



ERFOLGREICHE TAGUNGEN UND SEMINARE

Qualitätskriterien für ausgezeichnete Seminarhotels.

ERFOLGREICHE TAGUNGEN UND SEMINARE

Qualitätskriterien für ausgezeichnete Seminarhotels.

VORWORT



Was zeichnet ein gutes Seminarhotel aus? Was sagen Weiterbildungs-Experten über die Bedeutung eines Seminar- und Tagungsortes für den Erfolg einer Veranstaltung? Welche Rolle spielen Personal und Ausstattung wirklich?

Wir haben recherchiert, Expertenmeinungen eingeholt und die Ergebnisse in dieser Broschüre zusammengefasst. Zur Orientierung, als Leitlinie und auch als Entscheidungshilfe. Damit Ihre Veranstaltung ein voller Erfolg wird.

Bernd Th. Schmid
Direktor des Gartenhotels Altmannsdorf

INHALT

1. Hintergrund: Steigender Stellenwert von Weiterbildung und effizientem Lernen	4
1.1 Aus- und Weiterbildung als zentrale Bausteine von Lebenslangem Lernen	4
1.2 Effiziente Lernumgebung für Aus- und Weiterbildungen: das Seminarhotel	4
2. Qualitätskriterien für Seminarhotels Oder: Wann ist ein Hotel top?	5
2.1 Wohlbefinden als Schlüsselkategorie	6
2.2 Standort	7
2.3 Infrastruktur	7
2.3.1 Seminar-Räumlichkeiten	8
2.3.2 Medientechnik	12
2.3.3 Beherbergung	13
2.3.4 Bewirtung	14
2.3.5 Freizeitgestaltung	14
2.4 Service	15
2.4.1 Genau ein Ansprechpartner: der Tagungsspezialist/die Tagungsspezialistin	15
2.4.2 Ausgezeichnetes Personal – Fachkompetenz, soziale und emotionale Kompetenz	16
2.4.3 Tagungspauschalen und individuelle Angebote	17
Quellen	18

ABSTRACT

Der Ort, wo Seminare stattfinden, beeinflusst deren Erfolg erheblich. Dieses Paper stellt die zentralen Qualitäts- und Auswahlkriterien für Seminarhotels dar und macht Begriffe wie Infrastruktur, Qualität, Service und Flexibilität operationalisierbar.

I. HINTERGRUND: STEIGENDER STELLENWERT VON WEITERBILDUNG UND EFFIZIENTEM LERNEN

1.1 Aus- und Weiterbildung als zentrale Bausteine von Lebenslangem Lernen

Lebenslanges Lernen ist zu einem Paradigma unserer Gesellschaft geworden. Europa ist konfrontiert mit einem flexibilisierten Arbeitsmarkt, demographischen und gesellschaftlichen Veränderungen. Um die Wettbewerbsfähigkeit zu sichern, soll Europa zum dynamischsten und wissensbasierten Wirtschaftsraum der Welt werden. Neben der (Hoch-) Schulausbildung nimmt die berufliche Aus- und Weiterbildung einen zentralen Stellenwert auf diesem Weg zur Wissensgesellschaft ein (vgl. E. Gesselbauer 2009) – Aus- und Weiterbildungen sind zentraler Baustein von Lebenslangem Lernen.

1.2 Effiziente Lernumgebung für Aus- und Weiterbildungen: das Seminarhotel

Aus- und Weiterbildungen bringen viel – sowohl für Unternehmen als auch für ArbeitnehmerInnen. Aber sie kosten auch Geld. Deshalb muss Lernen effektiv und effizient sein. Das heißt für Seminare und Tagungen: hoher Lerntransfer in kurzer Zeit. Das funktioniert, wenn auf die „natürliche“ Art von Lernen zurückgegriffen wird. Diese hat nichts mit Zwang, Leistungsdruck und Prüfungssituationen zu tun (vgl. R. Neuland 2009a). Aber mit einem lernfördernden Umfeld, in dem sich alle TeilnehmerInnen der Weiterbildung wohlfühlen. Weg vom Arbeitsplatz, hinein in ein neues kreatives Umfeld, das nicht in Verbindung mit Arbeit und Stress gebracht wird: ein Seminarhotel.

