

## Übung Berufsvorbereitung

# Krisenmanagement in Tourismusunternehmen

### Dozentin

M.A. Christin Khardani

### Zielgruppe

B.Sc.  M.Sc.  LA

### Leistungsnachweis

Planspiel + Präsentation

### Organisatorisches

Zeit: Di, 08-10

Ort: Richard-Wagner Str. 10

Raum: #D118

ECTS: 3

**Zielsetzung.** Ziel der Veranstaltung ist die Entwicklung eines ganzheitlichen Verständnisses für die Elemente des Krisenmanagements auf Makro- (regional/national/global) und Mikro-Ebene (touristische und nicht-touristische Unternehmen) sowie für das komplexe Zusammenspiel der verschiedenen Akteur:innen in einer Krise. Die Übung führt in Grundbegriffe des Tourismus- und Krisenmanagements ein und fördert Soft Skills, die im späteren Berufsleben von Nutzen sind. Dabei werden theoretische Grundlagen und deren Umsetzung anhand von Praxisbeispielen vermittelt. Ein zentraler Bestandteil ist das selbständige Erarbeiten der Studierenden von Kompetenzen und Inhalten mittels Gruppenarbeit, Planspielen und Case Studies.

Datum	Sitzung	Themen	Kenntnisse	Methodik
16.04	01	Einführung	-	Gruppenarbeit
23.04	02	Grundlagen Tourismusmanagement	Definition Tourismus, Daten & Fakten, touristische Akteure	Murmelgruppen
30.04	03	Grundlagen Krise und Krisenmanagement	Definition Krise, Krisentypen, Krisenmanagement, juristischer Hintergrund	Murmelgruppen
07.05	04	Krisenantizipation	Elemente der Krisenantizipation, Soft Skills Kreativitätstechniken	Mini-Planspiel
14.05	05	Krisenvorbereitung	Elemente der Krisenvorbereitung, Krisen-Software	Mini-Planspiel
28.05	06	Planspiel Krisenbewältigung	Soft Skills Handeln unter Druck, Ergebnisdarstellung mittels Power-Point	Simulation
04.06	07	Krisenbewältigung und Krisennachbereitung	Elemente der Krisenbewältigung & -nachbereitung	Murmelgruppen, Case Studies Praxisbeispiele
11.06	08	Krisenstäbe	Softskills Verhandlungssicherheit, sicheres Auftreten	Gruppenarbeit
18.06	09	SAT Teams (Special Assistance Teams) in Tourismus-unternehmen	Soft Skills psychologische Erstversorgung	Case Study Praxisbeispiel
25.06	10	Krisenkommunikation	Elemente, Dos & Dont's, Softskills Kommunikation	Case Studies in 2er-Gruppen
02.07	11	Rolle der Stakeholder im Destinations-Krisenmanagement	Stakeholder Collaboration, Textverständnis	Paper Diskussion Beritelli, 2001
09.07	12	Gesundheits- und Notfallmanagement (für Pauschal- und Geschäftsreisende)	Elemente, Prozessmanagement	Case Study Recap Covid-19
16.07	13	Sicherheitsmanagement (Reise- und Sicherheitshinweise)	Dokumentenanalyse	Case Studies in 2er-Gruppen

## Literatur

- Beritelli, P. (2011) 'Cooperation among prominent actors in a tourist destination', *Annals of tourism research*, Vol. 38, No. 2, pp.607–629.
- Faulkner, B. (2001). Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*, 22(2), 135–147. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(00\)00048-0](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00048-0)
- Glaesser, D. (2006). *Crisis Management in the Tourism Industry*. Routledge.  
<https://doi.org/10.4324/9780080464596>
- Ritchie, B. W. (2004). Chaos, crises and disasters: a strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism Management*, 25(6), 669–683. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2003.09.004>