 Uhr, Kurs-Nr.: 217082203

Referent: Maximilian Pöpl

Kursgebühr: 160,00 € inkl. Verpflegung

Gutes Arbeiten im Team

Sie wünschen mehr Teamarbeit statt Einzelkämpfertum. Sie suchen Tipps und Strategien, wie Sie Ihr Team festigen können und selbst Ihren Platz im Team finden. Für die Teamarbeit ist jedes einzelne Mitglied wichtig. Verantwortung zu übernehmen und mitentscheiden zu dürfen, steigert die Motivation. Ein Team ist kreativer, erbringt bessere Ergebnisse, verringert das Konfliktpotential und schafft eine angenehme Arbeitsatmosphäre. Dieses Seminar lässt Sie die Chancen für eine gute Zusammenarbeit erkennen und zeigt, welche Voraussetzungen geschaffen werden müssen und welche Anforderungen an Mitarbeiter und Führungskräfte gestellt werden. Sie werden wichtige Erkenntnisse mit nach Hause nehmen, die Ihnen bei der Umsetzung des Konzeptes „Gutes Arbeiten im Team“ in Ihrem Betrieb helfen – unabhängig davon, ob Sie das Team leiten oder Teil des Teams sind.

Schwerpunkte sind:

- Entwicklungsphasen eines Teams
- Erfolgsfaktoren für gute Teamarbeit
- Rollen im Team
- Konflikte und Konfliktlösung
- Aufgaben der Teamleitung

Zielgruppe: Tourismus- und Gastronomiemitarbeiter mit und ohne Führungsverantwortung

Papenburg: Donnerstag, 12.04. 2018, 10:00 bis 17:00 Uhr, Kurs-Nr.: 118082203

Brake: Freitag, 13.04.2018, 10:00 bis 17:00 Uhr, Kurs-Nr.: 118082219

Referentin: Katharina von Stralendorff

Kursgebühr: 160,00 € inkl. Verpflegung

Social Media und Online-Marketing für Einsteiger

Die Wachstumsraten der Nutzer in den Sozialen Medien sind rasant. Diese Entwicklung birgt enormes Marketingpotential für Unternehmen. Das Seminar richtet sich an Social Media Nutzer und Unternehmen, die sich einen Überblick über die vielfältigen Möglichkeiten des Social Media Marketings verschaffen möchten. Darüber hinaus werden die Bereiche Suchmaschinen-Marketing, Newslettermarketing und Empfehlungsmarketing am Beispiel von Bewertungsportalen praxisnah erarbeitet.

Block 1:

Social Media – Ein Überblick

- Aktuelle und Zukunftstrends im Social Web
- Content-Marketing und Mobile Marketing als gewinnbringende Säule im Online-Marketing
- Social Travelling und Onlinebuchbarkeit
- Empfehlungsmarketing via Bewertungsportale

Zielgruppe: Tourismus- und Gastronomiemitarbeiter mit Marketingverantwortung, Unternehmer und Selbstständige, die sich einen Überblick verschaffen wollen.

Rastede: Montag, 19.02.2018, 10:00 bis 17:00 Uhr, Kurs-Nr.: 118082201

Referentin: Katja Lampe M.A.

Kursgebühr: 160,00 € inkl. Verpflegung

Block 2:

Social Media Workshop – Das Unternehmen/Produkt wirkungsvoll im Social Web positionieren

- Social Media Strategie- ein Überblick
- Best Practice Beispiele und Strategie-TIPPS
- Twitter für Einsteiger: Aufzeigen spezieller Anwendungen, Tools und Werbemöglichkeiten
- Facebook für Einsteiger: Gestaltung der eigenen Facebook-Seite, Veranstaltungen als Vermarktungsinstrument, werbewirksames Posten auf Facebook

Block 3:

Internetmarketing: SEO und SEM, E-Mail und Newsletter

- Grundlagen: Suchmaschinenmarketing (SEO), Optimierung von Inhalten
- Professioneller Versand von E-Mails und Newsletter Marketing

Social Media und Online-Marketing für Fortgeschrittene

Der Gast von heute reist durch die digitale Welt, die immer sozialer, interaktiver und dynamischer wird. Innovatives und kundenorientiertes Online-Marketing ist ein wichtiger Erfolgsfaktor für den Tourismus. Im praxisorientierten Online-Marketing-Workshop werden Strategien für ein wirkungsvolles Online-Marketing erarbeitet und konkrete Beispiele für die Bereiche Social Media, Online-Public Relations und Mobile Marketing aufgezeigt. Der zweite Themenbereich behandelt die Instrumente Webmonitoring, Suchmaschinenmarketing und Content Marketing. Das Seminar richtet sich an Online-Marketing-Fachleute, die ihr Wissen gezielt vertiefen möchten, und ist optional auch als Aufbauseminar für den **Workshop „Social Media und Online-Marketing für Einsteiger“** geeignet.

Zielgruppe: Tourismus- und Gastronomiemitarbeiter mit Marketingverantwortung, Unternehmer und Selbstständige mit Vorerfahrungen

Rastede: Dienstag, 12.03.2018, 10:00 bis 17:00 Uhr, Kurs-Nr.: 118082202

Referent: Katja Lampe M.A.