Die zusätzliche Investition in Unterbringung und Infrastruktur lohnt sich: Seminare und Trainings bringen den höchsten Gewinn, wenn störungsfrei in einer Umgebung mit „Urlaubscharakter“ gearbeitet wird (vgl. E. Polacsek 2009a). Das fördert

Entspannung und Konzentration. Nicht nur deshalb bevorzugen VeranstalterInnen Hotels als Tagungsstätten – rund zwei Drittel der ein- und mehrtägigen Seminare und Tagungen werden in Hotels durchgeführt (vgl. K. Henschel 2002). Hotels bieten einen weiteren entscheidenden Vorteil: Die Bündelung aller relevanten Dienstleistungen rund um die Veranstaltung – Beherbergung, Bewirtung, Tagungsräume und -service, Rahmenprogramm und Freizeitbereich.

2. QUALITÄTSKRITERIEN FÜR SEMINARHOTELS. ODER: WANN IST EIN HOTEL TOP?

Bildungs-ExpertInnen sind überzeugt: Die Location ist einer der wichtigsten Faktoren für den Erfolg (vgl. E. Polacsek 2003). Die Wahl des richtigen Seminarhotels sollte deshalb gut überlegt sein. Doch worauf kommt es bei der Auswahl des Hotels an? Was macht ein Seminarhotel zu einem ausgezeichneten Seminarhotel? Laut einer Umfrage von Austrian Convention Business setzen Tagungsverantwortliche auf vier zentrale Kriterien: Erreichbarkeit ist für 83 Prozent der Befragten das wichtigste Kriterium, gefolgt von Qualität, Angebot an Seminarräumen und Umfeld (vgl. E. Polacsek 2004b).

Ein weiterer wichtiger Faktor ist Flexibilität – in Bezug auf Räumlichkeiten, Rahmenprogramme und Sonderwünsche. Denn Seminare finden nicht mehr (nur) im typischen Klassenzimmerformat statt, das sich auf weitgehend abstrakte Kommunikation mit einseitig gerichtetem Informationsfluss beschränkt. Flexible Sitzordnungen, mobile Möblierung, frei wählbare Lunch- und Dinnerzeiten und spezialisierte Rahmenprogramme spiegeln die Individualisierung des Seminarangebots wider (vgl. E. Polacsek 2004b und R. Neuland 2009b). Individualisierung ist der wichtigste Trend in der Weiterbildung (vgl. Deutsches Institut für Weiterbildung 2008). Deshalb ist Flexibilität, also wie weit ein Seminarhotel auf die unterschiedlichsten KundInnenwünsche

Weiterbildung
zentral für
Wissensgesellschaft

Kreatives
Umfeld

Erreichbarkeit,
Qualität, Angebot
und Umfeld

Flexibilität als
wichtigster Faktor

reagieren und dabei Top-Servicequalität bieten kann, zu einem zentralen Auswahlkriterium für ausgezeichnete Seminarhotels geworden.

**Zentrale
Qualitätskriterien**

Infrastruktur, Qualität, Service, Flexibilität – das sind zentrale Qualitätskriterien für Seminarhotels. Doch wie lassen sich jene in Hinblick auf die Wahl des optimalen Seminarhotels operationalisieren? Dieser Frage widmen sich die nachfolgenden Punkte. Das Schlüsselwort, das alle Auswahlkriterien verbindet, ist Wohlbefinden. Es ist Basis für eine lernfördernde Umgebung und damit Grundstein für ein gelungenes Seminar oder eine erfolgreiche Tagung.

2.1 Wohlbefinden als Schlüsselkategorie

Früher brachte man Seminarhotels häufig in Verbindung mit kühlen Räumlichkeiten, spartanischer Ausstattung und durchschnittlich-liebloser Verpflegung. Erfolgreiche Veranstaltungen brauchen das Gegenteil, sie brauchen eine lernfördernde Umgebung: einen Raum zum Wohlfühlen, in dem sich die Beteiligten gut entfalten können (vgl. R. Neuland 2009a). Schließlich sollen die Seminar-TeilnehmerInnen Leistung erbringen: Sie sollen lernen.

Der Raum kann Lern- und Bildungsprozesse unterstützen und fördern, er kann sie aber genauso erschweren (vgl. S. Schrammel 2008). Anders gesagt, nur wenn der Wohlfühlfaktor stimmt, funktioniert Lernen. Zahlreiche Studien bestätigen: Positive Stimmung steigert die Kreativität und begünstigt Lernen, Behalten und Erinnern. In guter Laune lernt man leichter und erinnert sich besser, da das Gelernte positiv abgespeichert ist (vgl. R. Neuland 2009a und H. Fuchs/D. Gratzel 2007).

