



MEAFERIAS FERIENHAUS

KOLLEG

Seminarverzeichnis

DAS FERIENHAUS ALS UNTERKUNFT FÜR DIE SCHÖNSTEN WOCHEN DES JAHRES ERFREUT SICH STEIGENDER BELIEBTHEIT. DIESE WERTVOLLE INVESTITION DEM EIGENTÜMER ZU BEWAHREN UND FÜR GÄSTE DEN RICHTIGEN, DEN PASSENDEN SERVICE ZU BIETEN, DAS IST DER INHALT UNSERER SEMINARE – DAS IST UNSERE MISSION!

Jan-Hendrik Köhler-Arp
meaferias GmbH

1 Inhaltsverzeichnis

1	Inhaltsverzeichnis	1
2	Vorwort	2
3	Zielgruppe	2
4	Grundlagen Seminare	3
5	Fachseminare.....	5
5.1	Fachseminar Immobilienmanagement	5
5.2	Fachseminar Tourismus	6
5.3	Fachseminar Hospitality	7
6	meaferias GmbH	9
7	Termine und Preise	9
9	Veranstalter	10

2 Vorwort

Die fachgerechte Betreuung und Verwaltung von Ferienhäusern oder Ferienapartments verlangt ein breit gefächertes Wissen in den Bereichen des Facility-Managements, der Beherbergungsindustrie und nicht zuletzt auch Kenntnisse im Bereich Tourismus.

Zahlreiche gesetzliche Verordnungen, eine Vielzahl steuerlicher Vorschriften und die Anforderungen des modernen Tourismus fordern Geschäftsführung, Leitungspersonal und Mitarbeitende gleichermaßen in der täglichen Arbeit. Das vorliegende Seminarangebot greift alle relevanten Themen auf und vertieft das Wissen da, wo es nötig ist, und enthält wertvolle Tipps aus der Praxis. In Kombination der unterschiedlichen Fachbereiche erhalten die Teilnehmenden eine gute und generelle Übersicht über die spezifischen Bereiche in der Betreuung und Verwaltung von Ferienimmobilien.

Jedes Seminar ist unabhängig voneinander und kann einzeln gebucht werden. Die meisten der angebotenen Seminare können dabei von zuhause oder vom Büro als E-Learning oder Webinar gebucht werden. Alle Seminare schließen mit einer Erfolgskontrolle ab. Die Teilnehmenden erhalten einen Teilnahme Nachweis.

Zielsetzung:

In diesem Seminar werden vertiefend Grundkenntnisse - aus der Praxis - in den einzelnen Bereichen vermittelt. Die Teilnehmenden erhalten dadurch die Möglichkeit eigenständig handeln zu können und sind in der Lage fachgerecht Anweisungen zu erteilen.

3 Zielgruppe

Für Betreiber, Leiter eines Standortes oder Abteilungsleiter bis zur Sachbearbeiter*in und Dienstleister sind die Themen weit gefächert.

Angesprochen sind auch Mitarbeiter*innen in der Verwaltung, an der Rezeption oder im BackOffice von kleineren oder größeren, Ferienhausanlagen oder Apartmenthäusern – unabhängig davon, ob sie ihre eigene Ferienimmobilie betreuen, oder sie im Auftrag handeln.

4 Grundlagen Seminare

Das Basis-Seminare bilden eine allgemeine Grundlage für die tägliche Arbeit. Von Betreiberpflichten bis zur Schädlingsbekämpfung. In diesen Seminaren werden allgemeine Kenntnisse und Fähigkeiten für die Tätigkeiten an einem Ferienhaus-Standort vermittelt. Dazu gehören nicht nur technisches und kaufmännisches Wissen, sondern auch Kenntnisse über die wichtigsten Fragen im Personalmanagement oder hilfreiche Anleitungen für die Durchführung und Planung z. B. größere Modernisierungs- oder Umbauarbeiten.

