

Fax (040) 7 92 64 64

Arbeitskreis
Museumsmanagement
c/o Freilichtmuseum am Kiekeberg
Am Kiekeberg 1
21224 Rosengarten-Ehestorf

Bitte senden Sie Ihre Anmeldung mit anhängender Karte bis zum 30. September 2012 an den
Arbeitskreis Museumsmanagement
c/o Freilichtmuseum am Kiekeberg
Am Kiekeberg 1
21224 Rosengarten-Ehestorf
Ihre Ansprechpartnerin ist Bettina Kohrs.
Tel. (040) 79 01 76-40
Fax (040) 7 92 64 64
kohrs@kiekeberg-museum.de

Die **Tagungsgebühr** beträgt 175 Euro, für Studierende gegen Vorlage einer aktuellen Studienbescheinigung 95 Euro.

Preise inklusive Tagungsband, Tagesverpflegung und Abendessen (ohne Getränke).

Bitte überweisen Sie die Tagungsgebühr unter Angabe des Verwendungszwecks „Museumsmanagement-Tagung 2012“ bis zum 30. September 2012 auf das Konto:

Förderverein des Freilichtmuseums am Kiekeberg e.V. (Veranstalter)
Sparkasse Harburg-Buxtehude
BLZ 207 500 00
Kontonummer 701 38 65

Wir empfehlen eine frühzeitige Hotelreservierung:

Hotel Holst
Telefon (0 41 08) 59 10
www.hotel-holst.de

Berghotel Hamburg Blick
Telefon (0 40) 79 61 20
www.berghotel-hamburg-blick.de

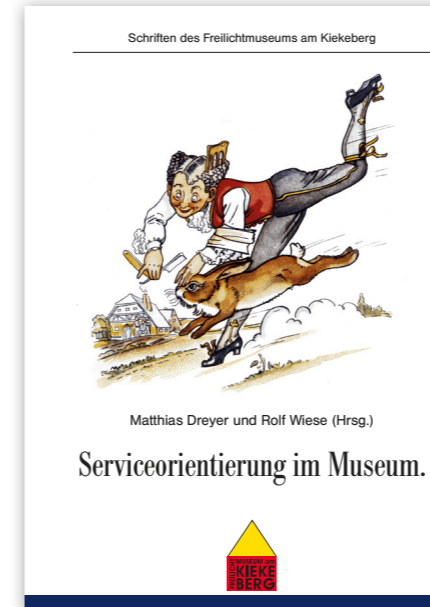
Hotel Cordes am Rosengarten
Telefon (0 41 08) 4 34 40
www.hotelcordes.de

Hotel Rosengarten
Telefon (0 41 08) 59 50
www.hrr-online.de

Bitte berufen Sie sich bis zum 31. August 2012 auf das Zimmerkontingent der Museumsmanagement-Tagung.

Verkehrsanbindung: Die Anreise zur Tagung erfolgt selbstständig. Da die Anbindungen zwischen Tagungsort und Hotels mit öffentlichen Verkehrsmitteln nur teilweise gegeben sind, empfehlen wir Ihnen, an der Rezeption Ihres Hotels eine Information zu hinterlassen, falls Sie mit anderen Teilnehmern und Teilnehmerinnen ein Sammeltaxi nehmen möchten.

Das Buch zur Tagung:



Matthias Dreyer und Rolf Wiese (Hrsg.):

Serviceorientierung im Museum

Band 80 der Schriften des Freilichtmuseums am Kiekeberg
ISBN 978-3-935096-42-3

Freilichtmuseum am Kiekeberg

Am Kiekeberg 1, 21224 Rosengarten-Ehestorf, Telefon (0 40) 79 01 76-0, www.kiekeberg-museum.de
Ganzjährig geöffnet, Di-So 10-18 Uhr, Eintritt 9 € (evtl. abweichend an Aktionstagen)
Besucher unter 18 Jahren und Mitglieder des Fördervereins frei.
Anfahrt: HVV-Buslinien 4244 und 340 (ab S-Bahnhof Harburg oder Neuwiedenthal)
A7 Ausfahrt HH-Marmstorf. Kostenlose-Parkplätze.

Tagung Serviceorientierung im Museum.