Der zunächst subjektiv erscheinende Faktor Wohlbefinden kann auf eine objektive Ebene gehoben werden. Anders gesagt, es gibt allgemeine Kriterien für Wohlbefinden, denen ein ausgezeichnetes Seminarhotel entsprechen muss (vgl. R. Neuland 2009c).

**Raum zum
Wohlfühlen**

2.2 Standort

Die Anforderungen an den Standort eines Seminarhotels sind unterschiedlich – je nach Art, Größe und Dauer der Veranstaltung. So finden zum Beispiel Veranstaltungen mit informativem Charakter sowie Veranstaltungen mit kürzerer Aufenthaltsdauer vorrangig in verkehrsgünstiger Lage statt. Für Seminare, die sich über einen längeren Zeitraum erstrecken, sind auch Standortfaktoren wie attraktive Landschaft, ruhige Lage und ein gut ausgestatteter Freizeitbereich zentral (vgl. K. Henschel 2002). Idealerweise verbinden Seminarhotels beide Standortfaktoren, gute Erreichbarkeit und attraktive Umgebung:

**Verkehrsgünstige
Lage – attraktive
Umgebung**

Erreichbarkeit des Seminarhotels

Hotels mit guter und einfacher Verkehrsanbindung sind von Vorteil, denn hier spielen auch ökonomische Überlegungen eine Rolle: Schnelle Verbindungen minimieren die Abwesenheit des Seminarteilnehmers/der Seminarteilnehmerin vom regulären Arbeitsplatz. Günstige Verkehrsanbindungen sollten für alle Reisearten gegeben sein, sowohl für PKW, Zug oder Flugzeug. Ideal sind damit Seminar-Orte, die über Autobahn-, Bahnhofs- und Flughafen-Nähe verfügen (vgl. K. Henschel 2002).

Umgebung und Lage des Seminarhotels

Die Bedeutung der Umgebung nimmt mit der Dauer und der Internationalität der Veranstaltung zu. Unter dem Aspekt der „Präferenz der kurzen Wege“ zählen neben dem Verkehrsanschluss die Faktoren Innenstadtlage und Parkraum (vgl. K. Henschel 2002).

2.3 Infrastruktur

Tagungshotels müssen ein komplexes Angebot im Sinne von „alles unter einem Dach“ bieten. Das bedeutet neben den Seminar-Räumlichkeiten auch technisches Equipment, Beherbergung, Bewirtung, Rahmenprogramme und Freizeitmöglichkeiten (vgl. K. Henschel 2002).

Alles unter einem Dach

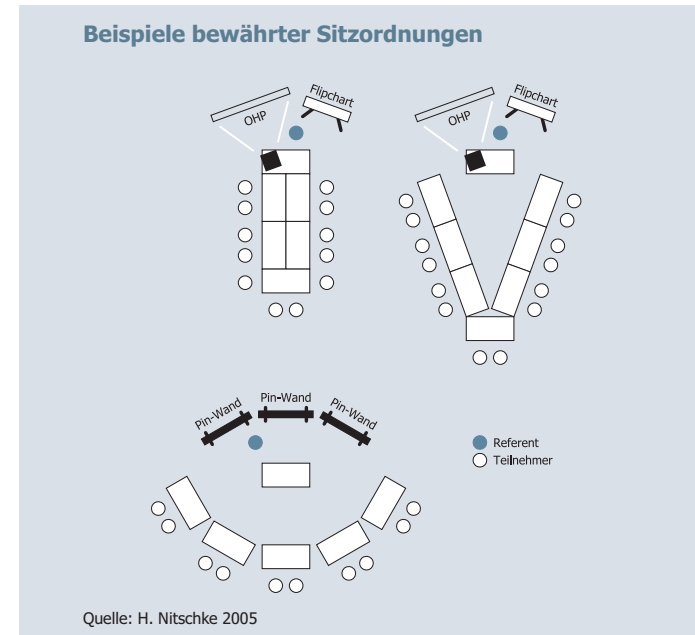
2.3.1 Seminar-Räumlichkeiten

Ein gutes Seminarhotel bietet eine breite Palette an verschiedenen Seminarräumen, die flexibel gestaltet werden können. Die Wahl des richtigen Seminarraums ist dabei ähnlich wichtig wie die des Seminarhotels – schließlich halten sich die TeilnehmerInnen bis zu zehn Stunden pro Tag darin auf.

