

EXZELLENZ DURCH RESILIENZ – Zukunftsfähige Tourismusentwicklung von Destinationen in Zeiten nach COVID-19

Dipl.-Ing. Matthias Beyer / Geschäftsführer mascontour GmbH

Digitale Fachkonferenz
Nachhaltigen Tourismus
in Deutschland gestalten

mascontour auf einen Blick – Unsere nachhaltigen Köpfe



mascontour auf einen Blick – 15 Jahre Beratungserfahrung



171 Projekte in 61 Ländern auf 5 Kontinenten

mascontour auf einen Blick – Unser Portfolio & Commitment



PROZESS- UND UMSETZUNGSBEGLEITUNG



Nachhaltiges Unternehmen

2021 / 2022

mascontour GmbH
Schwiebuser Straße 9
10965 Berlin

MITARBEITERBEFRAGUNG, KUNDENBEFRAGUNG
UND MANAGEMENTINTERVIEW: 12/2020

SEHR GUT
★★★★★

DIOP
Deutsches Institut
für Qualitätsstandards und -prüfung e.V.

Die Kriterien unseres Privatnstitutes finden Sie unter: www.digp.eu



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Spätestens die COVID-19 Pandemie hat gezeigt, dass unsere Branche
VIEL ANFÄLLIGER ist, als wir vielleicht wahrhaben wollten.



Zufriedene Gäste und Mitarbeiter:innen, hohe Aufenthalts- und Lebensqualität vor Ort sowie ökonomischer Erfolg auf Destinations- und Unternehmensebene werden gleichermaßen und auf Dauer nur erreichbar sein, wenn wir

DIE RESILIENZ

von Destinationen und Unternehmen in den Mittelpunkt der touristischen Entwicklung stellen.

erneuern

INNOVATION & ANPASSUNG

Integrative Anwendung und Harmonisierung
von zukunftsorientierten und in sich
kohärenten Ansätzen zur
Tourismusentwicklung

ZIEL: PROFESSIONALITÄT SICHERSTELLEN

ANSATZ: KONSISTENTES TOURISMUSMANAGEMENT

OUTPUT: STARK IM WETTBEWERB

Why

- Gäste wollen etwas Besonderes erleben, wollen beeindruckt und angenehm überrascht werden und haben immer höhere Erwartungen an die Servicequalität.
- Die Kundenwünsche werden immer individueller und differenzierter.
- Tourismus-Trends kommen und gehen immer schneller.
- Innovationskraft und Anpassungsfähigkeit sind der Garant für den Erhalt der Markt- und Wettbewerbsfähigkeit.

How

- Gute Koordination aller strategischen und operativen Maßnahmen zur Destinationsentwicklung.
- Führung, Zusammenarbeit, Vertrauensbildung und Dezentralisierung.
- Agilität, Flexibilität, Kreativität sowie ein klarer Fokus.
- Nachfrageorientierung, Authentizität, Modularität und Diversifikation in Bezug auf Produkte und Märkte.

ersetzen

ANTICIPATION & TRANSFORMATION

Laufende Beobachtung von neuen
Entwicklungen und Trends sowie Initiierung
strategischer und operativer
Veränderungsprozesse

ZIEL: FORTSCHRITT ERMÖGLICHEN

ANSATZ: PROAKTIVES VERÄNDERUNGSMANAGEMENT

OUTPUT: VORBEREITET AUF
KÜNFTIGE HERAUSFORDERUNGEN

Why

- Megatrends verändern unsere Welt grundlegend und langfristig. Das gilt auch für die Tourismusbranche.
- Verstärkte Vernetzung in unserem Lebensumfeld.
- Wir müssen uns darauf einstellen, dass unser Leben immer komplexer wird, Schwankungen unterliegt und von ständigem Wandel geprägt ist.
- Der Wunsch nach Beständigkeit erfordert die paradoxe Bereitschaft, sich auf Neues einzulassen.

