

St. Galler Schriften für Tourismus und Verkehr

Band 8

Institut für Systemisches Management
und Public Governance



Universität St.Gallen

Markt- und Branchenentwicklungen im alpinen Tourismus

Schweizer Jahrbuch für Tourismus
2016/2017

Herausgegeben von

Prof. Dr. Thomas Bieger

Prof. Dr. Pietro Beritelli

Prof. Dr. Christian Laesser

Mit Beiträgen von

Olivia Amstad

Monika Bandi Tanner

Marco Bazzi

Chantal Beck

Prof. Dr. Marco A. Gardini

Dr. Maria Kreuzer

Dr. Therese Lehmann Friedli

Roland Lymann

Prof. Dr. Harald Pechlaner

Prof. Dr. Mike Peters

Prof. Dr. Birgit Pikkemaat

Dr. Frieda Raich

Sebastian Speer

Dr. Thomas Steiner

Prof. Dr. Jürg Stettler

Barbara Rosenberg-Tauber

Prof. Dr. Anita Zehrer

Daniel Zacher

ERICH SCHMIDT VERLAG

**Weitere Informationen zu diesem Titel finden Sie im Internet unter
ESV.info/978 3 503 17474 4**

Gedrucktes Werk: ISBN 978 3 503 17473 7
eBook: ISBN 978 3 503 17474 4

ISSN 1869-5345

Alle Rechte vorbehalten
© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG, Berlin 2017
www.ESV.info

Ergeben sich zwischen der Version dieses eBooks
und dem gedruckten Werk Abweichungen,
ist der Inhalt des gedruckten Werkes verbindlich.

Inhaltsverzeichnis

Thomas Bieger, Pietro Beritelli, Christian Laesser

Vorwort der Herausgeber

VII

Zukunft von Destinationen

Anita Zehrer, Frieda Raich

Generationenwechsel in touristischen Familienunternehmen:
Herausforderungen für die Destinationsentwicklung

1

Harald Pechlaner, Daniel Zacher, Sebastian Speer

Zur Zukunft der Organisation des Tourismus - Ansätze für die
Regionalentwicklung und das Destinationsmanagement aus
bayerischer Perspektive

17

Thomas Steiner

The Top Spot Economy - Tourism at the end of destination marketing

39

Grenzen der Kommunikation

Marco Bazzi

Die Wirkung von Image- und Produktwerbung auf die Besuchs- und
Weiterempfehlungsabsicht der Destination Zermatt

45

Marco A. Gardini

Viele Marken, wenig Profil? Eine kritische Betrachtung der
Markenlandschaft im Tourismus

53

Trends in den Branchen

Jürg Stettler, Barbara Rosenberg-Taufer, Olivia Amstad

Die effektivsten Massnahmen zur Stärkung der Gastfreundschaft in der Hotellerie 71

Therese Lehmann Friedli, Monika Bandi Tanner, Chantal Beck

Das 3.0 Qualitäts-Programm des Schweizer Tourismus – Entwicklung und konzeptioneller Überblick 83

Roland Lymann, Olivia Amstad

Touristische Klein- und Kleinstseilbahnen vor grossen Herausforderungen - Förderungsmassnahmen im Kanton Uri 101

Birgit Pikkemaat

Vernetzungspotenzial des Tourismus mit anderen Branchen - Ergebnisse einer Pilotstudie in der Region Tirol 115

Marcel Kreuzer, Mike Peters

Wahrgenommene Arbeitgeberattraktivität im Tourismus im Branchenvergleich: Zur Bedeutung regionaler Klein- und Mittelunternehmen 129

Autorenverzeichnis 149

Vorwort der Herausgeber

Dieses Jahr präsentiert das Jahrbuch für Tourismus eine Reihe von Beiträgen rund um drei Themen: (1) die Zukunft von Destinationen, (2) Grenzen der Kommunikation und (3) Trends in den Branchen. Während letzteres Thema sich an die früheren Ausgaben des Jahrbuchs anlehnt, sind die ersten zwei spezieller Art und stehen für die sich verändernden Gegebenheiten und Rahmenbedingungen des Tourismus, sowohl auf Angebots- als auch Nachfrageseite.