Seminar Nr.	Basismodul	Ziele	Std.	Inhalte	Methode
GRU1	Betreiberpflichten und -Verantwortung	Die Teilnehmenden sollen sich der Aufgabenstellung als verantwortlicher Betreiber eines Ferienhauses oder einer Ferienhausanlage über die Verpflichtungen gegenüber dem Eigentümer, dem Gast und der gesetzlichen Rahmen bewusst werden und entsprechende Schritte ableiten können.	8	<ul style="list-style-type: none"> - Begriffsbestimmung - Vertragliche Besonderheiten - Gesetzliche Rahmen - Aufgaben - Versicherungen und Haftung 	E
GRU2	Personalführung	Die Teilnehmenden lernen Grundlagen des Arbeitsrechtes und der Arbeitsverträge kennen und erhalten Einblicke in Personalführung und Umgang mit Mitarbeitenden und Kollegen.	16	<ul style="list-style-type: none"> - Verbände, Berufsgenossenschaft und Gewerbeaufsicht - Arbeitsverträge - Urlaubs-, Kündigungs- und Pausenregelung - Umgang mit Personal und Kollegen 	E
GRU3	Projektmanagement	Die Teilnehmenden erfassen die Aufgaben, die Organisation, Planung und Begleitung von größeren Maßnahmen und lernen Techniken und Methoden zur Projektdurchführung kennen.	16	<ul style="list-style-type: none"> - Begriffsdefinition - Methodik und Prozesse - Projektdefinition - Projektdurchführung - Projektabschluss 	W
GRU4	Vertrags- und Veranstalterrecht	Die Teilnehmenden lernen die unterschiedlichen Vertragsarten kennen und in der Anwendung zu unterscheiden.	4	<ul style="list-style-type: none"> - Allg. Vertragsrecht - Werkvertrag - Dienstleistungsvertrag - Veranstaltervertrag - Veranstalterrecht 	E

GRU5	Kooperationen	Die Teilnehmenden lernen die unterschiedlichen Formen und Intensitäten der Kooperationen kennen und zu bewerten.	4	<ul style="list-style-type: none"> - Begriffsdefinition - Formen - Intensitätsstufen - Kartellrechtliche Beurteilung - Kooperation im Auslandsgeschäft 	W
GRU6	Steuerrecht und Finanzbuchhaltung	Es werden relevante Grundkenntnisse im Steuerrecht und in der Finanzbuchhaltung vermittelt, z. B. unterschiedliche Steuersätze für unterschiedliche Leistungen, Treuhandkonten für Nebenkosten und Kautionen.	8	<ul style="list-style-type: none"> - Versteuerung von Provisionen - Steuern auf unabdingbare Leistungen für Übernachtung - Behandlung von Nebenkosten und Kautionen - Kalkulation und Liquiditätsplanung 	E
GRU7	Ausstattung und Einrichtung	Die Teilnehmenden erfahren Einzelheiten über zeitgemäße Einrichtungen von Ferienhäusern oder Ferienwohnungen. Was ist ein unbedingtes Muss und worauf sollte man lieber verzichten?	4	<ul style="list-style-type: none"> - Räume, Mobiliar, Ausstattung - was ist Standard - Wie ist das richtige Bett aufgebaut? - Dekorationen und Sonderequipment - Womit setze ich Akzente? 	P
GRU8	Klassifizierung	Einführung in die Klassifizierung. Was muss unbedingt beachtet werden?	2	<ul style="list-style-type: none"> - System der Klassifizierung - Von 1 bis 5-Stern, was macht den Unterschied - Vorgehensweisen 	W
GRU9	Schädlings- und Schimmelbekämpfung, Schadensregulierung	Die Teilnehmenden lernen die unterschiedlichen Schädlinge und Schimmelarten kennen. Die Auswirkungen auf das Vermietergeschäft bei einem möglichen Befall und die damit verbundenen gesetzlichen Vorgaben	8	<ul style="list-style-type: none"> - Schimmelarten - Schädlingsarten - Vorschriften der Bekämpfung 	E

				- Schadensregulierung bei Schäden an Inventar und Immobilie	
--	--	--	--	---	--

5 Fachseminare

5.1 Fachseminar Immobilienmanagement

Seminar Nr.	Immobilienmanagement	Ziele	Std	Inhalte	Methode
IMM1	Wartungen und Wartungsverträge	Die richtige Wartung ist für den Betreiber von Ferienhäusern und Ferienapartments ein zentrales Thema. Mit der Übernahme der Verwaltung gehen alle Pflichten und Rechte formal und juristisch vom Eigentümer auf den Betreiber über.	8	<ul style="list-style-type: none"> - Gesetzliche und freiwillige Wartungen - Wartungen im Rahmen der Gewährleistung - Wartungen durch eigenes oder fachkundiges Personal - Rechts- und Versicherungsfragen 	E
IMM2	Aufgaben und Organisation von Hausmeisterdiensten	In Ferienhausanlagen und Apartmenthäusern wird in der Regel ein Hausmeisterservice beauftragt, der z. B. für die Gebäudereinigung wie Treppenhaus, die Gartenpflege oder für kleine Arbeiten/ kleine Reparaturen am Haus zuständig ist. Die Kosten hierfür müssen je nach Vertrag von allen Eigentümern oder dem Betreiber getragen werden.	8	<ul style="list-style-type: none"> - Aufgaben und Unterscheidung Hausmeister und Haustechnik - Leistungskatalog - Verantwortungsbereiche - Unterscheidung Gemeinschafts- und Sondereigentum - WEG-Verwalter-Zertifizierung - Versicherungsfragen 	E
IMM3	Pool- und Whirlpool Technik	Der Teilnehmenden werden mit den gesetzlichen und technischen Anforderungen von Pool- und Whirlpool-Anlagen vertraut gemacht.	8	<ul style="list-style-type: none"> - Umgang mit Chemikalien - PH und Chlorwerte bestimmen und anpassen - Überwachung und Wartung der Technik und Anlagen 	P