Kursgebühr: 160,00 € inkl. Verpflegung

Block 1: Social Media Workshop – Das Unternehmen/Produkt wirkungsvoll im Social Web positionieren

- Social Media Strategie- Entwicklung
- Best Practice Beispiele und Strategie-TIPPS
- Facebook: Werbemöglichkeiten mit Facebook-Anzeigen, Facebook Content Strategien
- PR-Social Web: Mehr Gäste durch Inhalte, Blogger-Relations
- Instagram: Bilder und Emotionen als Inspiration für den Gast

Block 2: Internetmarketing: SEO und SEM, Content Marketing, Web Monitoring

- Suchmaschinenmarketing (SEO), Optimierung von Inhalten
- Werbung mit Google Adwords
- Erfolgsmessung: Analysemöglichkeiten über Google
- Content-Marketing als Vertriebs-Instrument (Zielgruppen, Themenfindung und Umsetzung von Texten und Beiträgen, Storytelling)

Online-Redaktion für Einsteiger: Texte für Leser und Suchmaschinen optimieren

Auch im Destinationstourismus sind online verfügbare Informationen das A und O des künftigen Erfolgs. Immer mehr Gäste orientieren sich im und buchen über das Internet. Die ansprechende Präsenz in digitalen Medien ist Grundlage für jede zielführende Marketingkommunikation und wichtiges Differenzierungsinstrument zum Mitbewerber. Aber: Digitale Medien brauchen schnell erfassbare, leicht verständliche und „lesefertige“ Texte. Google und Co. legen Wert auf qualitativ gute Inhalte.

Wie gute Texte aufgebaut und vorhandene Texte optimiert werden können, erarbeiten wir gemeinsam im zweigeteilten Workshop anhand Ihrer eigenen Themen, Presseinfos, Mailings, Posts, Tweets oder Beiträgen auf Ihren Webseiten. Sie können Texte zur Besprechung auch bis zwei Wochen vor dem Workshop einreichen.

Teil 1:

Texte schreiben, die auf die Marke einzahlen, online gefunden und gern gelesen werden.

- Bedeutung der Online-Präsenz für eine Markenkommunikation
- Welche Werte transportiert Ihre Marke? Welche Ihre Bilder und Texte?
- Google legt Wert auf qualitativ gute und zielführende Inhalte – und Ihre Leser?
- Journalistisches Texten als Basis für den Kommunikationserfolg
- Brauchen Texte Keywords? Brauchen Seiten Metatags?
- Kriterien für gelungene Texte und mediengerechtes Formulieren.
- Die hohe Kunst des Online-Textens – der Teaser.

Zielgruppe: Tourismus- und Gastronomiemitarbeiter mit Marketingverantwortung, Unternehmer und Selbstständige ohne Vorkenntnisse

Wilhelmshaven: Dienstag, 21.11.2017, 10:00 bis 17:00 Uhr, Kurs-Nr.: 217082205
Referent: Wolfgang Weiler
Kursgebühr: 200,00 € inkl. Verpflegung

Online-Redaktion für Fortgeschrittene: Texte für Leser und Suchmaschinen optimieren

Auch im Destinationstourismus sind online verfügbare Informationen das A und O des künftigen Erfolgs. Immer mehr Gäste orientieren sich im und buchen über das Internet. Die ansprechende Präsenz in digitalen Medien ist Grundlage für jede zielführende Marketingkommunikation und wichtiges Differenzierungsinstrument zum Mitbewerber. Aber: Digitale Medien brauchen schnell erfassbare, leicht verständliche und „lesefertige“ Texte. Google und Co. legen Wert auf qualitativ gute Inhalte. Wie gute Texte aufgebaut und vorhandene Texte optimiert werden können, erarbeiten wir gemeinsam im zweigeteilten Workshop anhand Ihrer eigenen Themen, Presseinfos, Mailings, Posts, Tweets oder Beiträgen auf Ihren Webseiten. Sie können Texte zur Besprechung auch bis zwei Wochen vor dem Workshop einreichen. Dieser Workshop baut auf „Online-Redaktion für Einsteiger“ auf oder setzt anderweitig erworbene Kenntnisse, die dem Inhalt des Einsteiger-Workshops weitestgehend entsprechen, voraus.

Wilhelmshaven: Mittwoch, 22.11.2017, 10:00 bis 17:00 Uhr, Kurs-Nr.: 217082206
Referent: Wolfgang Weiler
Kursgebühr: 200,00 € inkl. Verpflegung

Teil 2: Texten für Leser UND Suchmaschinen, Tipps für den Einsatz von Fotos

- Suchmaschinen wollen verführt werden – und zwar von Ihnen.
- Das interessiert Suchmaschinen an Texten und Webseiten.
- Was machen Ihre Mitbewerber besser? Was können Sie von ihnen lernen?
- Welche Bedeutung haben Keyword-Dichte und Textlängen?
- Tipps für Blogs, Presseinfos, Facebook-Posts, Tweets
- Rechtliche Rahmenbedingungen beim Einsatz von Fotos in digitalen Medien.

Zielgruppe: Tourismus- und Gastronomiemitarbeiter mit Marketingverantwortung, Unternehmer und Selbstständige mit Vorkenntnissen, die dem Workshop „Online-Redaktion für Einsteiger“ entsprechen.

Die Grundlagen für Ihr erfolgreiches Marketing

Dieses Seminar zum Tourismus-Marketing gibt einen Überblick über die wesentlichen Bestandteile und Inhalte des Marketings. Einfach, kompakt und praxisorientiert werden die Bedeutung des Marketings für Unternehmen in der Praxis vermittelt und die Grundlagen entsprechender Marketingstrategien erläutert. In kompakter und einfacher Weise wird der Sinn des Marketings für ein Unternehmen gezeigt und die Grundlage von entsprechenden Marketingstrategien vermittelt. Die Gestaltung und Umsetzung erfolgt dann im Rahmen des operativen Marketing-Mix, dessen vier Säulen erklärt und vorgestellt werden. Die Inhalte werden als Blended-Learning Kurs, also einer Kombination aus Online-Lehre und Präsenzterminen, vermittelt.

Hierbei werden folgende inhaltliche Schwerpunkte gesetzt und behandelt:

- Marketingdefinitionen
- Die Entwicklung des Marketings
- Entwicklung einer Marketingstrategie
- Analysemethoden, die die Voraussetzung einer Marketingstrategie bilden
- Der Marketing Mix in der Praxis

Zielgruppe: Berufs- und Quereinsteiger und Mitarbeiter aus allen Bereichen des Tourismus, speziell aus Tourismusorganisationen, Tourist-Infos, dem Gastgewerbe und der Reisebranche.