Den ersten Beitrag im Teil ‚Zukunft von Destinationen‘ liefern Anita Zehrer und Frieda Raich. Schon in der letztjährigen Ausgabe war ein Beitrag über Nachfolgeplanung bei Hotels publiziert worden (Pikkemaat & Peters). Der diesjährige Artikel betrachtet die Problematik des Generationenwechsels aus der Sicht der gesamten Destinationen und zeigt, dass nicht nur die einzelnen Betriebe von dieser Herausforderung, sondern auch eine ganze Region davon betroffen ist. Das organisatorische Zusammenführen des touristischen Destinationsmanagements mit dem Regionalmanagement ist ein Thema auch in Bayern. Pechlaner, Zacher und Speer zeigen auf, welche Perspektiven und Lösungen in Entwicklung sind und liefern eine differenzierte Beschreibung der Anforderungen an ein neues Berufsbild des Destinationsmanagers. Der Kurzbeitrag auf Englisch von Thomas Steiner schliesst diesen Teil ab mit einem Ausblick auf die Zukunft von Tourismusorganisationen. Seine These erklärt, dass vor allem durch die zunehmende Digitalisierung der Gesellschaft und des Reisens, Tourismusorganisationen sich neu als flexible, agile, flache Netzwerke organisieren müssen, die sich an die Bedürfnisse der Reisenden orientieren. Der kritische Untertitel ‚Tourism at the end of destination marketing‘ leitet auch gleich in den zweiten Teil über.

Unter dem Titel Grenzen der Kommunikation werden dieses Jahr zwei Beiträge eingereicht, die sich kritisch mit der Wirkung vor allem des Destinationsmarketings auseinandersetzen. Marco Bazzi hat sich im Rahmen seiner Dissertation mit der Frage beschäftigt, ob Produktwerbung mehr als Imagewerbung wirkt. Seine Studienergebnisse mithilfe von Experimenten in Zermatt zeigen in eine schon länger vermutete Richtung: die Wahrscheinlichkeit, dass Konsumenten konkret ausgelobte Angebote buchen ist drei Mal grösser als dass sie aufgrund von Imagewerbung sich für eine Reise entscheiden. Berechtigt ist die Frage, ob sich der grosse Werbe- und Kommunikationsaufwand vor allem durch Tourismusorganisationen lohnt. Gardini diskutiert in seinem Artikel die Bedeutung von Tourismusmarken im Tourismus und argumentiert, dass touristisches Markenmanagement, obschon notwendig, heute an eindeutige Grenzen kommt. „Viele Namen, wenig Botschaft!“ lautet einer der Untertitel und trifft wohl damit den Nagel auf den Kopf.

Der Dritte Teil ist einer Reihe von Beiträgen zu Teilbranchen im Tourismus respektive zu besonderen branchenübergreifenden Aspekten gewidmet. Zur Stärkung der

Gastfreundschaft in der Hotellerie liefern Jürg Stettler, Barbara Rosenberg-Stauffer und Olivia Amstad einen konzeptionellen Rahmen sowie eine Kosten-Nutzen bezogene Gegenüberstellung von Verhaltensweisen, die zu Gastfreundlichkeit beitragen. Das Thema ist anspruchsvoll, weil vielschichtig und subjektiv, aber sehr relevant. Der Beitrag zeigt den weiteren Forschungsbedarf auf. Zum Thema Qualität und speziell zum 3.0 Qualitäts-Programm des Schweizer Tourismus präsentieren Therese Lehmann Friedli, Monika Bandi Tanner und Chantal Beck einen Rückblick seit dessen Entstehung vor rund 20 Jahren und einen Ausblick. In der Zwischenzeit wurden auch in anderen Ländern vergleichbare Konzepte eingeführt, und in der Schweiz kann aus den Erfahrungen der letzten Jahre gelernt werden. Das überarbeitete Konzept aktualisiert und verbessert das bestehende Angebot. Seilbahnen im Alpenraum stehen vor zunehmenden Herausforderungen. Ein Lösungsansatz auf kantonaler Ebene liefern Roland Lymann und Olivia Amstad am Beispiel von Uri. Das Thema wird zunehmend relevant, nicht nur weil immer mehr Bergbahnen in finanzielle Schieflage kommen, sondern weil die staatliche Intervention die Debatte über wettbewerbsverzerrende Zustände verstärkt. Die Grenzen zwischen Tourismus und anderen Branchen respektive anderen Aspekten des Gesellschaftslebens sind bekanntlich unscharf. Birgit Pikemaat präsentiert mit ihrem Beitrag zum Vernetzungspotenzial des Tourismus mit anderen Branchen sozusagen eine Rückkopplung. Ihre Studie geht der Frage nach: Zu welchem Zweck und auf welche Weise kann sich der Tourismus mit den anderen Branchen vernetzen? Tourismus und andere Branchen stehen aber auch im Wettbewerb, wenn es beispielsweise um den Arbeitsmarkt geht. Maria Kreuzer und Mike Peters vergleichen die Arbeitgeberattraktivität des Tourismus mit derjenigen anderer Branchen mithilfe einer Studie bei Schülern und Studenten. Die Erkenntnisse zeigen eine enge Beziehung zwischen Bildung, regionale Wirtschaftsstruktur und (branchenbezogene) Standortwerbung.

