

# Profil Coach-Ausbilder ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein

|                                                                                     |                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Name des Ausbilders:</b>                                                         |                           |
| Anja Wollesen (geb. Maschewski)                                                     |                           |
| <b>Kontaktadresse: Institut für Management und Tourismus (IMT) an der FHW/Heide</b> |                           |
| Straße:                                                                             | Fritz-Thiedemann-Ring 20  |
| PLZ, Ort:                                                                           | 25746 Heide               |
| Tel.:                                                                               | 0481 – 8555 - 118         |
| Mail:                                                                               | wollesen@fh-westkueste.de |
| Internet:                                                                           | www.imt-fhw.de            |



| <b>Ausbilderprofil</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ausbildungen           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studium der Landschaftsplanung und der Stadt- und Regionalplanung an der TU Berlin.<br/>Abschluss: Dipl.Ing Landschaftsplanerin, Schwerpunktbe-<br/>reich: Tourismus- und Regionalentwicklung.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Berufserfahrungen      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 11 Jahre Tourismusberatung bei BTE, Tourismusmana-<br/>gement, Regionalentwicklung (Berlin/Hannover).<br/>Beratung von Unternehmen, Gemeinden und Regionen.<br/>Marketingkonzepte, Produktentwicklung, Vertrieb, Öffent-<br/>lichkeitsarbeit. Verschiedene Forschungsprojekte (s.u.)</li> <li>• Lehrererfahrung, u.a. durch Lehraufträge an der Fachhoch-<br/>schule Bergisch Gladbach, der Schule für Touristik in<br/>Frankfurt und Berlin sowie an der TU Berlin und der FHW /<br/>Heide. Schwerpunkte: Destinationsmanagement, Kultur-<br/>und Naturtourismus, Gesundheitstourismus, Leisure&amp;Event<br/>- Management, Reiseveranstalter-Management</li> <li>• 2 Jahre selbständig tätig als Tourismus- und Regionalbera-<br/>terin in Schleswig-Holstein.</li> <li>• 2 Jahre Projektreferentin Wassertourismus beim Deut-<br/>schen Tourismusverband (DTV) in Bonn u.a..</li> <li>• Seit 2005 angestellt an der Fachhochschule Westküste /<br/>Heide, am Institut für Management und Tourismus (IMT).<br/>Nebenberuflich weiterhin tätig als: Tourismusberaterin.</li> <li>• Seit 2008 Dozentin für Servicequalität Schleswig-Holstein.</li> </ul> |
| Derzeitige Tätigkeiten | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektleitung am IMT/FHW für die Kompetenzfelder Na-<br/>tur- und Kulturtourismus, Gesundheitstourismus.</li> <li>• Dozentin an der FHW für Leisure &amp; Event Management</li> <li>• Doktorandin an der TU Kassel (Prof. Dr. Ulf Hahne); Co-<br/>Betreuung durch die FHW/Heide (Prof. Dr. Bernd Eisens-<br/>tein). Thema: „Balanced Scorecard als Bewertungs- und<br/>Strategieinstrument für Kultureinrichtungen. Eine Evaluati-<br/>on anhand von Fallbeispielen aus Schleswig-Holstein.“</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

# Profil Coach-Ausbilder ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Arbeitsfelder /<br>Arbeitschwerpunkte | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tourismus- und Regionalberatung</li> <li>• Destinationsmanagement</li> <li>• Kultur- und Naturtourismus</li> <li>• Gesundheitstourismus</li> <li>• Leisure &amp; Eventmanagement</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Projekterfahrungen                    | <p><u>Zahlreiche Beratungsprojekte, u.a.:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwicklung und Einführung eines bundesweit einheitlichen wassertouristischen Informations- und Qualitätssystems im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit (Projekträger: Deutscher Tourismusverband, Bearbeitung BTE und dwif).</li> <li>• Touristische Entwicklung Nolde-Landschaft (Auftraggeber: Amt Wiedingharde, Bearbeitung: für BTE)</li> <li>• Machbarkeitsstudie Horsbüller Seenlandschaft (Auftraggeber: Amt Wiedingharde, Bearbeitung: für BTE)</li> <li>• Touristische Beratung, Angebotsentwicklung und Vertrieb, im Rahmen der Regionalentwicklung Unterelbe (für das Büro Region Nord)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Forschungsvorhaben                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• „Biodiversität und Tourismus. Konflikte und Lösungsansätze an den Küsten der Weltmeere“ (Auftraggeber BfN, Bearbeitung: für BTE)</li> <li>• „Forschungsvorhaben über den Einfluss des Tourismus auf Natur und Umwelt“ (Auftraggeber: BMU, Bearbeitung: für BTE)</li> <li>• Entwicklung eines strategischen Erfolgskennziffersystems für den Tourismus (SET), FHW</li> <li>• Kultur und Tourismus in den Kreisen Nordfriesland und Dithmarschen, FHW</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Veröffentlichungen                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brandt, A.C. / Wollesen, A. 2009: <i>Tourism&amp;Recreation</i>, in: Wadden Sea Quality Status Report 2009. Common Waddensea Secretariat (CWSS). Wilhelmshaven. Voraussichtliche Veröffentlichung: September 2009.</li> <li>• Maschewski 2008: <i>Touristische Vermarktung Deutscher Nationalparke: Stand und Ausblick</i>. In: National Parks and Tourism. Answers to Global Question from the International Competence Network of Tourism Management (ICNT). Schriftenreihe des IMT 3. Verlag Martin Meidenbauer.</li> <li>• Maschewski 2007: <i>Kultur und Tourismus an der Westküste Schleswig-Holsteins. Praxisbericht aus dem Projekt „Kultur und Tourismus in den Kreisen Nordfriesland und Dithmarschen“</i>. In: Von der Landschaftsgeschichte zur touristischen Zukunft. Entwicklung von Kultur- und Naturtourismus als Chance für den ländlichen Raum. Albersdorfer Forschungen zur Archäologie und Umweltgeschichte. Band 4.</li> </ul> |

## Profil Coach-Ausbilder ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <p>Boyens Medien GmbH &amp; Co KG, Heide.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• BTE/dwif 2004: Grundlagenuntersuchung zur Entwicklung des Wassertourismus in Deutschland</li><li>• BfN (Hrsg.)/BTE</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Branchenerfahrungen | <ul style="list-style-type: none"><li>• Siehe oben</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Referenzen          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Bundesministerium für Wirtschaft und Verkehr, Berlin</li><li>• Bundesministerium für Natur und Umwelt, Berlin</li><li>• Umweltbundesamt, Berlin</li><li>• Deutscher Tourismusverband, Bonn</li><li>• Deutsches Seminar für Fremdenverkehr, Berlin</li><li>• Bundesamt für Naturschutz, Bonn</li><li>• BTE, Regionalentwicklung und Tourismusmanagement, Berlin/Hannover</li><li>• Dwif, Deutsches Wirtschaftswissenschaftliches Institut für Fremdenverkehr, Berlin/München</li></ul> |