



Modul: Schleusenwärter

Tag 1:

Vorstellungsrunde:

Jeder Teilnehmer stellt sich, seine Motivation und seine Erwartungen an eine Tätigkeit als Schleusenwärter kurz vor.

„Wichtige Eigenschaften für den Dienst

- Serviceorientiertheit – sich trauen, das Kommando zu übernehmen
- für den Betrieb der Brücken und Schleusen praktisch veranlagt sein
- erforderlichen Sprachkenntnisse
- Ordnungssinn und Sozialverhalten
- Soziale Kompetenz, ansprechbar, inspirierend
- Kenntnis der Götakanal-Region
- Mindestens 18 Jahre alt“

Quelle: Att arbeta som slussvärd 2014; AB Göta kanalbolag
(übersetzt durch: translated.net)

Motivation:

- Warum müssen die Schleusen des Finowkanals in Betrieb bleiben?
- Vorteile eines Betriebes – Wassertourismus bringt Aufschwung für die Region
- Nachteile einer Stilllegung
- Tätigkeit an der frischen Luft mit direktem Kontakt zum Wassertouristen und daraus resultierender direkter Interaktion mit Wassertouristen und positive Anerkennung des Schleusendienstes
- Verständnis und Umgang mit historischer, handbetriebener Technik

Methodik: offene Diskussionsrunde geleitet durch einen Moderator

„Sie sind das öffentliche Gesicht des [Finowkanals] und helfen den Booten auf eine sichere Art und Weise zu schleusen. Unser Ziel ist es, eine harmonische und angenehme Umgebung für Kunden und Besucher zu schaffen.“

*Quelle: Att arbets som slussvärd 2014; AB Göta kanalbolag
(übersetzt durch: translated.net)*

Einführung:

- Geschichte des Schleusens und des Finowkanals und seine Bedeutung für die industrielle Entwicklung des Finowtals sowie der Stadt Eberswalde
- Daten und Fakten zu den 13 Finowkanal-Schleusen und den Brücken
 - o Alter/Baujahr der Schleusen
 - o Bauart der Schleusen
 - o Funktionsweise der Schleusen
 - o Besonderheiten einzelner Schleusen
 - o Hub der einzelnen Schleusen
 - o Schleusenzeiten
 - o Öffnungszeiten der beweglichen Brücken
 - o Durchfahrtshöhen der festen Brücken

Hierbei geht es um die Verbesserung der gemeinsamen Ausgangslage der Teilnehmer und die fachliche Einführung in das Thema.

Methodik: - Vortrag durch Dozenten mit ausreichend Zeit für die Teilnehmer, um Fragen zu stellen und zu diskutieren
 - Handreichungen mit Daten und Fakten für jeden Teilnehmer

Tag 2:

Touristische Schulung – theoretischer Teil

Überblick, Informationen und Kontaktdaten zu wassertouristischen und ausgewählten touristischen Angeboten/Anbietern der Region

Wo befinden sich:

- Marinas, welche Ausstattung, wie viele Liegeplätze und welchen Tiefgang können diese vorweisen
- Anleger, welche Ausstattung, wie viele Liegeplätze und welchen Tiefgang können diese vorweisen
- Wasserwanderrastplätze und welche Ausstattung haben diese
- Boots- und Fahrradverleihe
- Angebote der Fahrgastschiffahrt
- Touristinformationen, Restaurants
- Versorgungs-/Einkaufsmöglichkeiten
- Sehenswürdigkeiten (u.a. Familiengarten, Finower Wasserturm, Museum in der Adlerapotheke, Kräutergarten, Binnenschiffahrt-Museum Oderberg)
- Umtragungsstellen an den Schleusen

Methodik:

- Vortrag durch Dozenten
- Handreichungen mit Angeboten und Kontaktdaten für alle Teilnehmer

Tag 3:

Touristische Schulung – praktischer Teil

Befahrung der Finowkanal-Region von Liebenwalde bis Oderberg mit Besuch ausgewählter Anbieter im touristischen und wassertouristischen Bereich.

In direkten Gesprächen vor Ort sollen Kontakte zwischen Anbietern und Schleusenwärtern herstellen werden, um eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit während der gesamten Schleusensaison zu gewährleisten. Beide Seiten müssen die jeweiligen Ansprechpersonen kennen. Außerdem sollen Besichtigungen von Anlegemöglichkeiten und Sehenswürdigkeiten die Ortskenntnisse der zukünftigen Schleusenwärter verbessern, sodass ihnen eine umfangreiche Information der Wassertouristen an den Schleusen möglich ist. Zusätzlich befindet sich eine Basis an Informationsmaterial an den Schleusen, welches die Schleusenwärter eigenständig an interessierte Touristen herausgeben sollen.