**10. Tagung des
Arbeitskreises Museumsmanagement**



**10. Tagung des Arbeitskreises
Museumsmanagement**

12. und 13. November 2012
im Freilichtmuseum am Kiekeberg

MUSEUMS
MANAGEMENT



Unser Partner:

KULTUR
MANAGEMENT
NETWORK

Serviceorientierung im Museum.

Museen befinden sich in einem zunehmenden Wettbewerb um die Besucher und konkurrieren dabei auch mit anderen Freizeiteinrichtungen. Daher ist es wichtig, vermehrt auf die Servicequalität zu achten und sich mit den Bedürfnissen der Besucher auseinanderzusetzen. Der Schwerpunkt bleibt die qualitätvolle Museumsarbeit mit dem Sammeln, Bewahren, Forschen und Vermitteln. Besonders im Zusammenhang mit der Vermittlung der Inhalte gewinnt die Servicequalität an Bedeutung. Sie umfasst alle Bereiche, mit denen der Besucher vor, während oder nach seinem Besuch in Kontakt kommt. Neben den traditionellen Servicefeldern wie Führungen und weiteren Vermittlungsangeboten zählen dazu auch Zusatzangebote aus den verschiedensten Bereichen: Familien- und seniorenge-rechte Angebote sind ebenso maßgebliche Bestandteile der Serviceorientierung wie Gastronomie, touristische Programme und Barrierefreiheit. Wesentlicher Erfolgsfaktor ist das Personal der Museen mit seinem Auftreten gegenüber den Besuchern. Zahlreiche Dienstleister bieten Leistungen im Servicebereich an.

Die 10. Museumsmanagement-Tagung im Freilichtmuseum am Kiekeberg stellt die Frage nach der Serviceorientierung von Museen und erörtert Möglichkeiten für ein verbessertes Servicemanagement in den Häusern. Sie richtet sich als Fortbildungsveranstaltung an Führungskräfte in Museen. Sie wird veranstaltet vom Arbeitskreis Museumsmanagement und dem Förderverein des Freilichtmuseums am Kiekeberg e. V. Zur Veranstaltung erscheint ein Tagungsband.



Programm	Montag, 12. November 2012
10.00 - 10.15 Uhr	Begrüßung und Einführung in die Tagung Professor Dr. Rolf Wiese Direktor Stiftung Freilichtmuseum am Kiekeberg, Rosengarten Dr. Matthias Dreyer Leiter Verwaltung, Stiftung Niedersachsen, Hannover
10.15 - 11.30 Uhr	Trends in der Service- und Dienstleistungsgesellschaft. Herausforderungen für Museen Professor Dr. Rolf Wiese Direktor Stiftung Freilichtmuseum am Kiekeberg, Rosengarten Museumslandschaft Deutschland – eine Servicewüste? Überlegungen für einen verbesserten Service in Museen Dr. Matthias Dreyer Leiter Verwaltung, Stiftung Niedersachsen, Hannover
11.30 - 12.00 Uhr	Kaffeepause
12.00 - 12.45 Uhr	Servicepartner von Museen im Überblick. Möglichkeiten und Grenzen Professor Dr. Oliver Rump Professor für Museumskunde/Museumsmanagement, Hochschule für Technik und Wirtschaft, Berlin
12.45 - 14.00 Uhr	Mittagspause
14.00 - 14.45 Uhr	Nicht das, was Sie erwarten... Warum eigentlich nicht? Anspruch und Praxis der Besucherbetreuung im Jüdischen Museum Berlin Dr. Johannes Rinke Leiter Besucherbetreuung, Jüdisches Museum Berlin, Berlin Daniel Ihde Besucherbetreuung, Jüdisches Museum Berlin, Berlin
14.45 - 15.30 Uhr	Servicequalität in Museen. Eine Initiative des Saarländischen Museumsverbandes und der Tourismuszentrale des Saarlandes Rainer Raber Geschäftsführendes Vorstandsmitglied, Saarländischer Museumsverband e.V., Ottweiler Sabine Geith M.A. Museumsberaterin, Saarländischer Museumsverband e.V., Ottweiler
15.30 - 16.00 Uhr	Kaffeepause
16.00 - 16.45 Uhr	Barrierefreiheit als Chance. Notwendigkeiten und Möglichkeiten einer grundsätzlichen Serviceorientierung in Museen Dr. Patrick Föhl Leiter Netzwerk für Kulturberatung, Berlin und Forschungsgruppe „Regional Governance im Kulturbereich“, Fachhochschule Potsdam
16.45 - 17.30 Uhr	Geschmacksreisen durch Küchen und Kulturen. Erlebnisbericht vom Essen im Museum vorgetragen von der Wirtin Birgit Claus Inhaberin e&Kultur, Berlin
17.30 Uhr	Führung durch das Agrarium
ab 19 Uhr	Gemeinsamer Ausklang mit Abendessen und kleinem Rückblick auf 10 Tagungen zum Museumsmanagement

