



Foto: Dagmar Bittricher

# „Der Gast ist König“ Lehrgang für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Besucherdienst

Dagmar Bittricher

Michael Weese

# Einführung

## Einfach und praktisch

Im November 2019 startete der neue Lehrgang „Der Gast ist König“ für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Besucherdienst.

Der Besucherdienst im Museum soll den Gästen einen guten Zugang zu den Ausstellungsexponaten ermöglichen und gleichzeitig diese Objekte bewahren und vor unerlaubtem Zugriff schützen. Kassa-, Aufsichts- und Führungspersonal sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Shop - sie alle sind wichtige und oft die ersten Ansprechpersonen. Sie sind Botschafterinnen und Botschafter „ihrer“ Museen und haben erheblichen Anteil an deren Außenwirkung.

Darüber hinaus hat der Besucherdienst die schwierige Aufgabe, die Gäste auf einige Verhaltensgrundregeln im Museum aufmerksam zu machen und dafür zu sorgen, dass diese auch befolgt werden.

Alles in allem hat der Besucherdienst also eine wichtige Position mit herausfordernden Aufgaben. Leider gibt es für diese Tätigkeiten keine spezifisch zugeschnittene Ausbildung.

Daher wurde dieser **viertägige Lehrgang** ins Leben gerufen. Er soll allen im Besucherdienst Tätigen auf einfache und praktische Weise Antworten auf folgende Fragen geben: Was macht meinen Besucherdienst erfolgreich? Wie kommuniziere ich mit Besucherinnen und Besuchern? Und (wie) kann ich im Besucherdienst Verantwortung für die Sicherheit von Objekten übernehmen?

Der Lehrgang ist praktisch ausgerichtet. Er baut auf Erfahrungen des Besucherdienstes und auf Erwartungshaltungen der Gäste gleichermaßen auf. Fragestellungen der einzelnen Module werden mit hohem Praxisanteil vertieft.

Die einzelnen Module sollen in möglichst komprimierter Form das Verhalten des Museumspersonals gegenüber Besucherinnen und Besuchern perfektionieren helfen, wesentliche Regeln einüben und auf bestimmte Aspekte des Verhaltens im Notfall aufmerksam machen.

## Veranstalter

[Land Salzburg](#)

Für den Inhalt verantwortlich: Abteilung 2 Kultur, Bildung, Gesellschaft und Sport, [Referat 2/03 Volkskultur, kulturelles Erbe und Museen](#), +43 662 8042 2615

Organisation und Anmeldung: [Salzburger Verwaltungsakademie](#), +43 662 8042 5661

# Überblick

## Zielgruppe

Angestellte und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Saisonarbeitskräfte im Museum, die

- an der Kassa oder am Empfang eingesetzt sind,
- als Aufsichtspersonen oder als Sicherheitsbeauftragte beschäftigt sind,
- im Shop arbeiten

## Kooperationen

[Salzburger Museen und museale Einrichtungen](#)

[Landesverband Salzburger Museen und Sammlungen](#)

## Kursgebühren

**Euro 399,00 pro Teilnehmer/in** werden von den jeweiligen Institutionen bzw. für die Regionalmuseen vom Referat Volkskultur, kulturelles Erbe und Museen übernommen

## Kursort

[Bildungshaus St. Virgil](#), Ernst-Grein-Straße 14, 5026 Salzburg (barrierefrei zugänglich)

## Umfang, Dauer, Inhalte

**4 Tage, jeweils 9.00 - 17.00 Uhr: 2 Grund-Module** mit je 2 Themenblöcken

### Modul 1:

**Themenblock 1** Meine Rolle, mein Museum, meine Gäste. - Was macht meinen Besucherdienst erfolgreich?

**Themenblock 2** Von Mensch zu Mensch. - Kommunikation mit Besucherinnen und Besuchern. Willkommen heißen, miteinander sprechen, repräsentieren, Konflikte lösen.

### Modul 2:

**Themenblock 3** So geht es sicher! - Sicherheit für unser Gebäude, die Objekte und die Menschen, die mit ihnen zu tun haben.

**Themenblock 4** Unsere Sammlung - Unser Schatz. Vom richtigen Umgang mit dem Objekt.

Diese beiden Module sind auf wesentliche Inhalte konzentriert und an vier Seminartagen - wenn möglich innerhalb eines Jahres - zu absolvieren. Die Skripten zu den einzelnen Tagen werden durch die Salzburger Verwaltungsakademie im Vorhinein zum Download bereitgestellt. Nach den Modulen ergeht an alle Teilnehmenden ein Flipchart-Protokoll, am Ende eines jeden Tages bzw. Moduls erfolgt ein Feedback (mittels Feedbackbogen).

## Abschluss

**mit Zertifikat**, wobei die Absolvierung aller vier Themenblöcke der Module 1 und 2 (insgesamt 4 Tage) Voraussetzung ist.

## Vortragende

Alle Vortragenden bringen ein hohes Maß an Praxiserfahrung und Kenntnissen im Schulungs- und Vermittlungsbereich mit.

Grundsätzlich sind die Teilnehmenden einer Gruppe (normalerweise à 16 Personen - Corona bedingt weniger) und den entsprechenden Terminen zugeordnet. In begründeten Ausnahmefällen kann ein Modul an einem anderen Termin nachgeholt werden.

## **Aufbaumodul - NEU ab 2021**

### **Modul 3:**

**Kühlen Kopf bewahren in hitzigen Momenten** - Umgang mit besonderen Besuchergruppen (aufbauend auf Modul 1)

**Buchbar** nur für diejenigen, die Modul 1 und 2 bereits mit Zertifikat abgeschlossen haben!

### **Kursgebühren**

**Euro 199,00 pro Teilnehmer/in** werden von den jeweiligen Institutionen bzw. für die Regionalmuseen vom Referat Volkskultur, kulturelles Erbe und Museen übernommen

### **Kursort**

[Bildungshaus St. Virgil](#), Ernst-Grein-Straße 14, 5026 Salzburg