

Impulsvortrag, Montag, 3.12.18

**DSGVO – Grundlagen und aktueller Stand / Was ist seit der Einführung passiert?**

**Referent: RA Gunnar Schley**

Seit dem 25. Mai 2018 gelten die Regelungen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des neuen Bundesdatenschutzgesetzes. Die Unsicherheit ist immer noch groß: gewarnt wurde vor einer möglichen Abmahnwelle und horrenden Bußgeldern.

In diesem Seminar werden wir die wichtigsten Punkte des neuen Datenschutzrechts wiederholen – Betroffenenrechte, Datenschutzerklärung, Datenschutzfolgenabschätzung, Datenschutzbeauftragter – und uns dann anschauen, was seit der Einführung der DSGVO eigentlich passiert ist. Wir werden besprechen, wie man mit DSGVO-Abmahnungen von Konkurrenten oder Betroffenen umgeht und Ihre Fragen rund um das Thema Datenschutz beantworten.

Das Seminar richtet sich sowohl an Personen, die bereits ein Seminar zur DSGVO besucht haben und überprüfen möchten, ob sie mit ihrem Unternehmen oder Verein auf dem aktuellen Stand sind, als auch an „Neulinge“, die sich einen Überblick auf dem Gebiet des Datenschutzes verschaffen möchten.

Impulsvortrag, Mittwoch, 5.12.18

**Arbeitsrecht für Praktiker\*innen / Arbeitgeber\*innen**

**Referent: RA Gunnar Schley**

Für den professionellen Umgang mit Mitarbeitenden sind Kenntnisse im Arbeitsrecht unerlässlich. Dieses Seminar soll Arbeitgeber\*innen und Führungskräften die Grundlagen einer rechtssicheren Personalführung vermitteln. Wir werden uns mit verschiedenen Fragestellungen rund um das Arbeitsverhältnis befassen:

Was müssen Sie bei Stellenausschreibungen und Bewerbungsgesprächen beachten? Welche Klauseln im Arbeitsvertrag sind wirksam und welche nicht?

Welche Rechte und Pflichten haben Sie als Arbeitgeber im laufenden Arbeitsverhältnis?

Was ist eine Abmahnung und wofür ist sie wichtig?

Was müssen Sie bei Kündigungen beachten?

Zudem werden die Grundlagen des Betriebsverfassungsgesetzes und des Arbeitnehmerdatenschutzes besprochen. Zuletzt wird noch etwas Zeit für Ihre Fragen verbleiben.

Montag, 3.12.18 Nachmittag

**Workshop 1**

**Tourismusorganisationen als Marketingplattform für Jugendhäuser? –**

**Die Kooperation zwischen der Jugendbildungsstätte und der Regionalmarketinggesellschaft Das Bergische**

**Referent: Tobias Kelter**

Die Naturarena Bergisches Land GmbH ist die touristische Marketinggesellschaft des Rheinisch-Bergischen und des Oberbergischen Kreises. Dem Endkunden gegenüber tritt sie als „Das Bergische“ auf. Als Destinationsmanagementorganisation vermarktet sie 21 Kommunen, ist Ansprechpartner für die regionalen touristisch relevanten Betriebe, wie Hotels, Jugendherbergen, Gastronomie und Freizeiteinrichtungen und unterstützt diese bei der Produktentwicklung und Vermarktung.

Gemeinsam mit der Gemeinde Odenthal und der Jugendbildungsstätte Haus Altenberg wurde in den Räumen von Haus Altenberg eine öffentliche Tourist Information eingerichtet, die nun an 360 Tagen im Jahr als Anlaufstelle für Hausgäste und Tagestourist\*innen dient. Im Rahmen des Workshops wird die neue Tourist Information besichtigt und die Zusammenarbeit zwischen Jugendbildungsstätte und der Destinationsmarketinggesellschaft präsentiert werden. Den Teilnehmenden wird anhand dieses und anderer Best-Praxis Beispiele die Möglichkeit der Kooperation mit der Tourismusorganisation am Standort ihrer Häuser aufgezeigt werden.