„Informationen für unsere Kunden

Vielleicht der wichtigste, aber auch der schwierigste Teil des Konzepts „Service“ ist es, richtige und wichtige Informationen unseren Kunden bereitzustellen. Sie haben eine eigene Verantwortung, sich selber zu informieren und sich ständig im Bilde zu halten, nicht nur, was im Moment passiert, sondern auch davon, was später passieren wird. Stellen Sie ebenso sicher, dass Sie Ihre Umgebung kennen. Welche Service-Angebote gibt es in der Nähe, die die Kunden eventuell brauchen könnten usw. Sie als Schleusenwärter sind für den Kunden immer die wichtigste Quelle für Informationen. Man kann selten zu viel informieren!“

*Quelle: Att arbete som slussvärd 2014; AB Göta kanalbolag
(übersetzt durch: translated.net)*

Tag 4:

Belehrungen

Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit

Belehrung zum Arbeitsschutz und zur Arbeitssicherheit (Unterlagen: Belehrungen des Arbeitgebers, Betriebsanleitung Schleusenbetriebsdienst, Betriebsanlagenverordnung)
Ausgabe von Arbeitsbekleidung

1.-Hilfe-Lehrgang geleitet von zertifiziertem Dozenten mit praktischen Übungen zur 1. Hilfe

Der Schleusenwärter ist für viele Wassertouristen erste Kontakt- und Ansprechperson auf dem Finowkanal. Der Schleusenwärter muss in jedem Falle in der Lage sein, 1. Hilfe zu leisten bei Unfällen während des Schleusenvorganges oder auch wenn dies unabhängig vom Schleusenvorgang beim Wassertouristen in seiner Schleuse notwendig sein sollte.

„Sicherheit am Arbeitsplatz

Der Begriff Sicherheit umfasst Vieles. Die Sicherheit der Bootsgäste, die Sicherheit der Zuschauer und natürlich auch Ihre eigene Sicherheit. Durch Sorgfalt in Ihrer Arbeit tragen Sie zur Aufrechterhaltung eines sicheren Arbeitsplatzes bei.

Sie sind verantwortlich:

- für das Sicherstellen, dass bei der Schleuse alles in einem guten und sicheren Zustand ist.
- dafür, den Müll sowohl vom Boden als auch aus dem Wasser einzusammeln.
- dafür, dass keine Verschmutzung durch Öl auftritt.
- dafür, jeden Morgen routinemäßig zu kontrollieren, dass die Rettungsringe, Bootshaken, Rettungsleitern und Feuerlöscher vorhanden und am richtigen Platz sind.
- für den Feuer- und Sicherheitsschutz.
- dafür, dass Anweisungen und Verfahren eingehalten werden.
- dafür, dass Fehler und Mängel sofort gemeldet werden.

Viele Risiken können durch Aufmerksamkeit und Voraussicht verhindert werden. Wenn etwas passiert, das zu Gefährdungen führen könnte und das Sie selber nicht beheben können, kontaktieren Sie Ihren Vorgesetzten.“

„Ihre Sicherheit

Um Ihrer eigenen Sicherheit willen, denken Sie bitte über Ihren Arbeitsplatz nach. Es liegt in Ihrer Verantwortung, eine Beurteilung der vorliegenden Risiken zu machen. Denken Sie besonders an Folgendes:

- Rettungswesten sollen immer getragen werden.
- Bewegen Sie sich in der Nähe des Kanals vorsichtig, um Stürze zu vermeiden.
- Bei der Arbeit müssen Sie immer Schuhe tragen, die richtig am Fuß sitzen. Schuhe ohne Fersenkappe (Holzschuhe, Slipper oder ähnliche) dürfen nicht verwendet werden. Sie erhöhen die Gefahr von Stürzen etc.
- Tragen Sie die Stiefel mit Stahlkappen, die Sie an Ihrem Arbeitsplatz finden, wenn Sie den Rasen mähen.“

„Verletzung, Unfall

Obwohl wir alle Anstrengungen unternehmen, um Unfälle zu verhindern, werden wir sie nie vollständig vermeiden können. Oft ist es der menschliche Faktor, der dabei eine Rolle spielt. Rettungsleiter, Bootshaken, Rettungsring, Verbandskasten und Feuerlöscher für die ersten Bedürfnisse gibt es bei jeder Schleuse. Informieren Sie sich darüber, wo sie sind und wie sie verwendet werden.“

„Verletzung

Im Falle von Verletzungen oder Feuer immer den Notruf wählen. Es ist besser, einmal zu oft zu alarmieren. Dann kontaktieren Sie Ihren Vorgesetzten.

Es müssen nicht immer Verletzungen oder Sachschäden auftreten. Aber bei Unfällen gibt es immer aufgeregte Leute!

Stellen Sie sich selber vor, Sie sitzen in einem Boot in der Schleuse und das Wasser fällt und fällt, Sie können keinen Schleusenwärter sehen. Sie rufen! Die Tauen werden gespannt und reißen. Sie rufen wieder! Aber kein Schleusenwärter ist zu sehen. Sie haben keine Möglichkeit, an der steilen Schleusenwand hinaufzuklettern. Das Boot stellt sich jetzt auf den Schleusenboden und beginnt nach außen abzukippen. Panik!