Papenburg: Dienstag, 27.02.2018 und Dienstag, 20.03.2018, jeweils 10:00 bis 15:00 Uhr, Kurs-Nr.: 118082204

Zwischen den Terminen werden mit Hilfe eines Online-Moduls weitere Inhalte im Umfang von etwa 10 Stunden vermittelt.

Referentin: Katja Lampe M.A.

Kursgebühr: 160,00 € inkl. Verpflegung

Telefontraining zur Kundenbindung

Im Tourismus ist das Telefon eines der wichtigsten Kommunikationsmittel. Wenn Sie professionell und effektiv telefonieren möchten, dann holen Sie sich in diesem Seminar wertvolle Tipps zur positiven Gesprächsführung, zum Umgang mit unterschiedlichen Anruferotypen und zum erfolgreichen Verkauf Ihrer Angebote und Leistungen.

Inhaltsauszug:

- Kommunikationsgrundlagen
- Lächeln kann man hören
- verschiedene Fragetechniken
- aktives Zuhören
- aktives und nutzenorientiertes Formulieren
- Tipps für Verkaufsgespräche
- Einsatz von Checklisten

Zielgruppe: Tourismusmitarbeiter, speziell aus Tourismusorganisationen, Tourist-Informationen, Gastgewerbe und Reisebranche

Papenburg: Montag, 05.03.2018, 10:00 bis 17:00 Uhr, Kurs-Nr.: 118082205

Brake: Dienstag, 06.03.2018, 10:00 bis 17:00 Uhr, Kurs-Nr.: 118082206

Referentin: Eva Schlüter

Kursgebühr: 140,00 € inkl. Verpflegung

Veranstaltungsrecht bei Festen, Feiern, Open-Airs

Was wäre Tourismus ohne Events? Dabei sind schon bei der Planung verschiedene rechtliche Probleme zu beachten, von Genehmigungsverfahren über Anmeldepflichten bis hin zu Vertragsgestaltung, Versicherungen und möglichen Haftungs-schäden.

Im Seminar lernen Sie, was bei der Organisation von Events rechtlich beachtet werden muss, wie ver- und abgesichert wird, auf welche vertraglichen Besonderheiten Sie achten sollten und wie Sie letztlich mit Störungen im Zusammenhang mit der Durchführung einer Veranstaltung (Ausfall, Verzögerung, etc.) umgehen. Schließlich runden urheberrechtliche Fragen das Seminarprogramm ab.

Inhalte:

- Die vertraglichen Beziehungen der an einer Veranstaltung Beteiligten
- Vertragsgestaltung (Künstlervertrag, Mietvertrag, etc.)
- Verkehrssicherung und Schadensersatzrecht
- Genehmigungsanforderungen
- baurechtliche Grundsätze für Versammlungsstätten
- Nutzung von Fotos und Dokumenten

Bad Zwischenahn: Hotel „Haus am Meer“, Montag, 12.02.2018, 9:30 bis 16:30 Uhr, Kurs-Nr.: 118082207

Referentin: Anja Smettan-Öztürk

Kursgebühr: 200,00 € inkl. Verpflegung

Aktuelles Beherbergungsrecht für Hoteliers, Ferienhaus- sowie Privatvermieter und Vermittler von Unterkünften

Die Gesetzeswerke sind dick und werden ständig verändert. So wird das Geflecht aus Rechten und gesetzlichen Pflichten für Touristiker, Gastronomen und Vermieter von Ferienimmobilien fortwährend dichter und die Verantwortlichen müssen sich ständig über aktuelle Entwicklungen und Veränderungen informieren. Dieses in der Tourismus-Akademie Nordwest neue Seminar soll Sie unterstützen, mit den täglichen juristischen Fallstricken sicherer umzugehen.

Themen des Seminars:

- Der Beherbergungsvertrag, Rücktritt, Stornierung
- AGB in Beherbergungsverträgen
- GEZ und GEMA
- Grundsatz der Prospektwahrheit und hieraus folgende Aufklärungspflichten
- Impressumspflicht auch bei den Social Media (Facebook und Blogs?), Verlinkung
- Preisangaben und die Endpreisverordnung / Abbildung von Angeboten in Gastgeberverzeichnissen
- W-LAN ... Freie Fahrt ...
- Grundsätze des Bildrechts

Bad Zwischenahn: Hotel „Haus am Meer“, Dienstag, 13.02.2018, 10:00 bis 17:00 Uhr, Kurs-Nr. 118082208

Referentin: Anja Smettan-Öztürk

Kursgebühr: 200,00 € inkl. Verpflegung



Grundlagen des Tourismus

Wenn Sie einen beruflichen Hintergrund haben, der nicht auf dem Tourismus basiert, aber nun als Quereinsteiger im Tourismus tätig sind oder Ihre berufliche Zukunft im Tourismus planen, ist dieses Seminar für Sie gemacht. Sie erhalten Einblicke in das touristische System, seine Akteure und Funktionsweisen und können den Tourismus mit all seinen Aspekten besser verstehen. Ihr Einfühlungsvermögen gegenüber Gästen und Kooperationspartnern wird geschärft und mit dem umfassenden Verständnis des Phänomens Tourismus steigern Sie Ihren beruflichen Erfolg.

