

St. Galler Schriften für Tourismus und Verkehr

Band 13



Universität St.Gallen

Institut für Systemisches Management
und Public Governance

Krisenbewältigung und digitale Innovationen im alpinen Tourismus

Schweizer Jahrbuch für Tourismus
2021/2022

Herausgegeben von

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

Mit Beiträgen von

Sandra Anger
Stefano Balestra
Dr. Monika Bandi Tanner
Curdin Bergamin
Prof. Dr. Thomas Bieger
Dr. Birgit Bosio
Jonas Brügger
Prof. Dr. Christian Buer
Tanja Bügler
Prof. Corsin Capol
Thomas Egger
Letizia Elia
Denise Fecker
Dr. Daniel Fischer
Stefanie Haselwanter
Tibor Hofmann
Marc-Alexander Iten
Christopher Jacobson

Urs Keiser
Jean-Christophe Loubier
Dario Mitterer
Prof. Dr. Hansruedi Müller
Monica Nadegger
Dr. Adrian Pfammatter
Dr. Frieda Raich
Chantal Siegrist
Prof. Dr. Guido Sommer
Dr. Yves Staudt
Prof. Dr. Jürg Stettler
Ueli Stückelberger
Laurent Vanat
Fabian Weber
Samuel Wille
Prof. Dr. Anita Zehrer
Andreas Zenhäusern

ERICH SCHMIDT VERLAG

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Weitere Informationen zu diesem Titel finden Sie im Internet unter
ESV.info/978-3-503-20915-6

Gedrucktes Werk: ISBN 978-3-503-20915-6

eBook: ISBN 978-3-503-20916-3

ISSN 1869-5345

Alle Rechte vorbehalten

© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG, Berlin 2022

www.ESV.info

Dieses Papier erfüllt die Frankfurter Forderungen der Deutschen Nationalbibliothek und der Gesellschaft für das Buch bezüglich der Alterungsbeständigkeit und entspricht sowohl den strengen Bestimmungen der US Norm Ansi/Niso Z 39.48-1992 als auch der ISO Norm 9706.

Druck und Bindung: Difo-Druck, Bamberg

Inhaltsverzeichnis

Thomas Bieger, Pietro Beritelli, Christian Laesser

Vorwort der Herausgeber

VII

Lehren aus der Krise

Thomas Bieger, Dario Mitterer

Impulsprogramm Post-COVID-19

Post-COVID-19-Massnahmen im zentraleuropäischen Alpenraum
mit Fokus auf den Tourismussektor

1

Birgit Bosio, Denise Fecker, Monica Nadegger, Stefanie Haselwanter

Krisenkommunikation in Skigebieten – Eine länderübergreifende
Social-Media-Analyse in der COVID-19-Krise Schweiz – Österreich

11

Andreas Zenhäusern, Jean-Christophe Loubier

Risikomanagement für eine Wintersportdestination: Ein
Netzwerkmodellierungsansatz

29

Fabian Weber, Jürg Stettler, Hansruedi Müller, Letizia Elia, Samuel Wille

Swisstainable. Das Nachhaltigkeitsprogramm des Schweizer
Tourismus

43

Daniel Fischer, Curdin Bergamin

Unternehmen im strategischen Wandel – zwischen Optimierung und
Erneuerung

61

Laurent Vanat

L'énigmatique saison de ski 2020/21

75

V

Destinationen

Monika Bandi Tanner, Adrian Pfammatter, Urs Keiser, Jonas Brügger
Überbetriebliche Digitalisierungsprojekte im Vergleich –
Erfolgsvoraussetzungen und Projekterfolge im Tourismus 79

Guido Sommer, Sandra Anger
Zur Notwendigkeit einer offenen Dateninfrastruktur am Beispiel der
BayernCloud im Tourismus als Grundlage für Smart Tourism
Destinations 95

Betriebe und Attraktionen

Christian Buer, Tibor Hofmann
Kulturhistorische Gebäudedenkmäler zur touristischen Nutzung unter
dem Einfluss kulturgesellschaftlicher sozialer Verantwortung – Eine
Herleitung zur wirtschaftlichen Überprüfung von denkmalgeschützten
Gebäuden zur Hotelnutzung 111

*Corsin Capol, Christopher Jacobson, Stefano Balestra, Tanja Bügler,
Yves Staudt, Chantal Siegrist, Marc-Alexander Iten*
Personalallokation und -planung für das Immobilienmanagement im
Tourismus 131

Thomas Egger, Ueli Stüchelberger
Der touristische Verkehr – Vom Stiefkind zum Trumpffaktor 147

Anita Zehrer, Frieda Raich
Employer Branding in Familienunternehmen – Besonderheiten zur
Etablierung einer attraktiven Arbeitgebermarke in familiengeführten
touristischen Unternehmen 159