## Workshop 2

### Rahmenhygieneplan

*Referent: Reinhard Schwarz*

Ein Workshop zur Umsetzung des Rahmenhygieneplanes nach § 36 des Infektionsschutzgesetzes für Kinder- und Jugendübernachtungsstätten in Deutschland. In dem Workshop wird die Verordnung erläutert und praktische Hinweise auf den eigenen Hygieneplan im Haus gegeben.

## Workshop 3

### Freizeit gemeinsam inklusiv gestalten – Spaß inklusive!

*Referent: Nick Nolte*

Um sich mit dem Thema Inklusion produktiv beschäftigen zu können muss im ersten Schritt verstanden werden, was „Inklusion“ überhaupt bedeutet. Je nach Blickwinkel wird das Thema Inklusion sehr unterschiedlich aufgefasst und wahrgenommen, im ersten Teil des Workshops werden wir den Blick auf Inklusion diskutieren und schärfen.

Im zweiten Teil werden verschiedene Praxis-Beispiele vorgestellt, gemeinsam analysieren wir dann die jeweiligen Ausgangspositionen der Workshop- Teilnehmer und deren Ziel-Erwartungen. An ein oder zwei Beispielen erarbeiten wir dann konkrete Lösungsansätze.

Im letzten Teil gibt es die Möglichkeit bunt gemischt alle Fragen, Sorgen und Visionen rund um das Thema Inklusion mit mir und natürlich auch mit allen Teilnehmern des Workshops auszutauschen und zu diskutieren.

## Workshop 4

### Beschwerden? Bei uns doch nicht! Und wenn doch? – wie gehe ich damit um!?

*Referent: Jürgen Müller*

Ein sich beschwerender Gast meint es sehr oft gut mit uns, er zeigt uns, wo unsere Reserven liegen und gibt uns Anlass, über Verbesserungen nachzudenken. Doch sehen unsere Mitarbeitenden das auch so?

Schwerpunkt des Workshops ist das Entwickeln von Strategien für den Umgang mit reklamierenden Gästen. Gewissermaßen „Wie sag ich`s meinem Kinde“!?

- Wir werden im Workshop gemeinsam daran arbeiten, wie wir mit Beschwerden umgehen.
- Welchen Inhalt könnte ein „Standardbrief“ für die Beantwortung von Reklamationen generell haben?
- Wie führe ich ein Gespräch mit dem Gast nach einer Beschwerde?
- Welche „Entschädigungen“ sind angemessen?

Inhalt und Ablauf des Workshops:

- Welche Möglichkeiten bieten wir dem Gast, unsere Leistungen mit seinen Erwartungen zu vergleichen und wie kann er uns sein Ergebnis mitteilen?
- Wie nehmen wir Beschwerden entgegen und wie bearbeiten wir sie?
- Schwerpunkt: wie reagieren wir professionell auf Beschwerden?

Den Teilnehmenden des Workshops wird in einem kurzen ersten Teil das Thema Reklamationsmanagement entsprechend „Service Q“ dargestellt.

Im zweiten Teil wird gemeinsam herausgearbeitet, wie die eingangs genannten Fragen effektiv in den Häusern beantwortet werden können. Der Erfahrungsaustausch steht im Mittelpunkt der Diskussion.

Im dritten Teil (Schwerpunkt) geht es um den praktischen Umgang mit Beschwerden. Hier wird an konkreten Beispielen aus der Praxis diskutiert und trainiert, wie wir auf eine Beschwerde reagieren können.

Dienstag, 4.12.18 Vormittag

## Workshop 5

### Glücklich ohne AGB?

*Referent: Horst Bötcher*

1. Was sind AGB; wer braucht sie? 2. Helfen mir AGB? 3. Was muss ich beachten? 4. Juristische Fallstricke, Gesetze und andere Hindernisse 5. Gelungene und weniger gelungene Beispiele 6. Meine Entscheidung: „mit oder ohne“. 7. Und was muss ich nun tun?