Inhaltsauszug:

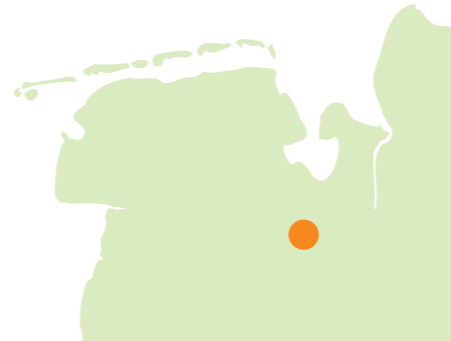
- Grundbegriffe des Tourismus
- Definitionen, Kennzahlen und Rahmenbedingungen
- Touristische Leistungsträger
- Tourismusgeografie
- Tourismuspolitik
- Strukturen im Deutschlandtourismus
- Zielgruppendefinition

Zielgruppe: Berufs- und Quereinsteiger in Tourismus- und Gastronomie

Westerstede: Mittwoch, 19.03.2018, 10:00 bis 17:00 Uhr, Kurs-Nr. 118082218

Referentin: Katja Lampe M.A.

Kursgebühr: 160,00 € inkl. Verpflegung



Knigge für Mitarbeiter/Management in der Gastronomie- und Tourismusbranche

Der souveräne Umgang mit Gästen des Hauses oder Geschäftspartnern erfordert die Kenntnis einiger „Spielregeln“ und Business-Knigge. Sichere Umgangsformen sind eine persönliche Kompetenz, schaffen Akzeptanz und stärken das Selbstbewusstsein. So bleiben Sie positiv in Erinnerung und sind langfristig erfolgreicher. Im Training werden Sie mit unterschiedlichen Praxissituationen konfrontiert. Small Talk beim Stehempfang, Verhalten im Meeting, Kleiderordnung im Kundenkontakt oder die richtige Tischkultur – der professionelle Auftritt will gelernt sein.

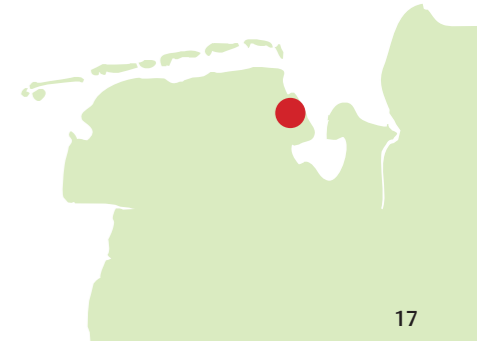
Inhalte:

- Umgangsformen im Geschäftsalltag, mit Gästen und Kunden
- Verhalten in Konferenzen, Besprechungen
- Begrüßungsformen, Respekt und Höflichkeiten im Alltag (z.B. Distanz-Zonen, Türe halten, Vortritt lassen, Pünktlichkeit, Wort halten)
- Image, Imagepflege und Auftritt, Sprache, Haltung, Körpersprache
- Small-Talk-Regeln
- Körperpflege, Make-up-Tipps, Kleiderpflege
- Dresscodes Business & Freizeit

Wilhelmshaven: Donnerstag, 19.10.2017, 10:00 bis 16:30 Uhr, Kurs-Nr.: 217082212

Referent: Bettina Roth-Amstutz

Kursgebühr: 180,00 € inkl. Material und Verpflegung



„Verkaufen oder (ver)-führen?“ Denke als Gast – begeistere, gewinne und binde ihn!

Service Mitarbeiter und Mitarbeiter im „aktiven Verkauf“ sind in Ihrem Unternehmen die Personen, die den ersten und letzten Gästekontakt haben und die einen Restaurantbesuch zu einem Erlebnis werden lassen können. Genau das – ein Erlebnis – erwartet der Gast heute, wenn er ein Restaurant besucht. Die Erwartungen haben sich verändert. Gäste wollen nicht nur einfach versorgt werden, sie möchten im positiven Sinne „verführt“ werden.

Wann und wie Sie den Pro-Kopf-Umsatz erhöhen können, individuell auf Ihren Betrieb abgestimmt, werden wir gemeinsam erarbeiten. Sie bekommen Tipps und Tricks mit auf Ihren Weg, die Sie praxisnah und erfolgreich in die Tat umsetzen können. Sie werden einen motivierenden, kurzweiligen und nachhaltigen Seminartag erleben.

Inhaltsauszug:

- Die Erwartungen unserer Gäste haben sich verändert!
- So wird ein Besuch zum Erlebnis!
- Verkaufe Gefühle – keine Ware. Mehr Umsatz ohne Zwang!
- „Das“ nehme ich! Fragetechnik und Wortwahl beim Verkaufen.
- Wie können wir den Pro-Kopf-Umsatz steigern?
- Rational oder emotional? Warum Gäste überhaupt etwas bestellen.
- Das 1x1 der Servicestandards.
- Wann haben wir die Chance aktiv zu verkaufen?
- Gästebindung kommt von Gästebesteuerung – aber wie?

Zielgruppe: Servicemitarbeiter in Restaurants/Gaststätten oder Hotels

Norderney: Mittwoch, 18.10.2017, von 10:00 bis 17:00 Uhr, Kurs-Nr.: 217082207

Wilhelmshaven: Montag, 20.11.2017, 10:00 bis 17:00 Uhr, Kurs-Nr.: 217082208

Referentin: Vanessa Koch, Kursgebühr: 200,00 Euro inkl. Verpflegung

Perfekte Technik im Service

Die perfekte Technik ist im Service die Voraussetzung für gehobene Gastronomie. Flambieren, Filetieren oder Bararbeiten sind Tätigkeiten, die in vielen Betrieben während der Ausbildung kaum vermittelt werden können.

Für Mitarbeiter, die sich im Betrieb verstärkt mit dieser Materie auseinandersetzen müssen oder möchten, ist deshalb ein zusätzliches Training notwendig, um vor dem Gast den perfekten Service zelebrieren zu können.

In diesem eintägigen Seminar werden die Fertigkeiten, durch erfahrene Praktiker angeleitet, real trainiert.