Die meisten Schäden können vermieden werden, indem Sie aufmerksam sind!

Die folgenden Regeln sind immer einzuhalten:

- a. Machen Sie keinerlei Aussagen an Dritte. Konzentrieren Sie sich darauf, denjenigen zu helfen, die die Hilfe brauchen.*
- b. Spekulieren Sie nicht über den Ursprung des Unfalls, ob jemand versagt hat oder die Ausrüstung mangelhaft war, wie umfangreich der Schaden ist oder wer dafür verantwortlich sein könnte.“*

„Alkohol- und Drogenrichtlinie

Die Alkohol- und Drogenrichtlinie trägt zur Schaffung und Erhaltung eines sicheren Arbeitsplatzes bei, der sauber und nüchtern ist. Mitarbeiter, die Alkohol und Drogen am Arbeitsplatz nutzen oder unter deren Einfluss stehen, beeinträchtigen sowohl das physische als auch das psychosoziale Arbeitsumfeld und sie sind ein Risiko in der Arbeit sowohl für die Betroffenen als auch für die Kollegen.

Alle Mitarbeiter sollen sich bewusst sein, welche Auswirkungen Alkohol und andere Drogen auf unsere Gesundheit haben.

Alle Mitarbeiter sollen während der Arbeitszeit nüchtern und drogenfrei sein. Weder Alkohol noch Drogen dürfen während der Arbeitszeit vorkommen. Drogenfrei zu sein bedeutet, dass wir die gleichen Anforderungen haben, die für Autofahrer gelten. Es ist nicht annehmbar, mit Kater oder betrunken zum Arbeitsplatz zu kommen.

Wenn ein Mitarbeiter gegen diese Politik verstößt, kann das zu einer Neuzuweisung und einer möglichen Entlassung führen.“

*Quelle: Att arbeta som slussvärd 2014; AB Göta kanalbolag
(übersetzt durch: translated.net)*

Tag 5:

Interaktion mit dem Wassertouristen

In diesem Modul sollen die zukünftigen Finowkanal-Lotsen lernen, worauf bei der Betreuung und der Kommunikation mit dem Wassertouristen zu achten ist.

- freundliches, offenes, zuvorkommendes Auftreten
- deutliche von der Lautstärke der Umgebung angepasste Aussprache
- Verwendung einfacher, geläufiger Wörter und Begriffe und kurzer aussagekräftiger Sätze
- Reaktion auf Fragen und Anregungen der Touristen
- Information der Touristen
- Umgang mit Beschwerden
- Deeskalation von schwierigen Situationen

Methodik: Rollenspiel: Der Schleusenwärter im Kontakt mit dem Kunden; dabei verschiedene Szenarien von einfachen Anweisungen über Gesprächsführung, die Information bis hin zum Umgang mit Beschwerden und der Deeskalation von schwierigen Situationen.

„Kundenbegegnung

Unsere Kunden sind der Lebensnerv des Unternehmens. Als Schleusenwärter sind Sie unser Gesicht nach außen und haben damit eine sehr wichtige Rolle. Ihr Handeln kann entscheidend sein für das Bild des Kunden vom [Finowkanal] und ob sie sich entscheiden, uns wieder zu besuchen. Ein Stammkunde ist Gold wert! Neue Kunden zu gewinnen ist sowohl eine kostspielige als auch zeitraubende Angelegenheit. Daher ist die Betreuung der Kunden, die wir haben, wichtig. Hier und jetzt! Betrachten Sie den Kunden! Was erwartet er? Hören Sie auf die Bedürfnisse des Kunden!“

„Umgang mit Beschwerden

Unser Ausgangspunkt ist, dass wir unseren Kunden vertrauen. Daher nehmen wir Kundenbeschwerden ernst und schätzen in höchstem Maße, dass der Kunde seine Meinung äußert. Ohne unsere Kunden, die uns Informationen und Ansichten mitteilen, haben wir weniger Möglichkeiten, uns und unsere Leistungen zu verbessern oder zu wissen, worin wir gut sind. Daher erwarten wir von Ihnen, dass Sie eine höchst aktive Rolle einnehmen, um die Erwartungen unserer Kunden zu übertreffen und dass Sie versuchen, Kundenbeschwerden in der besten Weise unverzüglich zu lösen.“

Quelle: Att arbeta som slussvärd 2014; AB Göta kanalbolag
(übersetzt durch: translated.net)

Tag 6:

Das Schleusen – theoretischer Teil

Hier werden die Teilnehmer in der Theorie mit dem konkreten Schleusenvorgang vertraut gemacht:

- Wie ist eine Schleuse im Einzelnen aufgebaut
- Was ist bei der Öffnung der Schleusentore, der Einfahrt der Schiffe und der Position der Schiffe in der Schleusenkammer zu beachten?
- Wie werden die Schiffe während des Schleusenvorgangs gesichert?
- Welche Unterschiede gibt es zwischen dem Aufwärts- und dem Abwärtsschleusen?
- Welche Gefahren können beim Schleusen auftreten (Umkippen, Aufhängen, Aufsetzen auf Drempel, Abdriften)?
- Welche besonderen Vorsichtsmaßnahmen sind beim Schleusen von muskelkraftbetriebenen Booten zu berücksichtigen?
- Wer ist im Falle von Störungen und außerplanmäßigen Vorkommnissen zu benachrichtigen?
- Welche Maßnahmen müssen vor dem Verlassen des Geländes getroffen werden?
- Welche Unterhaltungsmaßnahmen müssen fortlaufend selbstständig, welche dürfen nur nach Absprache durchgeführt werden.