Autorenverzeichnis 171

Vorwort der Herausgeber

Nachdem im vergangenen Jahr mehr die kurzfristigen Auswirkungen und Handlungsnotwendigkeiten im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie vorgestellt wurden, können wir heute auf erste Erfahrungen zurückblicken. Der erste Beitrag von Thomas Bieger und Dario Mitterer liefert mithilfe einer Vergleichsstudie einen sehr guten Überblick zu den staatlichen Impulsprogrammen für den durch die Corona-Krise getroffenen Tourismussektor. Eine weitere Vergleichsstudie zwischen Österreichischen und Schweizerischen Bergbahnen und ihren Social-Media-Strategien in der Krise wird von Birgit Bosio, Denise Fecker, Monica Nadegger und Stefanie Haselwanter vorgestellt. Während die ersten zwei Artikel die gemeinsamen Lernerfahrungen und zukünftigen Empfehlungen unterstreichen, konzentrieren sich die folgenden drei Beiträge auf ausblickende Initiativen. So schlagen Andreas Zenhäusern und Jean-Christophe Loubier anlässlich der aktuellen Krise ein neues Risikomanagement für Wintersportdestinationen mithilfe eines Netzwerkmodells vor. Im Zuge der Corona-Krise wurde der Ruf nach nachhaltigen Reisen noch lauter. Das hat Schweiz Tourismus dazu bewogen, «Swisstainable», ein Nachhaltigkeitsprogramm im Schweizer Tourismus, zu lancieren. Fabian Weber, Jürg Stettler, Hansruedi Müller, Letizia Elia und Samuel Wille stellen es in dieser Ausgabe vor und diskutieren erste Erfahrungen und Herausforderungen in der Praxis. Daniel Fischer und Curdin Bergamin liefern einen Blick in die Herausforderungen des unternehmerischen Wandels, der gerade in diesen Zeiten notwendiger denn je geworden ist. Auch wenn der letzte Kurzbeitrag von Laurent Vanat in diesem Teil zur Corona-Krise einen Rückblick über die Wintersaison 2020/ 2021 kommentiert, liefert er eine Reihe von zentralen Fragen, die uns für die kommenden Jahre beschäftigen werden.

Der Tourismus ist in stetigem Wandel. Auch ohne Corona-Krise ist beispielsweise die Digitalisierung im Sektor ein Dauerthema. Diese wird im zweiten Teil dieser Ausgabe thematisiert. Monika Bandi Tanner, Adrian Pfammatter, Urs Keiser und Jonas Brügger stellen einen Vergleich ausgewählter überbetrieblicher Digitalisierungsprojekte vor. Das Thema von «Smart Tourist Destinations», in welchem dank mehr und besserer Datennutzung auch die Gäste zusätzliche Vorteile während ihrer Reisen gewinnen, wird wohl in Zukunft an Bedeutung gewinnen. Einen entsprechenden Beitrag zu einer Open-Data-Lösung in Bayern stellen Guido Sommer und Sandra Anger vor.

Der dritte und letzte Teil dieser Ausgabe ist unterschiedlichen betrieblichen Herausforderungen und Lösungen gewidmet. Christian Buer und Tibor Hofmann diskutieren die schwierige Frage, wie die Wirtschaftlichkeit denkmalgeschützter Gebäude geschätzt werden kann. Die Bewertung und Nutzung dieser speziellen Immobilien können aus verschiedenen Perspektiven betrachtet werden. Auch die Betriebsmodelle können deshalb variieren. An der Schnittstelle zwischen Ferienwohnungsnutzung durch die Gäste und Ressourcenallokation befindet sich der zweite Beitrag in diesem Teil. In Zusammenarbeit mit der Weissen Arena AG haben die AutorInnen der FH Graubünden (Corsin Capol, Christopher Jacobson, Stefano Balestra, Tanja Bügler, Yves Staudt, Chantal Siegrist und Marc-Alexander Iten) ein durch maschinelles Lernen optimiertes System entwickelt, das zuverlässig Einsätze beispielsweise für das Reinigungspersonal prognostizieren kann. Es folgt ein Artikel, der eine Grundsatzdiskussion eröffnen will. Thomas Egger und Ueli Stückelberger heben die Bedeutung des Freizeitverkehrs in der Schweiz hervor und plädieren dafür, dass das Gewicht dieses Verkehrszweckes, der rund 40 bis 50% der Frequenzen und der aufgewendeten Zeit ausmacht, stärker berücksichtigt wird. Auch schlagen sie eine Reihe von wirksamen Strategien auf nationaler Ebene vor. Der Teil und die Ausgabe schliessen mit einem Beitrag ab, der sich mit employer branding bei familiengeführten touristischen Unternehmen befasst. Anita Zehrer und Frieda Raich diskutieren, wie eine Arbeitgebermarke auch bei Familienunternehmen gelebt und sich auf die Dienstleistungsqualität im Betrieb auswirken kann.

In der aktuellen Zeit können wir vielleicht nicht vom Ende der Corona-Krise sprechen. Dennoch zeigt sich, dass im Tourismus sehr viele und nützliche Erkenntnisse gewonnen worden sind. Es gilt auch für die kommenden Jahre anpassungs- und lernfähig zu bleiben. In diesem Sinne bieten wir dem Lesenden mit dieser Ausgabe einen informativen Überblick und nützliche Hinweise für die Zukunft.

Die Publikation des Jahrbuchs als Sammlung von aktuellen Entwicklungen der Branche für Wissenschaft und Praxis ist nur möglich dank der finanziellen Unterstützung von Partnern aus dem Tourismus. Dafür bedanken wir uns herzlich bei den treuen Mitgliedern der Fördergesellschaft Abteilung Tourismus und Verkehr:

- Crédit Suisse (Schweiz) AG
- Kanton Appenzell Ausserrhoden, Departement Bau und Volkswirtschaft
- Kanton Graubünden, Amt für Wirtschaft und Tourismus
- GastroSuisse
- HotellerieSuisse

- Kanton Thurgau, Amt für Wirtschaft und Arbeit, Wirtschaftsförderung
- Schweizer Reisekasse (Reka) Genossenschaft
- SBB AG
- Stadt Wil
- UBS Switzerland AG
- Kanton Schaffhausen, Volkswirtschaftsdepartement/Wirtschaftsamt
- Schweizerische Gesellschaft für Hotelkredit (SGH)
- Vorarlberg Tourismus GmbH

St. Gallen, Dezember 2021

Prof. Dr. Pietro Beritelli

Prof. Dr. Thomas Bieger

Prof. Dr. Christian Laesser