How

- Entwicklung von maßgeschneiderten Lösungen für die Branche, durch die der sukzessive Wandel bestmöglich bewältigt werden kann.
- Einführung von umfangreichen Transformationsprozessen, damit die gefundenen Lösungen schrittweise umgesetzt werden können.
- Kontinuierliche Aneignung von Kenntnissen und neuen Fähigkeiten, sowie Unterstützung durch externe Experten.
- Enge Zusammenarbeit zwischen Akteuren innerhalb und außerhalb der Tourismusbranche.

erhalten

SCHUTZ & BEWAHRUNG

Sektor übergreifende und durchdachte
Umsetzung von Nachhaltigkeitsprinzipien
und -standards entlang der gesamten
touristischen Wertschöpfungskette

ZIEL: PERSPEKTIVEN ERÖFFNEN

ANSATZ: UMFASSENDES NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT

OUTPUT: GESCHÜTZT VOR
AUSBEUTUNG

Why

- Kaum ein anderer Wirtschaftszweig ist so sehr auf intakte natürliche und kulturelle Ressourcen angewiesen wie der Tourismus.
- Hohe Service- und Produktqualität erfordern angemessene Arbeits- und Qualifizierungsbedingungen.
- Die lokale Bevölkerung ist in der Regel dann ein guter Gastgeber, wenn die Tourismusbranche auf ihre Bedürfnisse Rücksicht nimmt.
- Die Kunden stellen immer höhere Anforderungen an die Umwelt- und Sozialverträglichkeit von touristischen Produkten.

How

- Identifizierung und Anerkennung der Grenzen für akzeptable Veränderungen und Wachstum im Tourismus.
- Inklusivität, lokale Wertschöpfung und Regionalisierung.
- Effiziente Nutzung der natürlichen Ressourcen und Erhalt des natürlichen und kulturellen Erbes.
- Einhaltung von Menschenrechten, faire Arbeitsbedingungen und soziale Gleichheit.
- Einbindung und Beteiligung der lokalen Bevölkerung.

erstärken

PRÄVENTION & SCHADENSMINIMIERUNG

Frühzeitige Erkennung von Stress- und Risikofaktoren und Umsetzung geeigneter Maßnahmen zur Vermeidung oder Verringerung negativer Auswirkungen

ZIEL: VORSICHTSMAßNAHMEN TREFFEN

ANSATZ: ZUVERLÄSSIGES RISIKOMANAGEMENT

**OUTPUT: ROBUST GEGENÜBER
BEDROHUNGEN**

Why

Wir alle müssen uns der Tatsache stellen, dass wir von möglichen Schäden oder Verlusten betroffen sein könnten.

- Ein Gefühl von Unsicherheit, da unsere Zeit zunehmend von neuen Gefahren und Risiken geprägt ist.
- Bedrohliche Ereignisse im Tourismus haben eine direkte Auswirkung auf das Nachfrage- und Buchungsverhalten und einen erheblichen Einfluss auf die Attraktivität und Funktionalität von Destinationen sowie auf das Vertrauen in diese.

How

- Ein breites Bewusstsein für die Notwendigkeit, sich frühzeitig und proaktiv mit Gefahren und Risiken auseinanderzusetzen.
- Erkennung, Analyse und Klassifizierung, wie sich Gefahren und Risiken auf den Tourismussektor auswirken.
- Entwicklung von Strategien zur Gefahrenabwehr und Risikominimierung sowie von Aktions- und Rettungsplänen, angepasst an die jeweilige Situation.
- Glaubwürdige Kommunikation nach innen und außen.

Resilienter Tourismus im Überblick

RESILIENTER TOURISMUS



©mascontour GmbH 2021

Resilienter Tourismus im Überblick



RESILIENTER TOURISMUS bedeutet

ganzheitlich zu denken und

**Wettbewerbsfähigkeit, Modernisierung,
Nachhaltigkeit und Risikovorsorge**

als **gleichwertige Elemente** für ein zukunfts-
orientiertes Handeln auf Destinations- und
Unternehmensebene zu begreifen.

Der Weg zum “Better Normal”

ROADMAP



Be BRILLIANT, become RESILIENT !

Ausbildung im Tourismus

Anpassung an neue Herausforderungen!