Außerdem wird vermittelt, wie die Schleusenwärter gegenüber den Wassertouristen auftreten und agieren sollen. Das tägliche Messen des Pegelstandes, die Zählung der Schleusungen und Leerschütze sowie das korrekte Führen des Schleusenhandbuches sind ebenso Bestandteil der theoretischen Einweisung.

Methode: Erläuterungen durch erfahrenen Schleusenwart
Praktische Übung: Führen des Betriebs- und des Verkehrshandbuches sowie der Checkliste und Pegelliste anhand von Musterseiten aus den realen Unterlagen

Tag 7:

Das Schleusen – praktischer Teil

Während praktischer Übungen an den verschiedenen Schleusen des Finowkanals erlernen die Teilnehmer unter Anleitung den praktischen Umgang mit den historischen, handbetriebenen Schleusen. Dazu gehört neben dem Vorgang des Öffnens und Schließens der Schütze und Tore auch die richtige Einweisung der Boote in die Schleusenkammer sowie deren ständige Beobachtung während des Schleusenvorganges. Als „Versuchsobjekt“ wird das Biberfloß der KAG Region Finowkanal oder ein Handkahn des WSA eingesetzt.

Außerdem machen sich die zukünftigen Schleusenwärter vor Ort mit den Gegebenheiten vertraut:

- Vorführung der Handhabung und Funktionsweise der Rettungskragen und der Rasenmäher
- Wo befindet sich der Stellplatz für das Auto?
- Wo befinden sich 1.-Hilfe-Kasten, Feuerlöscher, Rettungsringe, -stange, -leitern und -boot für den Notfall?
- Wo stehen wichtige Telefonnummern (Mitarbeiter WSA, Schleusenwärter, Notrufnummern)?
- Welche Besonderheiten der Bedienung weist jede einzelne Schleuse auf?
- Wo befinden sich die Nutzlängenmarkierungen?
- Wo und wie werden Pegel- und Grundwasserstände abgelesen und dokumentiert?

Tag 8 und 9:

Selbstständiges Üben an den Schleusen

Abschließend zum Modul hat jeder Schleusenwärter zwei Tage lang Zeit, sich selbstständig noch einmal ausgiebig mit dem Schleusenvorgang, der Funktionsweise der einzelnen Schleusen und der sonstigen durchzuführenden Arbeiten vertraut zu machen. Während dieser zwei Tage findet noch keine reguläre touristische Nutzung des Finowkanals statt. Dadurch erhalten die Schleusenwärter die Möglichkeit, ohne den direkten Kontakt zum Wassertouristen, das Erlernte noch einmal in der Praxis zu festigen und sich auf die bevorstehende Saison vorzubereiten



Modul: Finowkanal-Lotse

Tag 1:

Vorstellungsrunde:

Jeder Teilnehmer stellt sich, seine Motivation und seine Erwartungen an eine Tätigkeit als Finowkanal-Lotse kurz vor.

Wer hat welche Vorkenntnisse (naturräumlich/geschichtlich) zur Region.

Motivation:

- Welche Aufgaben muss ein Finowkanal-Lotse wahrnehmen
- Welche Zielgruppen von Touristen besuchen den Finowkanal
- Welche Vorkenntnisse bringen die verschiedenen Zielgruppen mit
- Mit welchem Ziel besuchen Touristen den Finowkanal
- Welche Ansprüche stellen die verschiedenen Zielgruppen an einen Besuch des Finowkanals
- Welche Erwartungen haben die verschiedenen Zielgruppen bei einem Besuch des Finowkanals
- Welche Informationen benötigen die unterschiedlichen Zielgruppen
- Welche weiteren wasser-/touristischen Angeboten könnten die verschiedenen Zielgruppen am Finowkanal interessant finden

Methodik: offene Diskussionsrunde geleitet durch einen Moderator

Einführung:

- Geschichte des Finowkanals und der Schleusen sowie ihre Bedeutung für die industrielle Entwicklung des Finowtals und der Stadt Eberswalde
- Daten und Fakten zum Finowkanal zu den 13 Schleusen und den Brücken
 - Alter/Baujahr des Kanals/der Schleusen
 - Verlauf des Finowkanal und Lage der Schleusen
 - Tiefgang, Breite und zugelassene Geschwindigkeit auf dem Finowkanal
 - Bauart der Schleusen
 - Funktionsweise und Hub der Schleusen

- Besonderheiten einzelner Schleusen
- Schleusenzeiten
- Öffnungszeiten der beweglichen Brücken
- Durchfahrtshöhen der festen Brücken

Hierbei geht es um die Verbesserung der gemeinsamen Ausgangslage der Teilnehmer und die fachliche Einführung in das Thema.