Der Workshop kann die Themen nur allgemein behandeln und keine rechtliche Beratung ersetzen. Es werden aber Grundlagen geschaffen für eine Entscheidung, in welchem Maß in einem Haus AGB notwendig und sinnvoll sind. Gern werden mitgebrachte AGB mit behandelt.

## Workshop 6

### Evaluieren von Kinder- und Jugendreisen mit i-EVAL-Freizeiten

*Referentin: Judith Dubiski*

Die Online-Plattform i-EVAL-Freizeiten erleichtert die eigenständige Evaluation von Kinder- und Jugendfreizeiten bzw. Reisen und bietet eine gut handhabbare, mobile, zugleich zuverlässige und aussagekräftige Möglichkeit der selbstständigen Evaluation.

Veranstaltende und Organisierende von Freizeiten und Reisen steht damit ein kostenloses Instrument zur Verfügung, welches bei geringem Zeit- und Arbeitsaufwand möglichst großen Erkenntnisgewinn bringt. i-EVAL ermöglicht Vergleiche mit anderen Trägern bzw. über einen längeren Zeitraum.

Der Workshop führt in die Nutzung der Online-Plattform ein. Die Nutzungsmöglichkeiten für Träger und Organisationen von Jugendreisen werden vorgestellt: gemeinsam wird ein Fragebogen erstellt, bearbeitet, fiktiven Projektteilnehmenden zur Verfügung gestellt und die Evaluationsergebnisse ausgegeben. Möglichkeiten der Anpassung der Fragebögen für die Bedarfe von Unterkünften werden diskutiert und erprobt.

## Workshop 7

### Mit neuen Ideen zu neuen interessanten Programmen für unsere Gäste!

#### Programmentwicklung für „kleine Häuser“

*Referent: Jürgen Müller*

Ideen muss man haben! Originelle Ideen sind immer der Ausgangspunkt für die Entwicklung von touristischen Angeboten, aber nur eine Idee macht noch kein interessantes und „verkaufbares“ Angebot. Hinweise zur Vorgehensweise und die gemeinsame Diskussion sollen Anregungen für neue Produktideen unter Nutzung der vorhandenen Ressourcen (z.B. der Natur) geben.

Inhalt und Ablauf des Workshops:

- Wir beginnen mit der Analyse unserer Gästegruppen; deren Alter, Interessen und den sich daraus ableitenden Bedürfnissen.
- Wir ermitteln die Bedürfnisse auf sehr differenzierte Weise und diskutieren die Ergebnisse mit den Mitgliedern der Zielgruppe.
- Auf die Bedürfnisse zugeschnitten prüfen wir dann, welche Realisierungsmöglichkeiten es im eigenen Haus und in der angrenzenden Natur gibt.
- In der nächsten Phase geht es um die Entwicklung eines Angebotes und die Definition des Programms.
- Den Abschluss des Projektes bilden Überlegungen für ein ansprechendes Marketing.

Soweit die Theorie, die wir an einem praktischen Beispiel bearbeiten werden!

Ziel des Workshops wird es sein, für eine möglichst reale Situation eine Produktentwicklung gemeinsam anzudenken. Die GEMEINSAMEN Überlegungen werden exemplarisch an den definierten Bedingungen eines Hauses festgemacht.

## Workshop 8

### Chancen & Mechanismen von Bewertungen

*Referent: Jens Schüren*

Bewertungen gehören im Internet mittlerweile schon fest zur transparenten Darstellung von Produkten und Dienstleistungen. Auch für Häuser spielen Bewertungen eine immer größere Rolle - wollen Gäste doch wissen, was sie wirklich erwartet. Im Workshop erfahren Sie, warum Bewertungen so wichtig sind, wie Sie auf unterschiedlichen Wegen einfach an Bewertungen gelangen und wie Sie auch mit negativen Bewertungen umgehen und diese sogar nutzen können.