TOP 10 SKILLS 2020

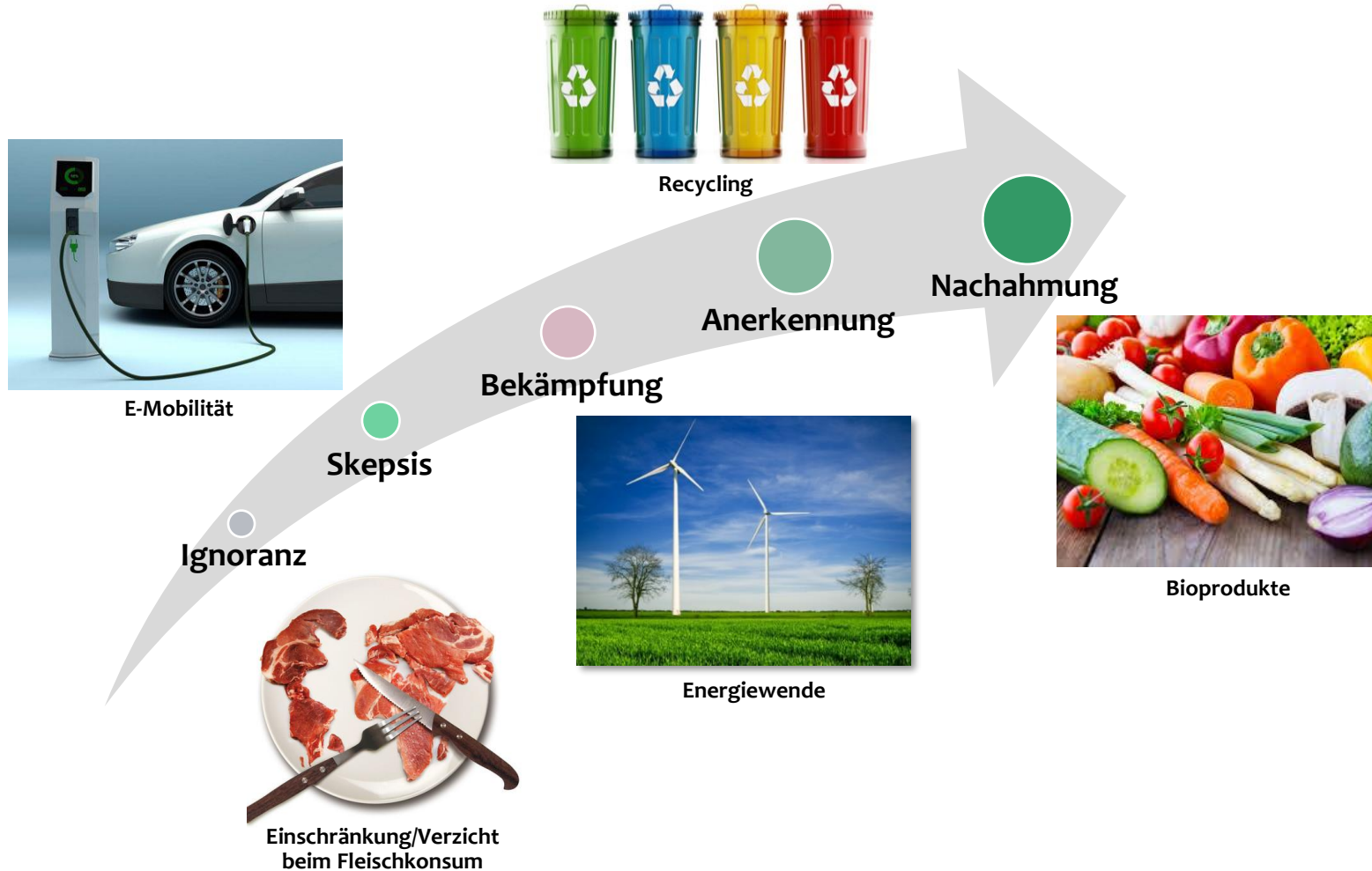
World Economic Forum 2018

1. Complex Problem Solving
2. Critical Thinking
3. Creativity
4. People Management
5. Coordinating with Others
6. Emotional Intelligence
7. Judgement and Decision Making
8. Service Orientation
9. Negotiation
10. Cognitive Flexibility



Der lange Weg neuer Ideen und Lösungen

Es braucht Ausdauer und Geduld – aber langfristig lohnt es sich!



ANCE •

RESILLENZ

320

340

0

NW

Vielen Dank....

.... für Ihre Aufmerksamkeit!

COMING SOON....

www.resilientertourismus.com

www.resilienttourism.com

www.turismoresiliente.com



15 JAHRE · YEARS · AÑOS

Digitale Fachkonferenz
Nachhaltigen Tourismus
in Deutschland gestalten



11. Mai 2021