Zu den Inhalten gehören

- das Filetieren von Fisch
- das Flambieren von Desserts und Speisen
- das Mixen der gängigen alkoholischen und alkoholfreien Cocktails.

Zielgruppe: Servicemitarbeiter, die Techniken der gehobenen Gastronomie auffrischen bzw. neu lernen wollen

Aurich: Seminarhotel, Montag, 19.02.2018, 10:00 bis 17:00 Uhr Kurs-Nr.: 118082209

Referent: Rolf Aulbach

Kursgebühr: 160,00 € inklusive Materialkosten und Verpflegung

Der angesagte Trend: Vegane Küche

Seminarangebot in Kooperation mit der DEHOGA Akademie Bad Überkingen

Vegane Küche ist mehr als vegetarische Küche minus Ei: Fleischlos, pflanzlich, vollwertig, ausgewogen – doch immer lecker und gesund. Nach diesem Power-Workshop bauen Sie Ihr vegetarisches und veganes Angebot professionell, modern und nachfrageorientiert um und aus. Lernen Sie alle wichtigen Produkte kennen, profitieren Sie von den Tipps und Tricks für eine vegane Küche und integrieren Sie diese optimal in Ihr Speisenangebot sowie Ihren betrieblichen Ablauf.

Inhalte:

- Vorspeisen und Suppen
- Herstellung von verschiedenen Versionen von Seitan
- Vegane Soßen, Dips und Salatdressings
- Vegane Desserts

Zielgruppe: Küchenchefs

Aurich: Seminarhotel, Montag, 29.01.2018, 10:00 bis 17:00 Uhr Kurs-Nr.: 217082209

Referent: Udo Schneider

Kursgebühr: 200,00 € inklusive Materialkosten und Verpflegung

Der angesagte Trend: Die eigene Bar im Hause

Seminarangebot in Kooperation mit der DEHOGA Akademie Bad Überkingen

Nach diesem zweitägigen Workshop sind Sie bestens dafür gerüstet, sich eine individuelle Bar-Kultur aufzubauen. Ob im Hotel, im Restaurant, im Bistro oder Cafe: Sie positionieren Ihre Bar zukunftsweisend, wissen, was den Unterschied ausmacht, und etablieren die Bar erfolgreich als kommunikativen Treffpunkt innerhalb Ihres Hauses. Ebenfalls im Programm: Smalltalk mit dem Gast – die Königsdisziplin des Barkeepers.

Inhalte:

- Der Barkeeper als Persönlichkeit
- Cocktailentwicklungen
- Cocktailkalkulation
- Verkaufsgespräche und –techniken
- Training: Rühren, shaken, mixen
- Kitchen meets Bar

Zielgruppe: Restaurant-/Hotelbesitzer, Restaurantleiter, künftige oder jetzige Barverantwortliche

Aurich: Seminarhotel, Montag und Dienstag, 22./23.01.2018, 10:00 bis 17:00 Uhr Kurs-Nr.: 118082220

Referent: Team der Dehoga-Akademie

Kursgebühr: 345,00 € inklusive Materialkosten und Verpflegung

Englisch für Gastgewerbe und Tourismus

Ein praxisorientiertes Kompaktseminar speziell für die Anforderungen in Tourismus und Gastgewerbe. Sie üben den Umgang mit englischsprachigen Gästen und reduzieren Ihre Sprachhemmungen. Mithilfe von berufsalitäglichen Gesprächsanlässen und praxisbezogenen Übungen trainieren Sie, sich fachkompetent in Englisch auszudrücken, speziell in den Bereichen Gastronomie, Hotellerie und Fremdenverkehr. Englisch-Grundkenntnisse werden vorausgesetzt („eingerostetes Schulenglisch“).

Inhaltsauszug:

- Begrüßung und Verabschiedung
- telefonische Anfrage
- Buchungen und Bestellungen annehmen
- Begleichung der Rechnung
- Betreuung von Gästen
- Beschwerden annehmen

Zielgruppe: Tourismus- und Gastronomiemitarbeiter, Unternehmer und Selbstständige, Berufs- und Quereinsteiger

Dieses Seminar findet nach Absprache mit individueller Dauer/Termin/Ort statt.



Gäστεverblüffung - der erste Eindruck zählt! Oder: Wie Sie Gäste und Kunden begeistern

Gäστεverblüffung: Der erste Eindruck zählt besonders bei Gästen und Kunden in der Touristik- und Hotelbranche. Der erste Eindruck ist für ein positives Verkaufsgespräch wichtig: Wie wirke ich und wie will ich wirken? Woran muss ich noch arbeiten, was läuft schon gut? Wie begeistere ich meinen Gast, sodass er sich positiv an mich, mein Hotel, meine Destination erinnert, länger bleibt, mehr „kauft“ und gern wieder kommt?

Inhalte:

- Der erste Eindruck entscheidet: Was ist wichtig in punkto Kleidung und Aussehen
- Meine Rolle als Dienstleister heute
- Welche Bedürfnisse haben die Gäste und wie kann ich als Mitarbeiter diesen gerecht werden?
- Kommunikation - Körpersprache: Wie wirke ich und wie will ich wirken?
- Rhetorik: Wie beginne ich ein Gespräch und die Kunst des Small Talks
- Die Verkaufsstufen und das positive Verkaufsgespräch:
Wie überzeuge ich meine Gäste von meinem Haus und meinem Produkt?