Seminarräume müssen großzügig dimensioniert sein. Generell gilt: Je größer die Räume, desto höher ist die Bewegungsfreiheit und desto wohler fühlen sich die TeilnehmerInnen. Je nach Veranstaltungsart benötigt man pro TeilnehmerIn zwei bis vier Quadratmeter Platz. Bei einer Raumgröße von 100 Quadratmetern lassen sich in der „Schulaufstellung“ zirka 40 Personen unterbringen (vgl. E. Polacsek 2003).

Seminarräume sollten auch ausreichend hoch sein – mindestens 2,5 Meter und am Besten Richtung Norden, Osten oder Westen ausgerichtet (vgl. H. Nitschke 2005).

Auch die Form des Seminarraums ist von Bedeutung. Quadratische Räume eignen sich für interaktive Seminare und Trainings. Rechteckige Räume passen zu Präsentationsveranstaltungen und Frontalvorträgen (vgl. E. Polacsek 2003). Für beide Formen gilt: Die wichtigste Voraussetzung ist Kommunikation. Jeder Teilnehmer bzw. jede Teilnehmerin muss die anderen hören, sehen und gut verstehen können (vgl. R. Neuland 2009b). Das sollte sich auch in der Sitzordnung widerspiegeln. Bei Seminaren, Trainings oder Meetings sollte eine der Art der Veranstaltung entsprechende Sitzordnung herrschen, zum Beispiel U-Form, Schulbank, Sesselkreis, RoundTable. Bei Veranstaltungen mit über 30 Personen ist die Auswahl der Sitzordnung eingeschränkt. In den meisten Fällen wird auf die Schulbank-Ordnung zurückgegriffen – mit oder ohne Tische (vgl. E. Polacsek 2009).



Mobiliar & Interaktion

Wird ein Seminarraum als interaktive Zone genutzt, stellt das spezielle Anforderungen an Architektur und Innenausstattung. Sowohl Medien als auch Tische und Stühle müssen mobil sein. Bei interaktionellem Geschehen werden Tische als Schreibfläche kaum genutzt. Leichte und handliche Beistelltische, die den TeilnehmerInnen große Bewegungsfreiheit bieten, sind deshalb ideale Interaktions-Tische. Auch die Stühle sollten so flexibel und leicht wie möglich sein. Genügend Stauraum bietet Platz für nicht benötigte Tische, Stühle und Materialien (vgl. R. Neuland 2009b).

Die Gestaltung der Räume – ganz(heitlich) auf Lernen ausgerichtet

„Das Ambiente eines idealen Seminarraumes liegt einem ‚Wohnzimmer‘ näher als einem Besprechungsraum.“ (E. Polacsek 2009a)

Seminarräume müssen vor allem eines bieten: Arbeitsqualität. Ruhe bei geöffneten Fenstern, Tages- und/oder Kunstlichtqualität, ergonomisches Mobiliar und die richtige Farbgestaltung sind

wichtige Bausteine für eine lern- und arbeitsfördernde Umgebung. Deshalb sollten Seminarräume ganzheitlich gestaltet sein. Das heißt, dass alle Kriterien angewandten Lernens, menschlichen Verhaltens und Befindens sowie auch ästhetische Komponenten der Architektur ineinander greifen. Für die Raumausstattung gilt, dass Formen, Farben, Materialien und Oberflächenstrukturen als wohltuend empfunden werden sollen. Nur dann können sich die TeilnehmerInnen gut auf den Lernprozess konzentrieren (vgl. R. Neuland 2009b).

Ganzheitliche Seminar-Architektur spiegelt sich auch im Trend der „Versinnlichung“ von Seminaren wider. Damit ist eine Rückbesinnung auf die Bedeutung von Emotionen für den Lernprozess gemeint. Schließlich sind Seminare nicht nur reine Wissensvermittlung, sondern auch Ort für kreative Problemlösung oder für Distanzierung zu eingefahrenen Abläufen. Ein Aspekt der „Versinnlichung“ von Seminaren ist der Einsatz von Düften und Farben. Deren Einfluss auf die persönliche Stimmung ist wissenschaftlich bewiesen (vgl. E. Polacsek 2004).

