

# Einladung

Im Tourismus entscheiden Zufriedenheit und Wohlgefühl des Gastes über den Erfolg einer Urlaubsregion. Urlauber erwarten vor allem, als Gast willkommen zu sein. Sie wünschen Freundlichkeit vom Hotelportier wie von der Verkäuferin im Supermarkt, Dienstleistungsbereitschaft beim Fahrradverleih wie beim Kurkonzert. Wie lässt sich eine „Gastgebermentalität“ fördern? Wie wird eine Destination zum gastlichen Urlaubsziel? Zum 5. Usedomer Tourismus Kolloquium laden wir Sie herzlich ein.

Dr. Wolfgang Isenberg  
Thomas-Morus-Akademie Bensberg

Gerd Schulz  
Tourismusverband Insel Usedom e.V.

## Programm

Dienstag, 2. November 2004

Individuelle Anreise nach Heringsdorf

19.00 Uhr Begrüßung und Einführung

**Im Mittelpunkt der Gast**  
Gastfreundschaft – Gästeorientierung –  
Gastgebermentalität

→ Prof. Dr. Harald Pechlaner,  
Stiftungsprofessur Tourismus, Katholi-  
sche Universität Eichstätt-Ingolstadt

20.30 Uhr Abendessen

Mittwoch, 3. November 2004

Frühstücksbuffet

9.00 Uhr **Servicequalität im Tourismus**  
Notwendigkeit, Probleme, Umsetzung

→ Cornelius Obier, Geschäftsführender  
Gesellschafter, PROJECT M  
Marketingberatung, Lüneburg

10.30 Uhr Kaffee- und Teepause

11.00 Uhr **Service-Initiative Südlicher Schwarz-  
wald – Das Gütesiegel Servicequalität  
Baden-Württemberg**  
Praktische Service-Maßnahmen für  
Regionen und Gemeinden

→ Alexander Seiz, Geschäftsführer  
FUTOUR Südwest Waldstetten und  
Leiter des Projektbüros der Service-  
Initiative

12.30 Uhr Mittagessen

15.00 Uhr **Qualität nach Schweizer Vorbild**  
Konzept, Umsetzung und  
Erfahrungen

→ Richard Schrumpf, Geschäftsführer,  
Leipzig Tourist Service e.V., Leipzig

16.30 Uhr Kaffeepause

17.00 Uhr **Service, Beschwerdemanagement,  
Konfliktbehandlung**  
Kundenzufriedenheit als oberstes Ziel  
bei Reiseveranstaltern

→ Wolfgang Ding, bbp, Büro für Beratung  
und Projektmanagement, Greifenberg

19.30 Uhr Abendessen

Donnerstag, 4. November 2004

Frühstücksbuffet

9.30 Uhr **Qualifizierungsmentalität  
im Tourismus**  
Chancen durch Qualitätsmanagement  
im Tourismus

→ Alfons Klostermeier, Geschäftsführer,  
Tourismusakademie Ostbayern, Cham

11.00 Uhr Kaffee- und Teepause

11.30 Uhr **Arbeiten in touristischen Netzwerken**  
Branchenübergreifende Synergien.  
Ein Workshop

→ Alfons Klostermeier, Cham

13.00 Uhr Mittagessen

15.00 Uhr **Verbesserung des Tourismusklimas  
in der Region Vorpommern**  
Ein Projekt des Arbeits- und Struktur-  
entwicklungsprogramms

→ Thomas Herold, Projektkoordinator,  
Die Region Vorpommern e.V., Stralsund

16.30 Uhr Kaffee- und Teepause

17.00 Uhr **Als Gast willkommen?!**  
Qualitätsmerkmale von Urlaubs-  
regionen

Statements und Abschlussgespräch mit  
den Referentinnen und Referenten, Teil-  
nehmerinnen und Teilnehmern  
und  
→ Gerd Schulz, Vorsitzender des  
Tourismusverbandes Insel Usedom e.V.

19.00 Uhr Abendessen

Freitag, 5. November 2004

Frühstücksbuffet

Ende der Tagung/  
Abreise ab Heringsdorf

### ■ Tagungsleitung

→ Dr. Wolfgang Isenberg, Thomas-Morus-Akademie  
→ Andreas Würbel, Thomas-Morus-Akademie

# Hinweise

## ■ Veranstalter

- Thomas-Morus-Akademie Bensberg
- Tourismusverband Insel Usedom e.V.