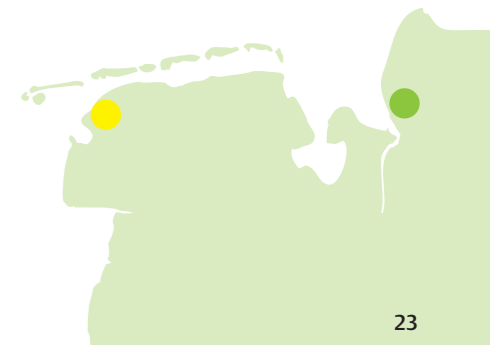
Zielgruppe: Mitarbeiter aus Hotels und Tourismusinstitutionen mit direktem Kundenkontakt

Langen/LK Cuxhaven: Mittwoch, 07.03.2018, 10:00 bis 16:30 Uhr, Kurs-Nr. 118082222

Norden: Donnerstag, 08.03.2018, 10:00 bis 16:30 Uhr, Kurs-Nr.: 118082221

Referentin: Renate Stolle

Kursgebühr: 160,00 € inkl. Verpflegung





FÜR VERMIETER VON FERIENIMMOBILIEN

Betriebswirtschaftliche und steuerliche Grundlagen für die Vermieter von Ferienwohnungen

Sie möchten künftig eine oder mehrere Ferienwohnungen vermieten oder Ihre bisherige Geschäftspraxis prüfen? Aber Sie fragen sich, mit welchen steuerrechtlichen und betriebswirtschaftlichen Hürden Sie rechnen müssen? Sie erhalten einen Überblick zu den Themen Wirtschaftlichkeit, Vermarktung, Verwaltung und Steuerrecht und können somit sicherer Ihr Geschäftsfeld der Ferienwohnungsvermietung auf den richtigen Weg bringen. Typische Fehler und Irrtümer werden aufgedeckt und Sie erhalten praktische Tipps.

Inhaltsauszug:

- Wirtschaftliche Aspekte
- Vermarktung
- Verwaltung
- Steuerrechtliche Grundlagen

Zielgruppe: Besitzer oder zukünftige Besitzer von Ferienwohnungen

Norden: Donnerstag, 08.02.2018, 10:00 bis 16:00 Uhr, Kurs-Nr.: 118082210

Langen, LK Cuxhaven: Donnerstag, 22.02.2018, 10:00 bis 16:00 Uhr, Kurs-Nr.: 118082211

Referent: Dr. Reiner Petersen

Kursgebühr: 160,00 € inkl. Verpflegung

Die optimale Präsentation Ihrer Ferienwohnung zur Steigerung der Belegungszahlen

Urlauber stellen heutzutage deutlich höhere Ansprüche an ihre Ferienunterkunft. Dem gilt es in Zukunft immer stärker gerecht zu werden.

Denn steigender Modernisierungsbedarf und steigender Innovationsdruck geht meist einher mit sinkenden Übernachtungszahlen – so die Entwicklung zumindest laut Beherbergungsstatistik.

„Unsere Betriebsstruktur hat sich im Wesentlichen aus den Nachkriegsjahren heraus entwickelt. Sie wird zwar von den Kommunen und Kurverwaltungen durchschnittlich als gut bis befriedigend bewertet, entspricht jedoch sehr häufig nicht den generellen Erwartungen der Gäste.“ (Quelle: Touristisches Zukunftskonzept Nordsee 2015)

Damit Ihre Ferienimmobilie dieser höheren Erwartungshaltung Ihrer Gäste bestmöglich entspricht und somit Ihre Buchungszahlen weiter ansteigen, bietet Ihnen dieses Seminar einen Einblick in die Ansprüche Ihrer Gäste. Sie erfahren von der Notwendigkeit einer optimalen Präsentation Ihrer Ferienunterkunft und lernen anhand praxisnaher Beispiele, wie Sie mit nur acht einfachen Schritten Ihre Immobilie unwiderstehlich aufbereiten und Ihre Kunden begeistern.

Zielgruppe: Besitzer/Verwalter von Ferienwohnungen/Gästezimmern

Norden: Montag, 08.01.2018, 10:00 bis 16:00 Uhr, Kurs-Nr.: 217082213

Langen: LK Cuxhaven: Dienstag, 09.01.2018, 10:00 bis 16:00 Uhr, Kurs-Nr.: 217082214

Referent: Heike Uhlemann

Kursgebühr: 160,00 € inkl. Verpflegung



FÜR AUSZUBILDENDE IN DER GASTRONOMIE

Prüfungsvorbereitung Theorie in der Gastronomie und Hotellerie

Jahr für Jahr beklagen Betriebe und die IHK die hohe Durchfallquote bei den Berufsabschlussprüfungen in den gastronomischen Berufen. Die Tourismus-Akademie Nordwest möchte hier unterstützen durch ihr Angebot, das auf der Erfahrung jahrzehntelanger Ausbildungsarbeit in den verschiedenen Einrichtungen der Tourismus-Akademie basiert. Alle theoretischen Prüfungsfächer werden auf Prüfungsniveau durchgespielt, es wird die komplette Prüfungssituation durchgeführt und anschließend ausführlich besprochen, damit die Teilnehmenden mit mehr Bewusstsein ihres eigenen Könnens in die Prüfung gehen können.

Zielgruppe: Auszubildende in den Berufen Restaurantfachkraft/Koch/Köchin/Hotelfachkraft, die direkt vor der Prüfung stehen.