Das Jahrbuch setzt sich zum Ziel ein Kompendium aktueller Entwicklung der Branche in Forschung und Praxis zu sein. Es soll damit ein bleibender Wert geschaffen werden. Die Publikation des Jahrbuches ist jedoch nur dank der finanziellen Unterstützung von Partnern aus dem Tourismus möglich. Dafür bedanken wir uns herzlich bei den Jungfraubahnen Management AG, der Schweizerischen Gesellschaft für Hotelkredit SGH sowie den treuen Mitgliedern der Fördergesellschaft Abteilung Tourismus & Verkehr.

Wir wünschen dem Leser eine informative und spannende Lektüre, mit Erkenntnissen und Konsequenzen zum aktuellen Wandel im Tourismus.

St. Gallen, Februar 2017

Prof. Dr. Pietro Beritelli, Prof. Dr. Thomas Bieger, Prof. Dr. Christian Laesser

Schweizer Jahrbuch für Tourismus

Zielsetzung

Das Schweizer Jahrbuch für Tourismus will für Fach- und Führungskräfte in Tourismus und angelagerten Bereichen (Wirtschaftsförderung, Beratung, Schulung) jährlich einen umfassenden Einblick in die Weiterentwicklung von Wissenschaft und Praxis im Feld des Tourismus im Allgemeinen und des alpinen Tourismus im Besonderen bieten. Dabei wird vom Anspruch ausgegangen, dass alle relevanten Entwicklungen aufgezeichnet werden und so insbesondere Praktikern und Wissenschaftlern ein umfassender Überblick über aktuelle Themen und Entwicklungen gewährt werden kann.

Dabei sollen die Beiträge den Ansprüchen wissenschaftlicher Arbeiten (Zitierweise, Methodik, intersubjektive Nachvollziehbarkeit) gerecht werden. Das Jahrbuch für Tourismus soll im Umfeld des Tourismus wissenschaftliche Publikationsmöglichkeit insbesondere auch für Nachwuchskräfte und Vertreter von Fachhochschulen sein.

Redaktionelle Arbeitsweise

Das Jahrbuch enthält zwei Arten von Artikeln. Einerseits von der Redaktion gezielt eingeladene Beiträge zu aktuellen Entwicklungen in Wissenschaft und Praxis, andererseits unabhängig eingereichte und von der Redaktion bezüglich wissenschaftlichem Niveau und inhaltlicher Relevanz geprüfte Manuskripte.

Bei den eingeladenen Beiträgen wird darauf geachtet, dass sowohl alle relevanten Branchen (Hotellerie, Bergbahnen, Freizeiteinrichtungen, Animation/-Schulung, Beherbergung, Flugverkehr) abgedeckt werden, andererseits beispielhafte Entwicklungen im alpinen Raum berücksichtigt werden.

Einreichung von Manuskripten

Manuskripte können an das Institut für Systemisches Management und Public Governance der Universität St. Gallen, Dufourstrasse 40a, 9000 St. Gallen, Redaktion Schweizer Jahrbuch für Tourismus, eingereicht werden. Die Beiträge sind mit einem Minimum an Formatierungen per Email einzureichen.