Dienstag, 4.12.18 Nachmittag

## Workshop 9

### Krisenplan für Unterkünfte

*Referent: Thomas Seidenberg*

-> Intensivworkshop

Fühlen Sie sich als Verantwortliche\*r einer Unterkunft beim Thema Krisenmanagement gut aufgestellt? Verfügen Sie über einen Krisenplan und üben Sie und Ihre Mitarbeiter\*innen die Abläufe? Kennen Sie Ihr Haftungsrisiko und Maßnahmen, es zu verringern?

Es gibt zahlreiche Formen von Krisen, die Unterkünfte treffen können und Auswirkungen auf das gesamte Unternehmen haben. Bei mangelnder Vorbereitung ist eine solche Krise ein Schock und kann leicht zu großen Verwerfungen mit dramatischen wirtschaftlichen Folgen führen. Deshalb ist es für Verantwortliche von Unterkünften unerlässlich, sich umfassend auf eine krisenartige Situation vorzubereiten. Zentraler Baustein dafür ist der Krisenplan.

Ziel des Intensivworkshops ist es Risiken für Unterkünfte zu erkennen, diese zu bewerten und gezielt Maßnahmen zur Vermeidung zu entwickeln. Die Teilnehmenden erhalten Know-how, Seminarunterlagen mit Checklisten um eine Grundstruktur für einen Krisenplan einer Unterkunft erstellen zu können.

## Workshop 10

### Mit Website-Optimierung zu mehr Gästen

*Referent: Jens Schüren*

-> Intensivworkshop

Wie Hausleiter\*innen mit einfachen und effektiven Mitteln ihre eigene Homepage für deren Besuchern und auch für Google stark verbessern und so neue Gäste gewinnen können. Wie kostenlose Tools helfen, wertvolles Wissen zu generieren und wie dieses zielgerichtet eingesetzt werden kann. Im Workshop erfahren Sie, wie alles Hand in Hand spielt und schnell zur Erweiterung der Zielgruppen und des Kundenstammes eingesetzt werden kann. In mehreren Praxis-Einheiten arbeiten Sie auch an eigenen Texten und weiteren Elementen, die die Website verbessern.

## Workshop 11

### Küche und Wareneinsatz

*Referent: Max Fößel*

-> Intensivworkshop

Hand aufs Herz: Freuen Sie sich auf das Mittagessen in Ihrem Haus? Oder bekommen Sie manchmal Bauchweh beim Gedanken an den „Bereich Küche“. Denn hier kann viel richtig aber auch viel falsch gemacht werden: zum einen ist die Küche meist besonders personalintensiv (und damit kostenintensiv) und zum anderen ist auch der Wareneinsatz ein großer Kostenblock. Letztendlich ist aber vor allem die gelungene Mahlzeit wichtig. Wie können diese Faktoren in ein optimales Gleichgewicht gebracht werden? Hier besteht oft schon durch kleine Änderungen ein hohes Verbesserungspotenzial!

Dieser Workshop behandelt intensiv, welche Kennzahlen zur Steuerung eines Gruppenübernachtungshauses für den Bereich Küche genutzt werden können, wie diese berechnet werden und wie diese zu interpretieren sind. Konkret werden unter anderem folgende Fragen beantwortet:

- Welche Faktoren beeinflussen den Verpflegungsrohertrag (Verpflegungserlöse vs. Wareneinsatz)?
- Wie kann anhand von Kennzahlen ein bedarfsgerechter Personaleinsatzplan gestaltet werden?
- Potenziale durch Einkaufsoptimierung – welche Vorteile gibt es neben der Kostenersparnis?

Hierzu stellt sich eko: Die Einkaufskooperation vor und erläutert, wie die Bündelung sämtlicher Warenbedarfe über eine Vielzahl von Gruppenübernachtungshäusern hinweg jedem einzelnen Mitgliedshaus greifbare Vorteile bringt. Denn den Produzenten und Händlern verschafft die Bündelung echte Größen- und damit Kostenvorteile, die sie ohne Einbußen den beteiligten Häusern weiterreichen - eine echte Win-Win-Situation.