Programm	Dienstag, 13. November 2012
9.00 - 9.45 Uhr	Wie erleichtern wir Besuchern den Weg ins Museum? Servicequalität durch Einsatz internetbasierter Technik im Kundenzzyklus Professor Dr. Tobias Nettke Professor für Museumspädagogik / Museumskommunikation, Hochschule für Technik und Wirtschaft, Berlin Klaus Boesl Key Account Manager, VISITATE GmbH & Co. KG, Berlin, Köln
9.45 - 10.30 Uhr	Nach dem Besuch ist vor dem Besuch. Wie binde ich Gelegenheitsbesucher an mein Museum? Marion Junker Abteilungsleiterin PR und Marketing, Stiftung Freilichtmuseum am Kiekeberg, Rosengarten
10.30 - 11.00 Uhr	Kaffeepause
11.00 - 11.45 Uhr	Soft Skills gefragt. Coaching als Instrument zur Schulung von Service Personal in Museen Dr. Martina Dillmann Kulturberaterin und Systematischer Coach, Hannover
11.45 - 12.30 Uhr	„Gut müssen sie sein, aber kosten sollen sie wenig!“ Über das Fehlen von Qualitätsstandards beim Service- und Aufsichtspersonal in Museen Dr. Berthold Schmitt SchmittART, Beratung, Konzeption, Public Relations, Leipzig
12.30 - 13.30 Uhr	Mittagspause
13.30 - 15.15 Uhr	Moderiertes Podium mit Impulsvorträgen: Serviceorientierung im Museum – Das Beispiel des Steinzeitparks Dithmarschen in Albersdorf Dr. Rüdiger Kelm Geschäftsführer Archäologisch-Ökologisches Zentrum Albersdorf gGmbH, Albersdorf Die McDonald's Erfolgsgeschichte: Mit Top-Service und Innovationen immer neue Gäste begeistern Frauke Petersen-Hanson Geschäftsführerin Frauke Petersen-Hanson Systemgastronomie GmbH, Franchise-Nehmerin der McDonald's Deutschland Inc., Buchholz in der Nordheide „Hilfe, ab morgen haben wir KUNDEN!“ Ein Erfahrungsbericht aus dem Zoo Hannover Magitta Felke Abteilungsleiterin Presse/Marketing/Sponsoring Zoo Hannover GmbH, Hannover
15.15 - 15.30 Uhr	Zusammenfassung und Ausblick Professor Dr. Rolf Wiese Direktor Stiftung Freilichtmuseum am Kiekeberg, Rosengarten Dr. Matthias Dreyer Leiter Verwaltung, Stiftung Niedersachsen, Hannover
Ab 15.30 Uhr	Ausgabe des Tagungsbandes und Ausklang bei Kaffee

Anmeldung zur 10. Tagung des Arbeitskreises Museumsmanagement am 12. und 13. November 2012 im Freilichtmuseum am Kiekeberg

Fax (040) 7 92 64 64 oder kohrs@kiekeberg-museum.de

- Ich wähle das vegetarische Mittagessen. Ich wähle das Mittagessen mit Fleisch.
 Ich nehme am Abendprogramm am 12. November teil.
 Ich bin an einer Vorführung der Museumssoftware FirstRumos interessiert.

Absender:

Name							
Institution							
Straße, Hausnummer							
PLZ, Ort							
Telefon						E-Mail	
Datum							Unterschrift
						Fax	Ort