				<ul style="list-style-type: none"> - Unterschiedliche Technik - IMM4Allgemeine gesetzliche Vorschriften 	
IMM4	Einführung in die Hausverwaltung	Die Teilnehmenden lernen die Unterschiede einer GbR und einer WEG kennen und werden mit den rechtlichen Rahmenbedingungen vertraut gemacht. Es wird die Frage beantwortet was ist Gemeinschaftseigentum und was ist Sondereigentum	8	<ul style="list-style-type: none"> - Grundlagen Hausverwaltung - WEG - GbR - Rechtliche Grundlagen 	E

5.2 Fachseminar Tourismus

Seminar Nr.	Tourismus	Ziele	Std	Inhalte	Methode
TOU1	Grundlagen Tourismus	Die Teilnehmenden erfahren, wie der Tourismus national und international organisiert ist, welche Akteure und welche Buchungskanäle es derzeit gibt.	8	<ul style="list-style-type: none"> - Definition Tourismus - Bedeutung des Tourismus - Der Tourismus im Klimawandel - Akteure - Buchungskanäle 	E
TOU2	Destinationsmanagement	Die Teilnehmenden lernen die Bedeutung einer Destination im Gesamtbild des Tourismus kennen. Wie wird eine Destination (weiter) entwickelt?	8	<ul style="list-style-type: none"> - Was ist eine Destination? - Wie entwickelt sich eine Destination? - Die Destination als Reiseziel 	E
TOU3	Event	Die Teilnehmenden sollen die Begriffe Veranstaltung, Event und Incentive unterscheiden und begründen können.	4	<ul style="list-style-type: none"> - Begriffserklärung - Planung - Ablauf - Kontrolle - Rechtliche Rahmen 	
TOU4	Touristische Angebote	Was ändert sich für den Betreiber, wenn in der Ferienanlage Angebote ausgeschrieben werden, oder mit einer möglichen Ferienhausreservierung verbunden werden? Ist der Betreiber dann Reiseveranstalter?	4	<ul style="list-style-type: none"> - Angebote erstellen - Haftungsfragen - Reisveranstalterhaftung - Kalkulation 	E

		Wie ist der rechtliche Rahmen und wie gestaltet sich die mögliche Haftung? Haftet der Betreiber als Veranstalter, wenn Angebote kombiniert werden?			
TOU5	Marketing	Die Teilnehmenden erhalten Einblicke in das klassische Marketing. Was unterscheidet Marketing von Werbung? Wie kann Marketing im Unternehmen umgesetzt werden?	8	<ul style="list-style-type: none"> - Grundlagen des klassischen Marketings - Einblick ins digitale Marketing - Von der Idee zur Umsetzung 	W

5.3 Fachseminar Hospitality

Seminar Nr.	Hospitality	Ziele	Std	Inhalte	Methode
HOS1	Aufbau, Organisation und Führung einer Rezeption	Die Rezeption oder auch der Empfang direkt an der Ferienimmobilie ist das Gesicht der Destination. Die Teilnehmenden lernen den Umgang mit dem Gast und die notwendigen und vorgeschriebenen Formalitäten kennen. Es wird die Frage nach einer optimalen Struktur einer Rezeption beantwortet.	8	<ul style="list-style-type: none"> - Technische Hilfsmittel - Anreise/Check-In - Meldeverfahren - Gästebetreuung - Dienstleistung/Service/Produktpalette - Behandlung von Problemen und Reklamationen - Abreise 	P
HOS2	Aufgaben und Verantwortung einer Hausdame	Die Hausdame ist für die Reinigung und Instandhaltung aller Bereiche (Zimmer, Räumlichkeiten, Ferienwohnungen, öffentliche Plätze, Außenbereiche) für den Gast sowie für die Mitarbeiter zuständig. Sie/Er ist für die gesamte Planung, Durchführung und Kontrolle von HOS3Reinigung/Pflege und Instandhaltung für den gesamten Betrieb verantwortlich. Aufgrund dieser Stellung verwaltet die Hausdame einen großen Teil des Betriebsvermögens und trägt einen wichtigen	8	<ul style="list-style-type: none"> - Technische Hilfsmittel - Anreise/Check-In - Meldeverfahren - Gästebetreuung - Dienstleistung/Service/Produktpalette - Behandlung von Problemen und Reklamationen - Abreise 	P

