Thalasso-Destinationen im Spannungsfeld zwischen tourismusspezifischen Marktanforderungen, Qualifikationsbedarfen und regionalen Bildungsangeboten

Prof. Dr. Ines Behn-Künzel, Jade Hochschule Wilhelmshaven
Birte Jaacks, Tourismus-Akademie Nordwest e.V.

Regionalkonferenz ‚Thalasso'
Wilhelmshaven, 15. Februar 2017

THALASSO IM SPANNUNGSFELD
WORUM GEHT ES?

Warum müssen sich Thalasso-Leistungsträger qualifizieren?

Wie können sie das aktuell in unserer Region umsetzen?

DER THALASSO-MARKT

Thalasso-Anbieter

- (Bildungs-)Vielfalt & Authentizität
- Wettbewerb
- Wer?
- Wo?
- Eigener USP
- Kooperation
- Regionale Identität
- ~~Halo-Effekt~~

Thalasso-Angebot

Solebad
Klimakur
Hotelzimmer
Gesundes Essen
Kaffee im Café
Veranstaltungen
Wattwanderung
Beratungsleistungen
Kindermalkurs
Baden im Meer
…

DER THALASSO-MARKT

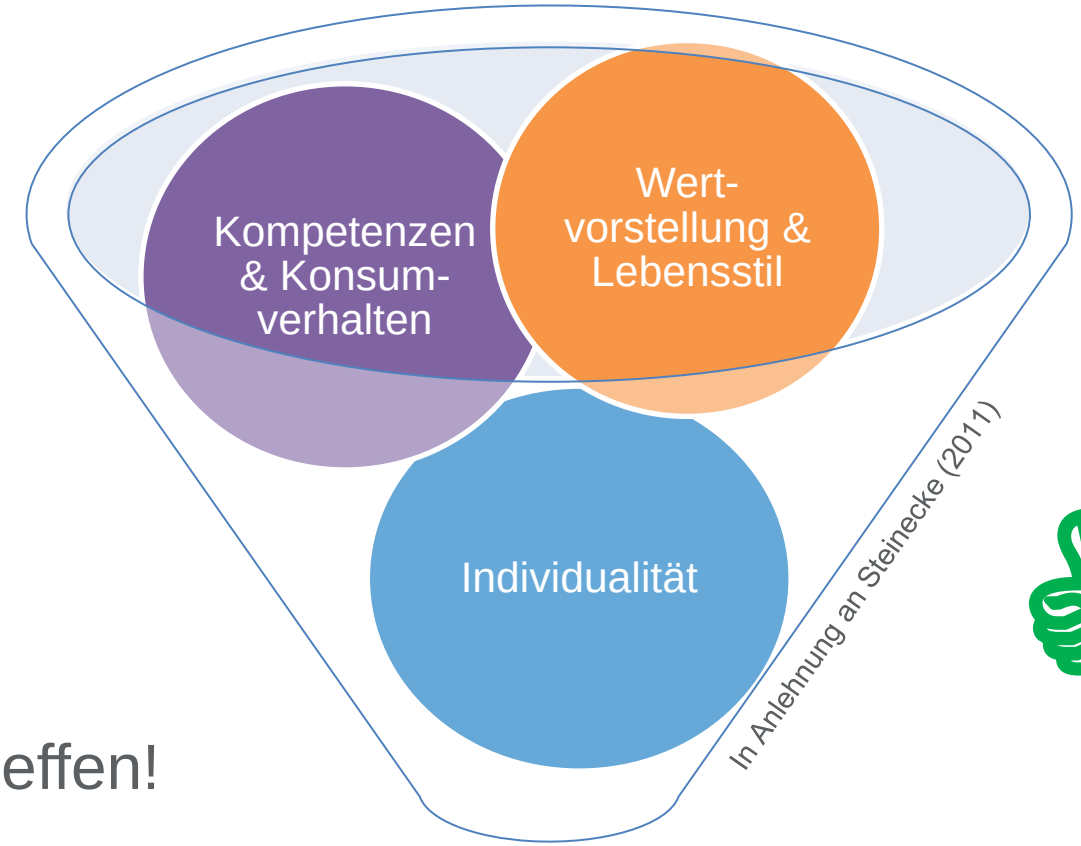
Thalasso-Angebot

Solebad
Klimakur
Hotelzimmer
Gesundes Essen
Kaffee im Café
Veranstaltungen
Wattwanderung
Beratungsleistungen
Kindermalkurs
Baden im Meer
…

Thalasso-Gäste

- Erwartungen, Vorwissen
- Problemlösung
- Saluto correctness
- Selbstzahler vs. Patienten

DER HEUTIGE THALASSO-GAST



Übertreffen!