Farbenlehre (vgl. E. Polacsek 2004)

Gelb	sanft reizend, expansive Eigenart, intellektuelle Kraft, kommunikativ, Bewegung, leicht, kreativ, aktiv
Orange	gesellig, Partizipation, Du-Bezug, reizend, aktiv, verströmen, Macht und Wissen
Rot	stark aktivierend, Leidenschaft, Erregung, geistig und belebend, bewusstes Wollen, dynamisch, kraftvoll, Spannung
Grün	Gleichgewicht, Mitgefühl, ausgleichend, passiv, neutral, bleibend, beruhigend, Sicherung
Blau	kalt, passiv, desintegrierend, Konzentration, Wahrheit, Vertiefung, leidenschaftslos, seriös
Weiß	Vergessen, Anfang, Klarheit, avital, leer, Einfachheit, Neues
Braun	erdhaft, stabilisierend, beruhigend, dämpfend, Ausgeglichenheit, angenehm, Zurückhaltung
Schwarz	Trauer, verängstigend, feierlich, würdig

Die Lehre der Düfte (vgl. E. Polacsek 2004)

Duftmoleküle lösen in der Nase Nervenimpulse aus, die direkt an das Gehirn weitergegeben werden. Die Geruchsnerve sind mit der limbischen Region des Gehirns verbunden, die unter anderem für Gefühle und Gedächtnis zuständig ist.

Rosmarin, Basilikum oder Pfefferminz lösen mehr Beta-Gehirnströme aus. Diese weisen auf aktive Aufmerksamkeit und hohe Konzentration hin.

Neroli¹ und Jasmin führen zu mehr Alpha-, Theta- und Delta-Strömungen, welche auf tiefe Entspannung hinweisen.

Irritationen vermeiden – ungestört Arbeiten

Seminare brauchen ungestörten Raum, denn nichts hindert mehr am Lernen und Arbeiten als Irritationen – sei es akustischer, architektonischer, ergonomischer oder optischer Art. Störungen haben im Vergleich zu Seminar-Inhalten immer „Vorrang“ – sie unterbrechen nicht nur den Lernprozess, sondern verhindern ihn so lange, bis die Störungen entfernt sind (vgl. R. Neuland 2009c).

Checkliste für ungestörtes Arbeiten (vgl. R. Neuland 2009b)

Akustik

Keine unregelmäßigen Geräusche durch Klimaanlage, Heizungssystem oder Medientechnik

Kein Lärm von außen

Kein Knarren der Decke oder des Bodens

Architektur

Harmonischer, kommunikationsfördernder Raumschnitt

Ausreichende Raumgröße und -höhe

Ausreichend Fenster oder Beleuchtung

Fenster und Türen an den richtigen Stellen

Zweckmäßiger Materialeinsatz

¹ Neroli, auch Neroliöl ist ein aus der Blüte der Pomeranze Citrus aurantium, seltener aus der Orange Citrus sinensis gewonnenes Destillat – ein ätherisches Öl (vgl. <http://de.wikipedia.org/wiki/Neroli>).

Ergonomie

Bequeme Stühle (mit Armlehnen) für gesunde Sitzhaltung

Tische in der richtigen Höhe

Bei interaktiven Seminaren: flexible Stühle und Tische

Optik

Gute Lichtqualität

Keine Blendung durch Kunst- oder Tageslicht

Ausgewogene Innenarchitektur und harmonische Farben

Funktionierende Projektionstechnik (gute Vergrößerung, harmonische Hell-Dunkel-Kontraste, nicht zu lange abgedunkelte Räume)

Geruch

Keine Geruchsbelästigung von außen, durch Nebenräume oder durch falsche Materialien

2.3.2 Medientechnik

„Was für die Ferienhotellerie die Investition in großzügige Wellness-Anlagen ist, ist für Tagungs- und Kongresshäuser das Aufzurüsten in modernste Tagungstechnik...“ (E. Polacsek 2003b)

Ein weiteres Qualitätskriterium für Seminar-Räumlichkeiten ist eine hohe Medienpräsenz. Zur Standardausrüstung zählen Overheadprojektor, Projektionsfläche, Projektionstisch, Flipchart, Pinnwände, Diaprojektor und Kopiergerät (vgl. K. Henschel 2002.) Audiovisuelle Medien, WLAN, eine leicht zu bedienende Mediensteuerung und zeitgemäße Anschlusstechnik gehören ebenfalls dazu. Klar ist: Die Technik sollte am letzten Stand sein, verlässlich funktionieren (Wartung) und auch für Laien leicht zu bedienen sein – schließlich sind Vortragende nur selten MedientechnikerInnen (vgl. K. Henschel 2002 und R. Neuland 2009d)