Dauer: 8 UStd., 08:30 Uhr bis 17:00 Uhr

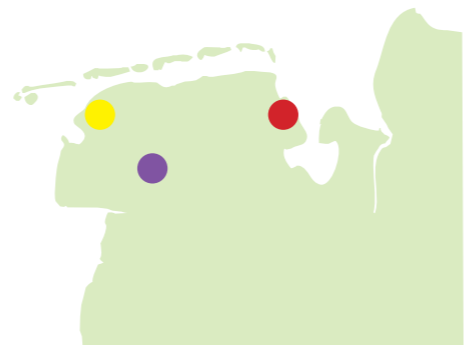
Aurich: Montag, 16.04.2018, Kurs-Nr.: 118082212

Norden: Montag, 16.04.2018, Kurs-Nr.: 118082213

Wilhelmshaven: Montag, 16.04.2018, Kurs-Nr.: 118082214

Referenten: Erfahrene Ausbilder und Prüfer der IHK

Kursgebühr: 60,00 €



Prüfungsvorbereitung Praxis in der Küche

Jahr für Jahr beklagen Betriebe und die IHK die hohe Durchfallquote bei den Berufsabschlussprüfungen in den gastronomischen Berufen. Die Tourismus-Akademie Nordwest möchte hier unterstützen durch ihr Angebot, das auf der Erfahrung von jahrzehntelanger Ausbildungsarbeit in den verschiedenen Einrichtungen der Tourismus-Akademie basiert. Die praktische Prüfung wird trainiert anhand des Warenkorbes, den die Teilnehmenden vor ihrer Prüfung mitgeteilt bekommen haben. Unter Anleitung erarbeiten und kochen die Teilnehmenden ein dreigängiges Menü, das von erfahrenen Prüfern bewertet und mit den Teilnehmenden durchgesprochen wird.

Zielgruppe: Auszubildende in dem Beruf Koch/Köchin, die direkt vor der Prüfung stehen.

Dauer: 8 UStd., 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr

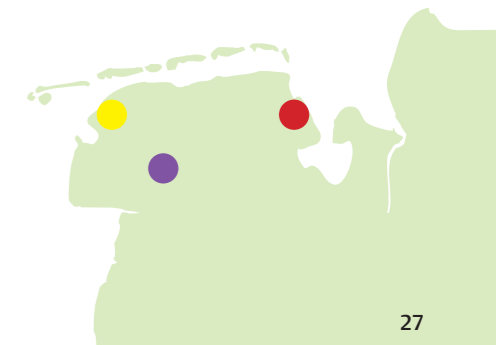
Aurich: Montag, 21.05.2018, Kurs-Nr.: 118082215

Norden: Montag, 21.05.2018, Kurs-Nr.: 118082216

Wilhelmshaven: Montag, 21.05.2018, Kurs-Nr.: 118082217

Referenten: Erfahrene Ausbilder und Prüfer der IHK

Kursgebühr: 80,00 € inklusive Material



Knigge für Auszubildende in der Gastronomie- und Tourismusbranche

NEU

Die guten alten Werte sind längst keine Selbstverständlichkeit mehr. Pünktlichkeit, respektvoller Umgang miteinander, das Verhalten gegenüber älteren oder hierarchisch höher stehenden Personen. Welche Umgangsformen sind von gestern und welche haben noch aktuellen Bezug? Wie spricht man mit Gästen, mit Kollegen und Vorgesetzten? Welche Kleidung ist für welchen Anlass angemessen? Neue Auszubildende müssen vieles lernen und sich in ihre Rolle als Mitarbeiter hineinfinden. Das Knigge-Training soll zu mehr Sicherheit verhelfen und das Auftreten und die Umgangsformen verbessern. Es gibt Tipps für ein positives Erscheinungsbild und Hinweise für eine gelungene Kommunikation im Unternehmen und mit Gästen. Unbewusste Fettnäpfchen werden so vermieden und die Auszubildenden lernen, sich im Betrieb von der besten Seite zu zeigen und wie ein Dienstleister zu denken und sich zu verhalten.

Inhalte

Vorstellen - Begrüßen - Bekannt machen – allgemeine Verhaltensregeln

- Der erste Kontakt
- Grüßen, Begrüßen, Anrede, Titel, Vorstellen in verschiedenen Konstellationen
- Die „In's" und „Out's" eines modernen Umgangs
- Nonverbale Botschaften durch Kleidung und Verhalten
- Moderne Raucher-Etikette
- Die ungeschriebenen Verhaltensregeln moderner Höflichkeit
- Etikette aktuell: Was ist veraltet, was gilt immer noch?
- Dame und Herr – Frau und Mann: Die Knigge-Spielregeln im Beruf

(Kundenorientierte) Kommunikation/ Small Talk

- Ein positives Gesprächsklima herstellen
- Einen kompetenten Eindruck hinterlassen
- Aufmerksamkeit und Wertschätzung zeigen
- Mögliche Themen für einen gelungenen Small Talk
- Körpersprache
- Verhaltensregeln im Gespräch mit schwierigen Kunden

Brake: Montag, 16.10.2017, 10:00 bis 16:30 Uhr,

Kurs-Nr.: 217082212

Referent: Bettina Roth-Amstutz

Kursgebühr: 120,00 € inkl. Material und Verpflegung

KONTAKT

TOURISMUS-AKADEMIE NORDWEST e.V.



Jürgen
Glückhardt
Vorsitzender

Uffenstr. 1, 26506 Norden

Tel. 04931 924-134

Mobil 01520 9192407

j.glueckhardt@

tourismus-akademie-nw.de



Svenja
Wehkamp
Information/
Anmeldung

Uffenstr. 1, 26506 Norden

Tel. 04931 924-400

s.wehkamp@

tourismus-akademie-nw.de



Nils
Stegmann
Koordination

Virchowstr. 29, 26382 Wilhelmshaven

Tel. 04421 16-4025

n.stegmann@

tourismus-akademie-nw.de



Melanie
Schröder
Koordination

Virchowstr. 29, 26382 Wilhelmshaven

Tel. 04421 16-4025

m.schroeder@

tourismus-akademie-nw.de



PROGRAMM- ANKÜNDIGUNGEN

An dieser Stelle möchten wir Sie auf Veranstaltungen hinweisen, die in der komplexen Gesamtheit der Organisation bis zur Drucklegung dieses Programmes nicht fertiggestellt werden konnten.