~~Erfüllen~~

Erwartungen

?

Subjektives Erleben der Leistung

DIE THALASSO-DIENSTLEISTUNG IST BESONDERS …

- Immateriell und nicht greifbar
- Erstellung und Konsum simultan
- Gast als „Prosumer“: *pro*ducer + con*sumer*
- Gast als Multiplikator der Leistung → Gästebindung ist IN
- Mensch als Dienstleister nicht ersetzbar (z.B. durch Maschinen oder Roboter)

Kompetente Fachkräfte als Schlüsselfaktor der Leistungserstellung

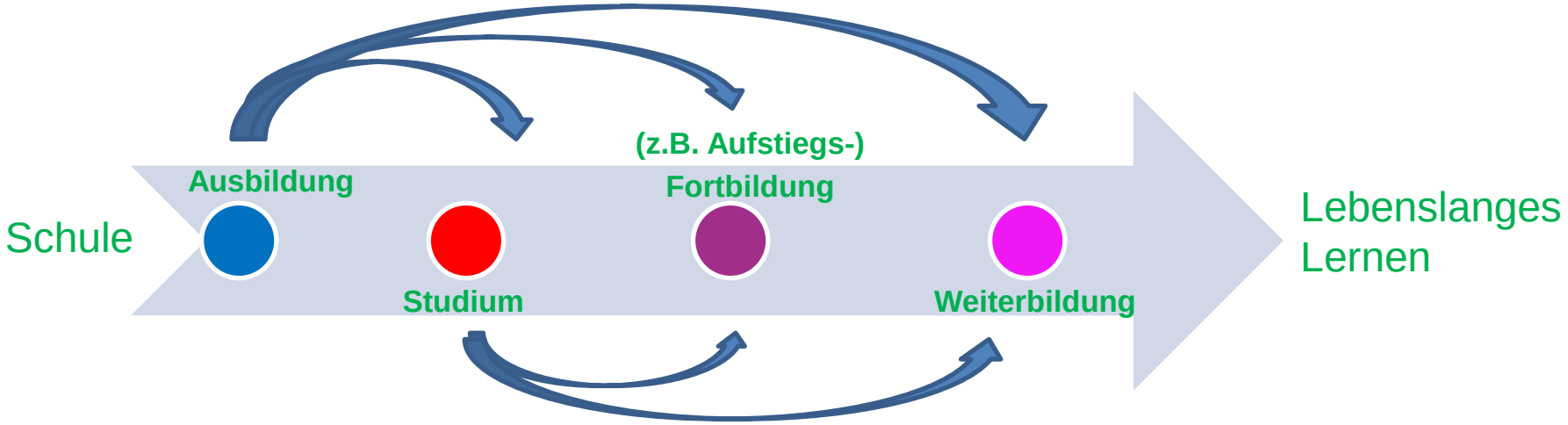
Persönlichkeit und Betriebsabläufe als weitere Indikatoren

QUALIFIZIERUNGSMÖGLICHKEITEN BEI HETEROGENEN BILDUNGSBIOGRAFIEN

(Beispiele)

- BBS Norden
- BBS Wechloy

- IHK
- VHS



- Jade Hochschule
- Hochschule Emden / Leer

- Thalasso Akademie Norderney
- Tourismusfachschule Esens
- Tourismus-Akademie Nordwest
- Ländliche Erwachsenenbildung (LEB)