Leicht zu bedienende
Mediensteuerung

Fixe und mobile Medien – je nach Art des Seminars

Man unterscheidet zwischen fest montierten und mobilen Medien. Bei eindeutiger Funktion eines Raumes ist eine fixe Medien-Funktionswand möglich und sinnvoll. Auch die anderen Medien wie zum Beispiel Wand-Pinnwände, Magnettafeln, Tafeln sowie Filmprojektor sind fix installiert. Wird ein Raum jedoch flexibel genutzt, ist Mobilität gefragt: Freistehende Pinnwände, fahrbarer Film-Vorfühswagen oder mobiler Referententisch sorgen für eine flexible und individuelle Gestaltung des Seminarraums (vgl. R. Neuland 2009b).

Technischer Support

Während viele Seminarhotels technisch oft sehr gut ausgestattet sind, mangelt es häufig am technischen Support. Rund 90 Prozent der Vortragenden fühlen sich beim Bedienen der Medientechnik seitens des Hotels alleine gelassen (vgl. a3 eco 2004). Technischer Support ist ein wesentlicher Faktor, der die Spreu vom Weizen trennt: Gute Seminarhotels lassen die Vortragenden nicht auf sich gestellt sondern stellen automatisch einen kompetenten Technik-Support zur Verfügung.

2.3.3. Beherbergung

Die Zimmer in einem Seminarhotel unterscheiden sich von jenen in Ferienhotels. Ein großzügiger Arbeitsbereich, ergonomisches Sitzmobiliar und technische Anschlüsse gehören zur Basisausstattung (vgl. K. Henschel 2002). Darüber hinaus sollten die Zimmer eine hohe „Kurzzeit-Wohnqualität“ (vgl. managerseminare.de 2009a) bieten, also in ruhiger Umgebung liegen, ausreichend groß und gut ausgestattet sein.

Für den Trainer oder die Trainerin von Seminaren sind spezielle Räumlichkeiten zur Verfügung zu stellen, in denen er/sie sich ungestört vorbereiten kann. Trainerzimmer sind eine Kombina-

Wohnqualität

tion aus Schlaf- und Arbeitsraum. Dementsprechend großzügig müssen Raumgröße und Ausstattung sein. Trainerzimmer sollten sich in der Nähe des Seminarraums befinden, ihre technische Ausstattung sollte mit der im Seminarraum korrespondieren (vgl. K. Henschel 2002).

2.3.4 Bewirtung

Die Küche eines guten Seminarhotels geht flexibel auf die Wünsche des Veranstalters und der TeilnehmerInnen ein – sowohl in Hinblick auf die Auswahl der Speisen als auch bei den Essenszeiten (vgl. managerseminare.de 2009b).

Da die TeilnehmerInnen oft bis zu zehn Stunden im Seminar verbringen, sollte die Küche leichte und abwechslungsreiche Kost bieten – in Form von kleinen Mahlzeiten, die einen „Konzentrationsknick“ verhindern. Eine rasche Auswahlmöglichkeit und unkomplizierter Service (z. B. Lunchbuffets) garantieren, dass das Essen nicht zuviel Zeit in Anspruch nimmt. Ausreichend Platzangebot im Restaurant-Bereich verhindert Gedränge und schafft während der Mahlzeiten Kommunikationsmöglichkeiten zwischen den TeilnehmerInnen (vgl. K. Henschel 2002).

2.3.5 Freizeitgestaltung

Die Anforderungen an den Freizeitbereich eines Seminarhotels sind geprägt von Art und Zweck der Veranstaltung, vom Standort und von der Dauer. Je länger eine Veranstaltung dauert, desto wichtiger werden vielseitige Möglichkeiten für die Freizeitgestaltung (vgl. K. Henschel 2002).