Prof. Dr. Pietro Beritelli
St. Gallen, Februar 2017

Autorenverzeichnis

Olivia **Amstad**

Hochschule Luzern – Wirtschaft
Institut für Tourismuswirtschaft (ITW)
Rösslimatte 48
6002 **Luzern**
olivia.amstad@hslu.ch

Monika **Bandi Tanner**

Universität Bern
Zentrum für Regionalentwicklung
Forschungsstelle Tourismus (CRED-T)
Schanzeneckstrasse 1
3001 **Bern**
monika.bandi@cred.unibe.ch

Marco **Bazzi**

Institut für Systemisches Management und
Public Governance (IMP-HSG)
Dufourstrasse 40a
9000 **St. Gallen**
marco.bazzi@unisg.ch

Chantal **Beck**

Schweizer Tourismus-Verband
Finkenhübelweg 11
3001 **Bern**
chantal.beck@swisstourfed.ch

Prof. Dr. Marco A. **Gardini**

International Hospitality Management and Marketing
Fakultät Tourismus an der Hochschule Kempten
Bahnhofstrasse 61
DE-87435 **Kempten**
marco.gardini@hs-kempten.de

Dr. Maria **Kreuzer**

Fakultät für Betriebswirtschaft

Institut für strategisches Management, Marketing und Tourismus

Universtitätsstrasse 15

AT-6020 **Innsbruck**

maria.kreuzer@uibk.ac.at

Dr.rer.oec Therese **Lehmann Friedli**

Universität Bern

Zentrum für Regionalentwicklung

Forschungsstelle Tourismus (CRED-T)

Schanzeneckstrasse 1

3001 **Bern**

therese.lehmann@cred.unibe.ch

Lic. oec. Roland **Lyman**

Hochschule Luzern – Wirtschaft

Institut für Tourismuswirtschaft (ITW)

Rösslimatte 48

6002 **Luzern**

roland.lymann@hslu.ch

Prof. Dr. Harald **Pechlaner**

Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt

Lehrstuhl Tourismus

Pater-Philipp-Jeningen-Platz 2

DE-85072 **Eichstätt**

harald.pechlaner@ku.de

Prof. Dr. Mike **Peters**

Fakultät für Betriebswirtschaft

Institut für strategisches Management, Marketing und Tourismus

Universtitätsstrasse 15

AT-6020 **Innsbruck**

mike.peters@uibk.ac.at

Ass.-Prof. Dr. Birgit **Pikkemaat**
KMU und Tourismus
Institut für strategisches Management, Marketing und Tourismus
Karl Rahner Platz 3
AT-6020 **Innsbruck**
birgit.pikkemaat@uibk.ac.at

Dr. Frieda **Raich**
Kohlstatt 55
IT-39015 **St. Leonhard**
frieda@raich.it

Sebastian **Speer**
Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt
Lehrstuhl Tourismus
Pater-Philipp-Jeningen-Platz 2
DE-85072 **Eichstätt**
sspeer@ku.de

Dr. Thomas **Steiner**
CEO Fribourg Region
Rte de la Glâne 107
1701 **Fribourg**
thomas.steiner@fribourgregion.ch

Prof. Dr. Jürg **Stettler**
Hochschule Luzern – Wirtschaft
Institut für Tourismuswirtschaft (ITW)
Rösslimatte 48
6002 **Luzern**
juerg.stettler@hslu.ch

Barbara **Rosenberg-Tauer**
Hochschule Luzern – Wirtschaft
Institut für Tourismuswirtschaft (ITW)
Rösslimatte 48
6002 **Luzern**
barbara.rosenberg@hslu.ch

FH-Prof. Dr. habil. Anita **Zehrer**
MCI Management Center Innsbruck
Zentrum Familienunternehmen
Universitätsstrasse 15
AT-6020 **Innsbruck**
anita.zehrer@mci.edu

Dipl. Geogr. Daniel **Zacher**
Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt
Lehrstuhl Tourismus
Pater-Philipp-Jeningen-Platz 2
DE-85072 **Eichstätt**
daniel.zacher@ku.de