		<p>Anteil an dem wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens.</p> <p>Für die erfolgreiche Tätigkeit ist eine gute Zusammenarbeit mit den anderen Abteilungen, Mitarbeitern und Fremdfirmen eine wichtige Voraussetzung.</p> <p>Ebenso trägt die Hausdame die Verantwortung für das gästefreundliche Verhalten der Mitarbeiter in diesem Bereich.</p>			
HOS3	Reinigung	<p>Um bei der Reinigung der Anlage beste Ergebnisse zu erzielen, ist es wichtig, Arbeitsabläufe genau zu planen und zu beschreiben. Darüber hinaus werden Kenntnisse bzgl. Hygienestandards vermittelt, um aus der Palette der im Handel angebotenen Reinigungs- und Pflegemittel die geeigneten auszuwählen und diese richtig anzuwenden.</p> <p>Die Teilnehmenden werden in die Lage versetzt, selbstständig mit dem Fachpersonal auf Augenhöhe diese Fragen diskutieren und beantworten zu können.</p>	8	<ul style="list-style-type: none"> - Schmutzwirkungen - Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel - Ökologischer und ökonomischer Umgang - Dosierungsberechnung - Arbeiten mit Checklisten 	W
HOS4	Umgang mit Gästen	<p>Um sich professionell auf den Gast einstellen zu können, lernen die Teilnehmenden Gästetypen und deren Verhaltensweisen kennen.</p>	4	<ul style="list-style-type: none"> - Gästetypen erkennen und unterscheiden - Informations-, Kommunikations- und Organisationsmittel - Gesprächsführung - Gästebedürfnisse - Verbale und nonverbale Kommunikation 	E
HOS5	Umgang mit Reklamationen	<p>Die Teilnehmenden erkennen den Unterschied zwischen einer Beschwerde, einer Reklamation und einem Einwand. Der</p>	4	<ul style="list-style-type: none"> - Unterscheidung Einwand, Beschwerde, Reklamation 	E

		richtige Umgang mit Reklamationen ist die „höchste Disziplin“ im Service an den Gästen		<ul style="list-style-type: none"> - Welche Probleme können entstehen - Dem Gast Möglichkeiten schaffen seine Reklamation anzubringen - Gesprächsführung 	
--	--	--	--	---	--

6 meaférias GmbH

Die **meaférias** GmbH wurde im Februar 2010 (unter dem Namen *Köhler-Arp UG*) als Beratungsunternehmen für Marketing und Vertrieb im Tourismus gegründet.

Seit 2017 befasst sich das Unternehmen intensiv mit allen Fragen des Ferienhaustourismus. Beratend, wie auch aktiv als Service-Dienstleister vor Ort. Dieses Wissen und die Erfahrung aus der Praxis, zusammen mit den Fachkenntnissen der ausgesuchten, professionellen Dozenten sind die Basis für das vorliegende Seminarangebot.

Gründer und geschäftsführender Gesellschafter der **meaférias** GmbH ist Jan-Hendrik Köhler-Arp. Mit mehr als 40 Jahren Berufserfahrung, mit Leib und Seele Touristiker und Marketing-Mann. Es liegt ihm viel daran, zusammen mit allen Marktteilnehmern, die Ferienhaus-Branche durch ein gutes Angebot für Aus- und Weiterbildung noch mehr zu professionalisieren.

Aus- und Weiterbildung als Qualitätsoffensive verstehen!

7 Termine und Preise

Liegen ab November 2021 vor. Mehr Infos unter www.meaférias.de/Kolleg

8 Legende

Unterrichtsformen:

P = Präsenz-Seminar

W = Webinar

E = E-Learning

/ = Mischform

9 Veranstalter

meaferias GmbH

Schwanenweg 34 | 24235 Laboe

Tel.: 04343 / 49 43 598

www.meaferias.de | info@meaferias.de

meaferias GmbH
Schwanenweg 34, D-24235 Laboe T: +49 (0) 4343 4943 598
Förde Sparkasse | IBAN DE72 2105 0170 1003 7039 39 | NOLADE21KIE
Geschäftsführer: Jan-Hendrik Köhler-Arp
Eingetragen im Handelsregister HRB 11 495 Kiel
Steuer-Nr. 20/297/22252