QUALIFIZIERUNG: ERSTAUSBILDUNG

Ausbildung

Kaufmann/frau für Tourismus und Freizeit

Tourismuskaufmann/frau für Privat- und Geschäftsreisen

Physiotherapeut/in

Hotelfachmann/frau

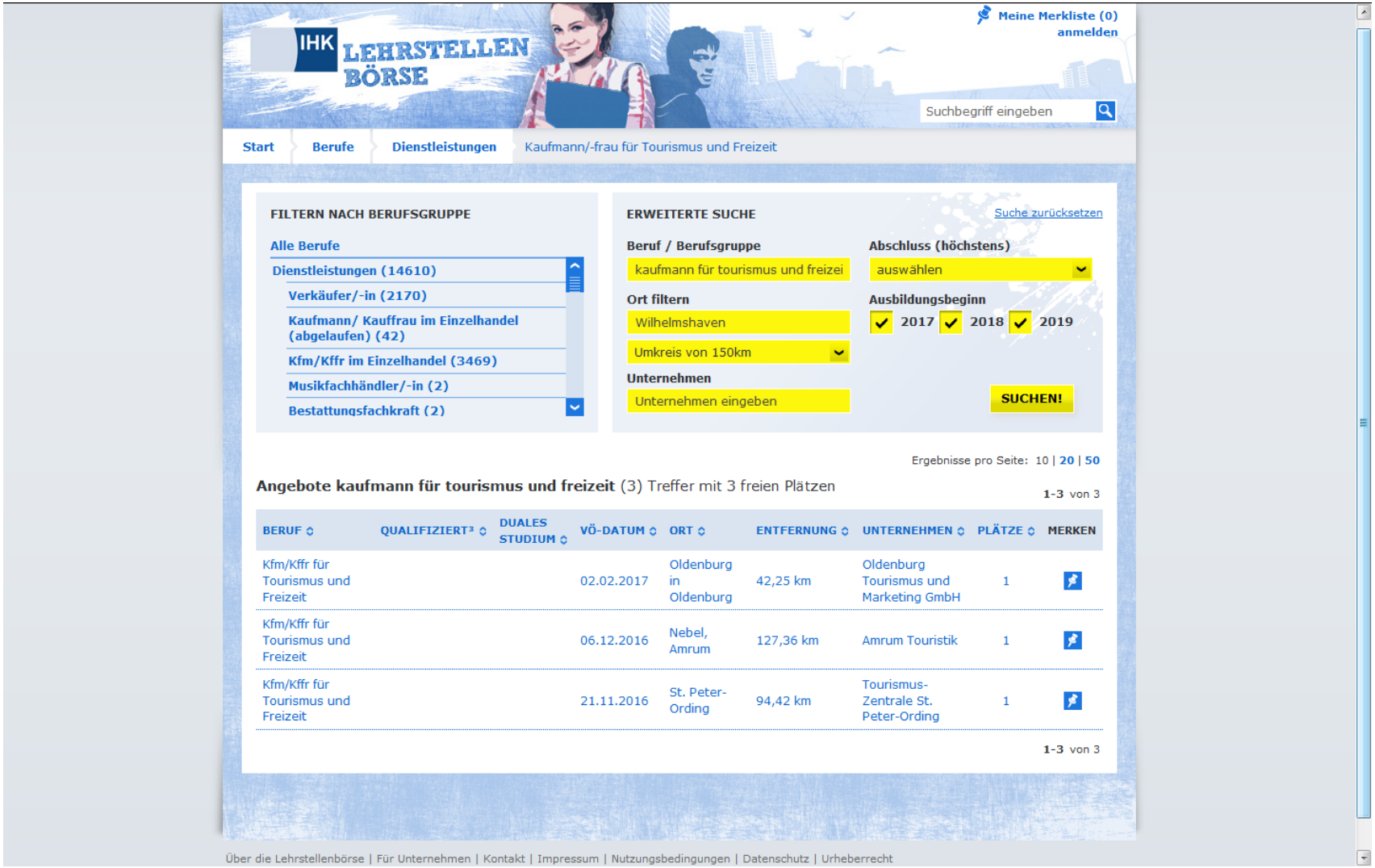
Studium

B.A. Tourismuswirtschaft
(Präsenz, Online VZ oder TZ oder dual.
Ein Schwerpunkt: Gesundheitstourismus)

B.Sc. Physiotherapie

B.A. Sozial- und Gesundheitsmanagement

M.Sc. Public Health



Quelle: https://www.ihk-lehrstellenboerse.de, 10.02.2017

QUALIFIZIERUNG: FORT- UND WEITERBILDUNG

Fortbildung

Tourismusfachwirt (IHK)

Service-Coach

Weiterbildung

NEU: Thalasso-Zertifikatskurs (IHK)

Staatl. gepr. Betriebswirt
mit Schwerpunkt Tourismus (in Vollzeit)

Wellnessberater (IHK), Reiseleiter (IHK), Thalassotherapeut, etc.

Zertifikatskurs „Get Nordwest“: Gesundheitstouristische Weiterbildung mit Anrechnung auf 4 Studiengänge

Außerdem: Gästebindung, Marketing, Kommunikation, Beratungs- und Verkaufstrainings, Angebotserstellung etc.

WAS IST DIE QUINTESSENZ?

Unterschiedliche Gästeerwartungen erfordern umfassende Kompetenzen aller Thalasso-Mitarbeiter entlang der Leistungskette

✓ Was wir HABEN:

Mitarbeiter mit unterschiedlichen, fachspezifischen Bildungsbiografien (Tourismus- oder Gesundheits-spezialisten)

Was wir BRAUCHEN:

Ganzheitliches Verständnis für die Komplexität der Dienstleistung, nämlich Teilleistung Gesundheit & Teilleistung Tourismus

Workshop III (Seminarraum):

Aus- und Weiterbildung im Tourismus:
Was die perfekte Tourismusfachkraft können muss

… oder was Sie zu diesem Thema bewegt

Fotos: https://pixabay.com/de/
Titelfoto: Adelheid Demmer