Das hauseigene Freizeitangebot sollte ein zwangloses Zusammentreffen der Seminar-TeilnehmerInnen ermöglichen. Ausreichend Aufenthaltsräume – auch ohne Konsumtionszwang – sowie Wellness- und Sporteinrichtungen bieten Unterhaltung und Abwechslung abseits des Seminars (vgl. K. Henschel 2002). Be-

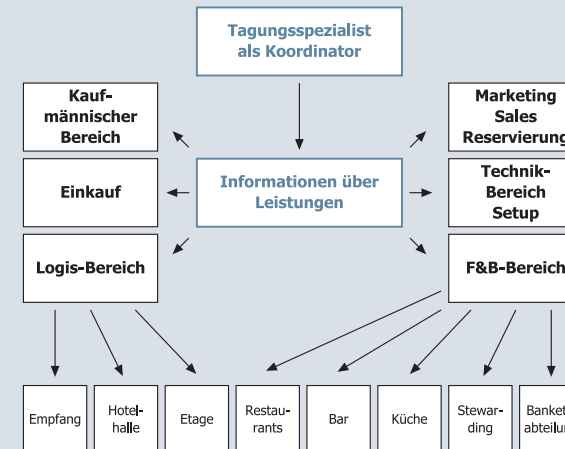
sondere Fremdenverkehrsattraktionen in der unmittelbaren Umgebung des Hotels werten einen Seminar-Standort zusätzlich auf (vgl. E. Polacsek 2003).

2.4 Service

Der Erfolg einer Veranstaltung wird nicht nur durch „harte“ Standortfaktoren entschieden, sondern auch durch die fachlichen und personellen Kompetenzen im Seminarhotel. Professionalität, Sicherheit, Zuverlässigkeit und Flexibilität bei der Leistungserstellung spielen eine wichtige Rolle. Das gilt für alle Abteilungen im Hotel, denn an der Organisation einer Veranstaltung sind prinzipiell alle Abteilungen beteiligt (vgl. K. Henschel 2002).

Fachliche und personelle
Kompetenzen

Beteiligung der Abteilungen des Hotels bei Veranstaltungen



Quelle: K. Henschel 2002

2.4.1 Genau ein Ansprechpartner: der Tagungsspezialist/die Tagungsspezialistin

Die Grafik macht deutlich: Die Abläufe in einem Hotel sind komplex und beinhalten zahlreiche verschiedene Organisationseinheiten. Deshalb braucht der/die Seminar-VeranstalterIn eine

Flexibel auf
TeilnehmerInnen
eingehen

Bezugsperson im Hotel, die alle Informationen bündelt, Daten verwaltet und Organisationsabläufe koordiniert – sowohl in der Phase der Vorbereitung, der Durchführung als auch der Nachbereitung von Veranstaltungen. Dieser Spezialist oder diese Spezialistin unterstützt VeranstalterInnen nicht nur beim Planen von Seminaren, sondern auf Wunsch auch bei der Ausarbeitung von Rahmenprogrammen. Der Vorteil: Der/die Veranstalterin hat genau eine Ansprechperson, mit der er/sie die Veranstaltung abwickeln kann. Die Kommunikation wird vereinfacht (vgl. K. Henschel 2002).

2.4.2 Ausgezeichnetes Personal – Fachkompetenz, soziale und emotionale Kompetenz

Ausgezeichnetes Personal ist nicht nur freundlich und herzlich – das ist ohnehin Grundvoraussetzung im Tourismus. Top-MitarbeiterInnen haben Fachkompetenz. Sie kennen die Erwartungen, Bedürfnisse und Wünsche der VeranstalterInnen und der TrainerInnen genau. Sie wissen, was in welcher Veranstaltung passiert und welche Lehr- und Lernmethoden angewendet werden (vgl. managerseminare.de 2009b). Gutes Personal unterstützt den Trainer/die Trainerin bei der Arbeit und bietet ihm/ihr damit die Sicherheit eines stress- und störungsfreien Seminarablaufs. Das fördert den Lernprozess und Lernziele können leichter erreicht werden (vgl. R. Neuland 2009c).

Geschultes Personal ist auch wichtig in Hinblick auf das bereits erwähnte Wohlbefinden der TeilnehmerInnen und TrainerInnen. Dabei zählen nicht nur die fachliche, sondern auch die emotionale und soziale Kompetenz der HotelmitarbeiterInnen (vgl. R. Neuland 2009c).