Methodik: - Vortrag durch Dozenten mit ausreichend Zeit für die Teilnehmer, um Fragen zu stellen und zu diskutieren
 - Handreichungen mit Daten und Fakten für jeden Teilnehmer

Der Finowkanal-Lotse muss über umfangreiche Kenntnisse über die Finowkanal-Region verfügen.

Ziel:

Die einzelnen Lehrblöcke vermitteln den zukünftigen Finowkanal-Lotsen umfangreiche Informationen über die Region zu verschiedenen Thematiken. Dadurch werden die Lotsen in die Lage versetzt, später speziell auf die Anforderungen, Bedürfnisse und Interessen der einzelnen Touristengruppen eingehen zu können. In allen Blöcken wird zusätzlich zu den Schulungstagen Material zum Selbststudium an die Finowkanal-Lotsen herausgegeben.

Tag 2:

Block 1: Naturräumliche Voraussetzungen – Ergebnisse der letzten Eiszeit (theoretischer Teil)

- Wie kam es zur Ausbildung von Inlandeisschilden
- Welche Mechanismen liegen der Bewegung eines Inlandeisschildes zu Grunde
- Welche Auswirkungen hatten die Inlandeisschilde auf die Oberflächenformen und die oberflächennahen Ablagerungen in der Finowkanalregion
- Welche und wie nutzten und nutzen die Menschen die Hinterlassenschaften der Eiszeit

Methodik: - Vortrag durch Dozenten mit ausreichend Zeit für die Teilnehmer, um Fragen zu stellen und zu diskutieren
 - Handreichungen mit Daten und Fakten für jeden Teilnehmer

Block 1: Naturräumliche Voraussetzungen – Ergebnisse der letzten Eiszeit (praktischer Teil)

Vor-Ort-Besichtigungen:

- BIORAMA-Aussichtsplattform in Joachimsthal (Überblick über Oberflächenformen)
- Geologischer Garten Stolzenhagen
- Bändertonauflschluss bei Macherslust

Methodik: Exkursion zu ausgewählten Orten geologischer Prägnanz in der Finowkanal-Region

Tag 3:

Block 2: Besiedlungsgeschichte des Finowtals (theoretischer Teil)

- Wann und wie erfolgte die Besiedlung des Finowtals
- Welche Rolle spielten die naturräumlichen Gegebenheiten (einschl. Flussläufe) bei der Besiedlung
- Welche Kulturen siedelten nachweislich im Finowtal

Methodik: - Vortrag durch Dozenten mit ausreichend Zeit für die Teilnehmer, um Fragen zu stellen und zu diskutieren
 - Handreichungen mit Daten und Fakten für jeden Teilnehmer

Block 2: Besiedlungsgeschichte des Finowtals (praktischer Teil)

Vor-Ort-Besichtigungen:

- Heimatmuseum im Stadtgefängnis Liebenwalde
- BARNIM-Panorama in Wandlitz
- Museum in der Adlerapotheke in Eberswalde

Methodik: Exkursion zu ausgewählten Orten siedlungsgeschichtlicher Prägnanz in der Finowkanal-Region

Tag 4:

Block 3: Industrielle Entwicklung der Finowkanalregion (theoretischer Teil)

- Welche Voraussetzungen bedingten eine industrielle Entwicklung
- Wann und wo siedelte sich Industrie an
- Was wurde produziert
- Wie wurden An- und Abtransport gewährleistet
- Vorstellung einiger ausgewählter Unternehmen (Messingwerk, Eisenspalterei, Walzwerk, Seilfabrik)

Methodik: - Vortrag durch Dozenten mit ausreichend Zeit für die Teilnehmer, um Fragen zu stellen und zu diskutieren
 - Handreichungen mit Daten und Fakten für jeden Teilnehmer

Block 3: Industrielle Entwicklung der Finowkanalregion (praktischer Teil)

Vor-Ort-Besichtigungen:

- Internationales Flößerndorf Finowfurt
- Messingwerksiedlung mit Kupferhäusern und Wasserturm im eberswalder Ortsteil Finow
- Waggonaufzug
- Borsighalle
- Papierfabrik Wolfswinkel

Methodik: Exkursion zu ausgewählten Orten industriegeschichtlicher Prägnanz in der Finowkanal-Region

Tag 5:

Block 4: Flora und Fauna des Finowkanals (theoretischer Teil)

- einheimische Pflanzen und Tiere
- zugewanderte Pflanzen und Tiere
- seltene / geschützte Pflanzen und Tiere
- Einflüsse von bestimmten Pflanzen und Tieren auf ihren Lebensraum