## ■ Teilnehmerkreis

Die Studienkonferenz wendet sich an Expertinnen und Experten aus touristischen Einrichtungen und Freizeitanlagen, aus Hotellerie, Handel, Forschung, Lehre, Planung, Beratung, Wirtschaftsförderung, öffentlicher Verwaltung, Medien und Politik. Studierende mit dem Schwerpunkt Tourismus sind ebenfalls willkommen.

## ■ Tagungsort

Upstalsboom Hotel Ostseestrand\*\*\*\*S,  
Eichenweg 4-5, 17424 Seeheilbad Heringsdorf,  
Telefon 038367 - 63-0, Fax 038367 - 63-444,  
Mail: ostseestrand@upstalsboom.de

## ■ Kosten

Der Teilnehmerbeitrag für die Studienkonferenz beträgt € 470,00 und umfasst:

- 3 Übernachtungen im komfortabel eingerichteten Doppelzimmer (Landseite) mit Dusche/WC/Farb-TV, Minibar und Telefon sowie Balkon oder Terrasse im Upstalsboom Hotel Ostseestrand\*\*\*\*S, Heringsdorf;
- Mahlzeiten wie im Programm angegeben (Frühstücksbuffet, 2-Gang-Mittagessen, Kaffeepausen, 3-Gang-Abendessen);
- Freie Benutzung der Wellness-Oase „Balance“ mit Schwimmbad, Biosauna mit Aqua Viva, Schwitzstube mit Frischlufthof und Eisbrunnen, Ruheraum mit Duftschale, Liegeräume u.a.;
- Tagungsprogramm;
- Tagungsunterlagen.

Die Kosten betragen für Mitglieder des Tourismusverbandes € 420,00. Für Studierende bis 30 Jahre (Nachweis) steht eine begrenzte Anzahl von Plätzen zum Preis von € 420,00 zur Verfügung.

## ■ Einzelzimmer

Einzelzimmer stehen auf Wunsch ohne Aufpreis zur Verfügung.

## ■ Teilnahme ohne Übernachtung

Sie haben auch die Möglichkeit, an der gesamten Tagung mit Verpflegung (Programm, Mittagessen und

Kaffeepausen), aber ohne Übernachtung und Frühstück teilzunehmen. Die Teilnehmerbeitrag beträgt € 245,00 (Mitglieder des Tourismusverbandes: € 195,00). Der Preis für die Teilnahme an einzelnen Tagen beläuft sich auf € 110,00 pro Tag (Programm, Mittagessen und Kaffeepausen am 3. und 4. November 2004; Mitglieder des Tourismusverbandes € 85,00). **Geben Sie Ihren Wunsch bitte auf der Anmeldekarte an.**

## ■ Anmeldung

Bitte richten Sie Ihre schriftliche Anmeldung an die **Thomas-Morus-Akademie Bensberg**  
**Overather Straße 51-53**  
**51429 Bergisch Gladbach**  
**Telefon 0 22 04 - 40 84 72**  
**Telefax 0 22 04 - 40 84 20**  
**akademie@tma-bensberg.de**  
**www.tma-bensberg.de**

Wir versenden eine Teilnahmebestätigung. Mit der Bestätigung erhalten Sie weitere Angaben zum Ablauf der Studienkonferenz (aktualisiertes Programm, Teilnehmerverzeichnis, Hinweise zur Anreise).

## ■ Teilnehmerzahl

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt.  
Mindestteilnehmerzahl: 15 Personen.

## ■ Zahlungsverfahren

Fügen Sie Ihrer Anmeldung bitte die Zustimmung zum Lastschrifteinzugsverfahren bei. Der Betrag wird innerhalb einer Woche nach Bestätigung von Ihrem Konto abgebucht

## ■ Stornobedingungen

Bei Stornierung bis zum 12. Oktober 2004 wird eine Bearbeitungsgebühr von € 47,00 erhoben. Wird die Anmeldung nach dem 12. Oktober 2004 zurückgezogen, werden 50 % des Kostenbeitrages berechnet. Bei einer Absage ab 14 Tage vor Tagungsbeginn oder Nichterscheinen wird der volle Kostenbeitrag berechnet. Sie haben jederzeit die kostenfreie Möglichkeit, eine(n) Ersatzteilnehmer(in) zu benennen.

Mit freundlicher Unterstützung  
**Tourismusverband Insel Usedom e.V.**