2.4.3 Tagungspauschalen und individuelle Anbote

Viele VeranstalterInnen bevorzugen Tagungspauschalen, das sind komplexe Angebotspakete, die verschiedene tagungsspezifische Dienstleistungen eines Seminarhotels beinhaltet und in einem Pauschalpreis angeboten werden (vgl. K. Henschel 2002). Ein gutes Seminarhotel bietet die Möglichkeit, seine Tagungspauschalen zu ergänzen oder zu verändern, es geht auf die speziellen Wünsche der VeranstalterInnen ein und schnürt auf Wunsch individuelle Gesamtpakete.

Quellen

Fuchs, Helmut/Gratzel, Dirk C. (2007)

Launologie und Spitzenleistung, abgerufen unter www.intelliconsult.de/launologie/doc_070819_launologie.pdf am 1. April 2009

Gesselbauer, Ernst (2009)

Das EU-Programm Lebenslanges Lernen 2007-2013, abgerufen unter: www.ocg.at/2007/files/gesselbauer.pdf am 30. April 2009

Henschel, Karla (2002)

Stellung der Hotellerie im Rahmen des Veranstaltungswesens, in: Schreiber, Michael-Thaddäus (Hg.): Kongress- und Tagungsmanagement, München/Wien/Oldenburg, S. 127–150

managerseminare.de (2009a)

Checkliste Hotel, abgerufen unter: www.managerseminare.de/knowhow/Tagen/Detail?urlID=154268 am 15. März 2009

managerseminare.de (2009b)

Acht Tipps für die Tagungshotelauswahl, abgerufen unter: www.managerseminare.de/Knowhow/Tagen/Detail?urlID=154266 am 15. März 2009

Neuland, Rudi (2009a)

Lernbühne, abgerufen unter www.exzellente-tagen.de/lernumfeld/thesaurus/lernbuehne.htm am 15. März 2009

Neuland, Rudi (2009b)

Effiziente Weiterbildung stellt auch besondere Anforderungen an die Seminararchitektur, abgerufen unter www.exzellente-tagen.de/lernumfeld/literatur/positives-LernumfeldoderIrritationenamlaufendenBand.htm am 15. März 2009

Neuland, Rudi (2009c)

Komplexes Wohlbefinden, abgerufen unter www.exzellente-tagen.de/lernumfeld/thesaurus/komplexes_Wohlbefinden.htm am 15. März 2009

Neuland, Rudi (2009d)

Klassifizierungs-Kriterien für ein Exzellentes Tagungshotel, abgerufen unter www.exzellente-tagen.de/lernumfeld/thesaurus/klassifizierungskriterien.htm am 15. März 2009

Nitschke, Helmut (2005)

Erfolgreiche Vorträge und Seminare. Planen, vorbereiten, durchführen, Renningen

Polacsek, Erika (2003)

Der perfekte Tagungsort. Checkliste für Seminarhotels, in: a3 eco Das Wirtschaftsmagazin 7-8/2003

Polacsek (2003b)

Der Erfolgscocktail. Kongresse, Tagungen, Seminare, in: a3 eco Das Wirtschaftsmagazin 1-2/2003

Polacsek (2004)

Seminare – ein Fest der Sinne, in: a3 eco Das Wirtschaftsmagazin 1-2/2004

Polacsek, Erika (2004b)

Zeitgemäßes Tagen. Auswahlkriterien, in a3 eco Das Wirtschaftsmagazin 1-2/2004

Polacsek, Erika (2009a)

Tipps für Ihren Seminarerfolg, www.neuland.de

Schrammel, Sabrina (2008)

Überlegungen zur räumlichen Analyse von Bildungs- und Erziehungsprozessen, in: Egger, Rudolf/Mikula, Regina/Haring, Sol/Felbinger, Andrea/Pilch-Ortega, Angela (Hg.): Orte des Lernens. Lernwelten und ihre biographische Aneignung, Wiesbaden

www.campushausen.de (2009)

Farbe und Raum, abgerufen unter: <http://www.campushausen.de/63,0,farbe-und-raum,index,0.php> am 12. Mai 2009

IMPRESSUM

Herausgeber

Gartenhotel Altmannsdorf

Hotel 1: Hoffingergasse 26

Hotel 2: Hoffingergasse 33,

Ecke Oswaldgasse

A-1120 Wien

T: +43 1 80 123 0

F: +43 1 80 123 51

office@gartenhotel.com

www.gartenhotel.com

Redaktion

Friedl+partner

Grafik

schaefer-design.at



Die Altmannsdorf-Gruppe