Methodik: - Vortrag durch Dozenten mit ausreichend Zeit für die Teilnehmer, um Fragen zu stellen und zu diskutieren
- Handreichungen mit Daten und Fakten für jeden Teilnehmer

Block 4: Flora und Fauna des Finowkanals (praktischer Teil)

Vor-Ort-Besichtigungen:

- NABU Erlebniszentrum Blumberger Mühle
- Nationalparkhaus Nationalpark Unteres Odertal

Methodik: Exkursion zu ausgewählten Orten für einen Einblick in die Flora und Fauna in der Finowkanal-Region

Tag 6:

Block 5: Touristische Schulung (theoretischer Teil)

Ziel:

Überblick, Informationen und Kontaktdaten zu wassertouristischen und ausgewählten touristischen Angeboten/Anbietern der Region

Wo befinden sich:

- Marinas, welche Ausstattung, wie viele Liegeplätze und welchen Tiefgang können diese vorweisen
- Anleger, welche Ausstattung, wie viele Liegeplätze und welchen Tiefgang können diese vorweisen
- Wasserwanderrastplätze und welche Ausstattung haben diese
- Boots- und Fahrradverleihe
- Angebote der Fahrgastschiffahrt
- Touristinformationen, Restaurants
- Versorgungs-/Einkaufsmöglichkeiten
- Sehenswürdigkeiten (u.a. Familiengarten, Finower Wasserturm, Museum in der Adlerapotheke, Kräutergarten, Binnenschiffahrt-Museum Oderberg)
- Umtragungsstellen an den Schleusen

Methodik:

- Vortrag durch Dozenten
- Handreichungen mit Angeboten und Kontaktdaten für alle Teilnehmer

Tag 7:

Block 5: Touristische Schulung (praktischer Teil)

Befahrung entlang Finowkanal

Sehenswürdigkeiten in Eberswalde

Sehenswürdigkeiten im Rest der Finowkanal-Region

Befahrung der Finowkanal-Region von Liebenwalde bis Oderberg mit Besuch ausgewählter Anbieter im touristischen und wassertouristischen Bereich (u.a. Marinas, Kanuverleihe, Anlegestellen, Museen ect.)

In direkten Gesprächen vor Ort sollen Kontakte zwischen Anbietern und Finowkanal-Lotsen herstellen werden, um eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit zu gewährleisten. Beide Seiten müssen die jeweiligen Ansprechpersonen kennen. Außerdem sollen Besichtigungen von Anlegemöglichkeiten und Sehenswürdigkeiten die Ortskenntnisse der zukünftigen Finowkanal-Lotsen verbessern, sodass ihnen eine umfangreiche Information der Wassertouristen im Vorfeld und während der Befahrung des Finowkanals möglich ist.

Tag 8:

Kommunikation und Kundenumgang

Ziel:

In diesem Modul sollen die zukünftigen Finowkanal-Lotsen lernen, worauf bei der Betreuung und der Kommunikation mit verschiedenen Touristengruppen zu achten ist.

- freundliches, offenes, zuvorkommendes Auftreten
- deutliche von der Lautstärke der Umgebung angepasste Aussprache
- Verwendung einfacher, geläufiger Wörter und Begriffe und kurzer aussagekräftiger Sätze
- Eingehen auf Wünsche und Interessen der Touristen
- Herausfinden von Informationsbedarfen
- Interaktion mit Touristen
- Reaktion auf Fragen und Anregungen der Touristen
- Umgang mit Beschwerden
- Deeskalation von schwierigen Situationen

Methodik: Rollenspiel: Der Finowkanal-Lotse im Kontakt mit dem Kunden; dabei verschiedene Szenarien von Gesprächsführung über die Information, die Reaktion auf Fragen bis hin zum Umgang mit Beschwerden und der Deeskalation von schwierigen Situationen.



Modul: Kaufmann/Kauffrau für Marketingkommunikation

Tag 1:

Vorstellungsrunde:

Jeder Teilnehmer stellt sich, seine Motivation und Erwartungen an eine Tätigkeit als Kaufmann/Kauffrau für Marketingkommunikation sowie eventuell vorhandene Vorkenntnisse kurz vor.

Motivation:

- Welche Art von Tourismus findet in der Region statt
- Welche Zielgruppen von Touristen besuchen den Finowkanal
- Mit welchem Ziel besuchen Touristen den Finowkanal
- Welche Ansprüche stellen die verschiedenen Zielgruppen an einen Besuch des Finowkanals
- Welche Erwartungen haben die verschiedenen Zielgruppen bei einem Besuch des Finowkanals
- Wie können die vorhandenen touristischen Angebote effektiv beworben werden
- Über welche Kommunikationsmedien/-wege können welche Zielgruppen erreicht werden
- Wie werden Werbeaktionen zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades der Region geplant, organisiert und durchgeführt
- Welche Regeln sind beim Umgang mit Kunden zu beachten
- Marktbeobachtung und Marktanalyse

Methodik: offene Diskussionsrunde geleitet durch einen Moderator

Ziel: Während einer Vorstellungsrunde und anschließender Diskussion sollen sich die Teilnehmer zunächst untereinander kennenlernen. Weiterhin sollen Motivationen und Erwartungen dargelegt werden, wodurch jeder Teilnehmer noch einmal die Möglichkeit erhält, seine persönlichen Annahmen zu reflektieren, zu bestätigen und / oder zu korrigieren. Daraus soll eine gemeinsame Basis des Teilnehmerfeldes für die bevorstehenden Herausforderungen beschaffen werden.