Um den Workshop so praxisnah wie möglich zu gestalten, werden alle Kennzahlen auf Basis der Zahlen von Hauses Altenberg berechnet und interpretiert. So können reale Ergebnisse gemeinschaftlich diskutiert werden.

Mittwoch, 5.12.18 Vormittag

## Workshop 12

### **Interkulturelle Kompetenzen**

**Referentin: Miriam Wolters**

Mitarbeitende und Leitungen von Kinder- und Jugendunterkünften treffen regelmäßig auf junge Menschen anderer Kulturen. Dabei ist es wichtig zu verstehen, was die Bedürfnisse und die Kommunikation im kulturellen Kontext sind (direkte/ indirekte Kommunikation). Gibt es hierbei länderspezifische Ausprägungen? Worauf ist zu achten? Wo sind Fettnäpfchen? Was ist im Haus realisierbar und was nicht? Wichtig hierbei ist auch ein Verständnis und Toleranz gegenüber fremden Wertvorstellungen und Verhaltensweisen zu entwickeln. Bei diesem Workshop geht es abgesehen vom Erfahrungsaustausch auch darum, in praktischen Übungen und Inputs, Kenntnisse über fremde Kulturen und Lebensweisen zu erwerben.

## Workshop 13

### **Energetische Führung durch das Haus Altenberg**

**Referent: Wolfgang Herweg**

Haus Altenberg wurde in den Jahren 2012 bis 2016 generalsaniert. Bereits in den Vorplanungen haben die Katholischen Jugendverbände als Mitträger den starken Wunsch geäußert, dass bei der Umsetzung auch ökologische Gesichtspunkte eine wichtige Rolle spielen. Diesem berechtigten Wunsche standen aber erhebliche Restriktionen des Denkmalschutzes, der innerbetrieblichen Abwicklung und der Wirtschaftlichkeit entgegen. Der Rundgang beleuchtet diese Diskrepanz, zeigt die gewählten individuellen Lösungsansätze auf und berichtet über die Alltagsabwicklung und die damit immer noch verbundenen Probleme auf.

## Workshop 14

### **Tagen mit Qualität und Gewinn**

**Referent: Horst Bötcher**

Fast alle Häuser trauen sich zu, Tagungen und Seminare als Gäste zu begrüßen. Häufig kommt es aber im Laufe der Veranstaltung zu Problemen, weil Erwartungen des Gastes und Leistungen des Hauses nicht korrespondieren. Und zu guter Letzt zahlt das Haus womöglich drauf, weil im Preis nicht alles kalkuliert war.

Im Workshop geht es von den Grundlagen der Angebotserstellung über benötigtes Material und Know-how bis zu bewährten Tipps, um die Veranstaltung zu einem Erfolg für Haus und Gast zu machen.

## Workshop 15

### **Programme in Häusern**

**Referenten: Manfred Fuß & Sven Gollub**

Die meisten Kinder- und Jugendunterkünfte verfügen über Programmangebote als zusätzliches Angebot an Kinder- und Jugendgruppen sowie Klassen. Auswahl, Inhalte, Qualität und Strukturierung dieser Angebote ist sehr unterschiedlich. Das Angebot von Programmen ist aber in der heutigen Zeit unerlässlich. Von daher ist diese Leistung in der heutigen Zeit mehr als eine zusätzliche Dienstleistung. Sie kann zu einem weiteren prägenden Element einer Unterkunft werden.

In diesem Workshop wollen wir das Thema "Programme als fester Bestandteil in einer Kinder- und Jugendunterkunft" unter verschiedenen Gesichtspunkten betrachten. Anhand der vielfältigen Praxiserfahrungen und -fragen der Teilnehmenden wollen wir einen intensiven Austausch ermöglichen.