Diese Veranstaltungen werden, sobald alle Einzelheiten festgelegt sind, auf unserer Webseite: www.tourismus-akademie-nw.de unter unserer Rubrik „Aktuelles“ veröffentlicht. Dabei handelt es sich um folgende Themen:

- IHK-Thalasso-Zertifikat
- Sous-Vide in der gastronomischen Küche
- Die Kurkarte – der Mehrwert für den Gast (Destinationsmanagement)
- Service Q
- English for Hotel & Tourism (im Format Blended Learning)

HABEN SIE WÜNSCHE?

Alle Seminare sind selbstverständlich auch als individuelle Betriebsschulung buchbar – ob nun bei Ihnen vor Ort oder in unseren Räumlichkeiten in Ihrer Nähe. Wir beraten Sie persönlich und besuchen Sie auch gerne in Ihrem Betrieb, um zu besprechen, wie wir Ihre Weiterbildungswünsche erfüllen können.

Auch wenn Sie sich für ein Thema interessieren, das in unserem Programm noch nicht aufgeführt ist, sprechen Sie uns gerne an. Vielleicht ist Ihr Wunschkurs auch bereits für die nächste Weiterbildungssaison vorgesehen. Wir nennen hier nur einige Beispiele für mögliche weitere Themen und freuen uns auf Ihre Anfrage.

Management in Tourismus und Gastgewerbe, z.B.

- Management-Techniken
- Strategie und Controlling
- Personal und Führung
- Qualität und Gästebindung

Fachspezifisches, z.B.

- Spezielle Techniken in Service & Küche
- Gesundheitstourismus, Kur und Bäder
- Fahrradtourismus
- Fremdsprachen

Marketing in Tourismus und Gastgewerbe, z.B.

- Trends erkennen und umsetzen
- Zielgruppen analysieren und ansprechen
- Online-Marketing und Homepage
- Öffentlichkeitsarbeit / PR

Schlüsselkompetenzen, z.B.

- Zeit- und Selbstmanagement
- Rhetorik und Kommunikation
- Konfliktlösung und Reklamationen
- Merkfähigkeit und Konzentration

Ihr Wunschthema?!

Wir gehen gerne auf Ihre Wünsche ein und gestalten Ihnen ein maßgeschneidertes Angebot.

Bitte senden Sie uns Ihren Vorschlag an info@tourismus-akademie-nw.de oder rufen Sie uns an unter (0 44 21) 16-40 25.

VERANSTALTUNGSORTE

- KVHS Ammerland, Westerstede, Rastede, Bad Zwischenahn
- KVHS Aurich, Seminarhotel
- VHS im Landkreis Cuxhaven e.V., Langen
- KVHS Norden und Insel Norderney
- VHS Papenburg
- KVHS Wesermarsch, Brake
- VHS Wilhelmshaven





DOZENTINNEN UND DOZENTEN



Rolf Aulbach
Aurich
*Restaurantmeister,
Hoteldirektor*



Vanessa Koch
Bremen
*Hotelfachfrau,
Coach, Dozentin,
Moderatorin*



Maximilian Pöpl
Berlin
*Dipl. Betriebswirt, Unterneh-
mensberater, Eventplaner,
Koch, Hotel- und Restau-
rantmeister, langjährige
Erfahrung als Unternehmer*



Udo Schneider
*Dozent der DEHOGA-
Akademie, Küchenmeister,
diätetisch geschulter Koch*



Heike Uhlemann
Hochdorf-Assenheim
*Betriebswirtin, Marke-
tingexpertin, Touristikerin,
Advanced Home Staging
Professional*



Eric Bergmann
Stuttgart
*Barmeister (IHK),
Dozent der DEHOGA-
Akademie*



Katja Lampe M.A.
Meppen
*Geographin (Schwerpunkt
Tourismus) und Reise-
verkehrskauffrau, Stellv.
Geschäftsführerin der
Emsland Touristik GmbH*



Bettina Roth-Amstutz
Bockhorn
*Lizensierte
Knigge-Trainerin*



Anja Smettan-Öztürk
Berlin
*Rechtsanwältin, speziali-
siert auf Reise-, Tourismus-
und Eventrecht, Beraterin
touristischer Leistungsträ-
ger und Verbände*



Katharina von Stralendorff
Oldenburg und Laase
*Dipl. Pädagogin, Hoteldirektorin;
Beratung, Coaching, Kommu-
nikationstraining; Trainerin für
Konflikte, Beschwerde- und
Qualitätsmanagement*



Gustav Burckschat
Berlin
*Trainer für Hotellerie,
Gastronomie, vorher
Koch/F&B-Manager/Ho-
teldirektor*



Dr. Reiner Petersen
Norden
*Steuerberater, Diplom-
Finanzwirt (FH), Master of
Business Consulting*



Eva Schlüter
Bunde
*Kommunikationstrainerin,
Personalentwicklerin und
Führungskräftecoach,
Supervisorin, Mediatorin
und Juristin*



Renate Stolle
Pfnztal
*Hotelfachfrau, Trainerin,
Diplom Qualitätsmanagerin
für Dienstleister, Qualitäts-
coach und Qualitätstrai-
nerin*



Wolfgang Weiler
Freiburg
*Dipl.-Kommunikationsfachwirt,
Netzwerk „Projekt D – Kommu-
nikation im Tourismus“, Leiter
Stabstelle Kommunikation,
Schwarzwald Tourismus GmbH*

www.tourismus-akademie-nw.de





TOURISMUS-AKADEMIE
Nordwest

IMPRESSUM

Verantwortlich für Gestaltung und
Inhalt dieser Seiten ist die

Tourismus-Akademie Nordwest e.V.

Jürgen Glückhardt

Virchowstr. 29, 26382 Wilhelmshaven

Tel. 04421 16-4025

info@tourismus-akademie-nw.de

www.tourismus-akademie-nw.de

Fotos Titel und Rückseite: Pixabay

Gestaltung: Kaja Schierl, Norden

Stand: Juli 2017

Änderungen und Irrtümer vorbehalten.