Tag 2 und 3:

Destination und Region

Block 1:

- Geographisches und kulturelles Umfeld
- Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Ressourcennutzung
- Recherche zu Angeboten der Region
- Weitergabe von Informationen zu Umfeld und Infrastruktur an Kunden

Methodik: einleitender Impulsvortrag durch Dozenten mit ausreichend Zeit für die Teilnehmer, um Fragen zu stellen und zu diskutieren

Block 2:

- Verkehrsinfrastruktur und Verkehrsanbindung in der Region
- Recherche von Leistungsträgern und Angeboten innerhalb der Region
- Ermittlung von Preis- und Leistungsangeboten im wassertouristischen Bereich, darüber hinaus Preis- und Leistungsangeboten von Verkehrsträgern, Unterkünften, Gastronomie und weiteren touristischen Angeboten

Methodik: angeleitete bis selbstständige Recherche zu Angeboten der Region unter Nutzung des Internets und übersichtliche Darstellung der gesammelten Informationen

Ziel: Diese praktische Übung dient der Erlangung und Festigung von Erfahrungen im Umgang mit dem Computer und dem Internet und soll Kenntnisse vermitteln, wie das Internet effektiv zur Beschaffung von Informationen genutzt werden kann. Darüber hinaus erlangen die Teilnehmer umfangreiche Kenntnisse über touristische und wassertouristische Anbieter der Region sowie deren Angebote, die für die Bewältigung der weiteren Aufgaben und die Arbeit in der Region von Nutzen sind.

Tag 4:

Marktbeobachtung und –analyse

- Beschaffung und Auswertung von Informationen über Mitbewerber und Marktentwicklung
- Marktbeobachtung und Marktanalyse – Nutzung zur Entwicklung, Planung und Durchführung von Marketingmaßnahmen
- Bewertung von Stärken und Schwächen touristischer Produkte

Methodik: Vortrag durch Dozenten zur Marktbeobachtung und –analyse allgemein (Vorgehen, Instrumente, ect.) und zum Markt in der Finowkanalregion im Speziellen

Ziel: Die Teilnehmer erlangen Kenntnissen und Fertigkeiten und lernen die verschiedenen Instrumenten zur Marktbeobachtung und –analyse kennen. Sie lernen, die Informationen über Mitbewerber zur Entwicklung, Planung und Durchführung von effektiven Marketingmaßnahmen zur Steigerung der Attraktivität der Region zu nutzen.

Tag 5:

Zielgruppen / Kundenumgang

Block 1:

- Analyse und Definition von Zielgruppen
- Erschließung von Zielgruppen und Märkten unter Nutzung aller bekannter Informationsquellen
- Erfassung und Auswertung von Kundenverhalten
- Kundenbindung – Serviceleistungen anbieten
- Neukundengewinnung
- Beschwerdemanagement

Methodik: Vortrag durch Dozenten mit ausreichend Zeit für die Teilnehmer, um Fragen zu stellen und zu diskutieren

offene Diskussionsrunde zur Ermittlung der verschiedenen Zielgruppen der Finowkanalregion sowie passender Angebote zur Kundenbindung, Neukundengewinnung und Serviceleistungen

Ziel: Die Teilnehmer nutzen ihre bereits erlangten Kenntnisse über die Region und die touristischen Angebote zur Erfassung der wichtigen Zielgruppen für die Region in einer offenen Diskussionsrunde. Die Definition der Zielgruppen ist Grundlage für die anschließende Entwicklung von Maßnahmen zur Kundenbindung und Neukundengewinnung und somit zur Steigerung der Attraktivität der Region.

Tag 6:

Block 1:

Kundenkontakt

- Kundenkontakt – zielgruppengerechte Kommunikation, Informations- und Beratungsgespräche
- Durchführung von Befragungen

Methodik: angeleitetes Rollenspiel: Die Teilnehmer erlernen und erproben im Rollenspiel verschiedene Szenarien des Kontaktes mit dem Kunden, darunter Informations- und Beratungsgespräche sowie einer Befragungssituation und Kundenbeschwerden unter Anleitung eines Coaches

Block 2:

Kundenbefragung

- Vorbereitung von Touristenbefragung (Erarbeitung eines Fragebogens, Recherche und Auswahl von effektiven Standorten für die Befragung)

Methodik: Workshop: Erarbeitung eines Fragebogens im gemeinsamen Gespräch

Ziel: Der Teilnehmer erlangt zunächst in Rollenspielen Erfahrungen im Umgang mit dem Kunden, erlernt Fähigkeiten in der Gesprächsführung, Information des Kunden und Deeskalation sowie die angemessene Kommunikation und Reaktion auf den Kunden.

Tag 7:

Kundenbefragung / Kundenzufriedenheit

Methodik: selbstständige Durchführung von Kundenbefragungen zu Trainingszwecken an zuvor ausgewählten Standorten unter Nutzung des erarbeiteten Fragebogens

Ziel: Die Teilnehmer gehen selbstständig in den direkten Kontakt mit dem Kunden und festigen dabei die im Rollenspiel erlangten Fähigkeiten in der Realität. Außerdem dient diese praktische Übung der Ermittlung der Kundenzufriedenheit, dem Sammeln von Kundenwünschen und Verbesserungsvorschlägen zur Kundenbindung und Steigerung der Attraktivität der Finowkanal-Region.

Tag 8:

Kundenbefragung / Kundenzufriedenheit

- Auswertung der während der Befragung gesammelten Informationen
- Rückschlüsse auf Kundenzufriedenheit, Maßnahmen zur Kundenbindung, Feststellung von Handlungsbedarfen

Methodik: offene Gesprächsrunde (jeder Teilnehmer erläutert seine Erfahrungen im Kundenkontakt während der Kundenbefragung)

Statistische Erhebung und Auswertung der Ergebnisse der Befragungen aller Teilnehmer

Ziel: Im Gespräch tauschen sich die Teilnehmer über ihre Erfahrungen aus dem Kundenkontakt aus, diskutieren und bewerten besonderen Vorkommnissen / Situationen und entwickeln – wo notwendig - Verbesserungsvorschläge für den Umgang mit dem Kunden in den erlebten Situationen.

Tag 9:

Kommunikation und Medieneinsatz

- Aufbereitung und bedarfsgerechte Nutzung von Informationen auf unterschiedliche Zielgruppen ausgerichtet
- Auswahl der richtigen Kommunikationsmittel
- Informations- und Kommunikationsstrukturen einrichten und nutzen unter Berücksichtigung der modernen Medien
- Medieneinsatz steuern und überprüfen
- Resonanz erfassen und dokumentieren
- Vermittlung zwischen Anbieter und Tourist

Methodik: Vortrag durch Dozenten mit ausreichend Zeit für die Teilnehmer, um Fragen zu stellen und zu diskutieren

Workshop: - Recherche nach verschiedenen Möglichkeiten des Medieneinsatzes in der Region

- Auswahl zielgruppengerechter Kommunikationsmittel
- Aufbereitung von Informationen für verschiedene Zielgruppen und Kommunikationsmedien

Ziel: Die Teilnehmer recherchieren selbstständig die Möglichkeiten des Medieneinsatzes in der Region auch unter Berücksichtigung der bereits vorhandenen Kommunikationsstrukturen. Basierend auf der vorangegangenen Definition der Zielgruppen werden nun die verschiedenen Kommunikationsmittel in Hinblick auf ihre Eignung für die verschiedenen Zielgruppen diskutiert. Weiterhin werden touristische Informationen zum einen für die Nutzung durch verschiedene Zielgruppen aufbereitet, zum Anderen für die Verbreitung über verschiedene Kommunikationswege. Dadurch erlangen die Teilnehmer Kompetenzen in der Verknüpfung von Anforderungen und Vorlieben verschiedener Zielgruppen und dem zielführenden Aufbereitung von Informationen sowie dem effektiven Einsatz von Kommunikationsmitteln.

Tag 10:

Werbung und Verkaufsförderung

- Entwicklung und Umsetzung von Werbekonzepten
- Erstellung von zielgruppenorientiertem Werbematerial
- Planung und Durchführung von Werbeaktionen
- Beurteilung des Erfolges von Marketingmaßnahmen
- Veranstaltungsorganisation (Planung, Durchführung, Finanzierung, Abrechnung, Dokumentation, Erfolgskontrolle)
- Nutzung und Neugewinnung von Netzwerkpartnern und Kooperationen

Methodik: einleitender Impulsvortrag durch Dozenten mit ausreichend Zeit für die Teilnehmer, um Fragen zu stellen und zu diskutieren

praktische Übungen zur Erstellung von zielgruppenorientiertem Werbematerial, Planung und Durchführung von Marketingaktionen sowie Veranstaltungen

Ziel: Die Teilnehmer erlernen grundlegende Kenntnisse in Gestaltung und Design sowie den Umgang mit Grafikprogrammen. Weiterhin werden beispielhaft Veranstaltungen und Werbeaktionen geplant, um den Teilnehmern einen Einblick in den Umfang und die Schwierigkeiten bei der Vorbereitung großer Aktionen zu vergegenwärtigen.