

# Neue Arbeitswelten und nachhaltiges Destinationsmanagement im alpinen Tourismus

Schweizer Jahrbuch für Tourismus 2023/2024

## Herausgegeben von

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

## Mit Beiträgen von

Dr. Monika Bandi Tanner  
Curdin Bergamin  
Prof. Dr. Pietro Beritelli  
Dr. Birgit Bosio  
Prof. Dr. Christian Buer  
Dominik Ebenstreit  
Denise Fecker  
Dr. Daniel Fischer  
Michael Fischer  
Dr. Florian Gasser  
Dr. Mauro Luis Gotsch  
Dr. Sandra Grèzes-Bürcher  
Prof. Dr. Vincent Grèzes  
Florian Grösswang  
Dr. Elisabeth Gruber  
Dr. Kirstin Hallmann  
Prof. Dr. Martin Heintel

Juliana Hoffmann  
Carla Kaufmann  
Anna-Katharina Kilp  
Dr. Aristid Klumbies  
Prof. Dr. Christian Laesser  
Deborah Lendi  
Dr. Harald Payer  
Dr. Frieda Raich  
Dr. Barbara Rigassi  
Prof. Dr. Roland Schegg  
Prof. Dr. Marc Schnyder  
Tonja Schühle  
Dr. Petra Stolba  
Prof. Dr. Jana Stolz-Römmermann  
Lara Wünsch  
Prof. Dr. Anita Zehrer

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/978-3-503-23809-5](http://ESV.info/978-3-503-23809-5)

Gedrucktes Werk: ISBN 978-3-503-23809-5  
eBook: ISBN 978-3-503-23810-1

ISSN 1869-5345

Alle Rechte vorbehalten  
© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG, Berlin 2024  
[www.ESV.info](http://www.ESV.info)

Die Nutzung für das Text und Data Mining ist ausschließlich dem Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG vorbehalten. Der Verlag untersagt eine Vervielfältigung gemäß § 44b UrhG ausdrücklich.

Druck und Bindung: docupoint, Barleben

# Inhaltsverzeichnis

*Thomas Bieger, Pietro Beritelli, Christian Laesser*

Vorwort der Herausgeber VII

*Pietro Beritelli*

Schweizer Jahrbuch für Tourismus IX

*Christian Buer, Lara Wünsch*

Künstliche Intelligenz in der Gastronomie 1

*Florian Gasser, Mauro Luis Gotsch*

Nachhaltigkeitskommunikation im Skitourismus 19

*Tonja Schühle, Kirstin Hallmann*

Erlebnisinszenierung in den sozialen Medien 39

*Anna-Katharina Kilp*

Technologische Akzeptanz von audiovisuellen Dienstleistungen im  
Tourismus 51

*Pietro Beritelli*

Influencer-Marketing und Social Media-Beiträge durch Tourismus-  
organisationen – Alter Wein in neuen Schläuchen 65

*Monika Bandi Tanner, Deborah Lendi, Barbara Rigassi, Carla  
Kaufmann*

Situationsanalyse und Potenzial zur Gleichstellung im Tourismus 87

*Birgit Bosio, Denise Fecker, Roland Schegg*

Tourismus als attraktiver Arbeitgeber für die Generation Z? – Ein Ver-  
gleich der Wahrnehmung von Berufen in Hotellerie und Gastronomie  
im Wallis und in Tirol 101

*Juliana Hoffmann, Jana Stolz-Römmermann*

Chancen und Risiken des New Work Konzeptes für die Hospitality  
Branche 119

*Frieda Raich, Anita Zehrer*

Fachkräftemangel im Tourismus – Integration von Arbeitskräften mit Migrationshintergrund 129

*Daniel Fischer, Curdin Bergamin*

Paradigmenwechsel erfordern ein neues Rollenverständnis der DMO 141

*Dominik Ebenstreit, Michael Fischer, Florian Grösswang, Elisabeth Gruber, Martin Heintel, Harald Payer und Petra Stolba*

Etablierung von Regionalen Informations- und Monitoringsystemen zur Stärkung der Kooperation zwischen Tourismus und Regionalentwicklung 157

*Aristid Klumbies*

Wie können Destinationen ihre Zweitwohnungsbesitzer einbinden? – Ein Prozess für aktives Engagement 169

*Vincent Grèzes, Sandra Grèzes-Bürcher, Marc Schnyder*

Entwicklung von Kreislaufwirtschaftslösungen im Tourismus – Eine Studie zur Schaffung von regionaler Wertschöpfung mit Hilfe von zirkulären sektorenübergreifenden Netzwerken in einem Tourismussystem 187

*Pietro Beritelli, Christian Laesser*

Destinationsmanagement – State of the Art und Konsequenzen 203

Autorenverzeichnis

227

## Vorwort der Herausgeber

Die Beiträge sind in drei Hauptblöcke eingeteilt. Der Erste widmet sich dem Kundenverhalten. Die Herausforderungen rund um die Arbeit und den Arbeitsmarkt beschäftigen die Branche weiterhin stark. Deshalb gibt es einen zweiten Block dazu. Schliesslich sind dieses Jahr fünf Beiträge wieder zum Destinationsmanagement und Tourismusorganisationen (DMOs) sowie allgemein zur Regionalentwicklung zu finden.

Eine der meisterwähnten Veränderungen im vergangenen Jahr ist sicher die künstliche Intelligenz. Somit beginnt diese Ausgabe mit einem Beitrag dieser technologischen Entwicklung. Christian Buer und Lara Wünsch bieten einen Einblick in deren Einfluss auf die Systemgastronomie, speziell aus der Kundenperspektive. Florian Gasser und Mauro Gotsch präsentieren auf der Basis einer breit angelegten Umfrage Strategien und Empfehlungen gegen das Greenhushing und -washing im Wintertourismus und für eine glaubwürdige Kommunikation gegenüber den Gästen. Unter dem Titel «Erlebnisinszenierung in den sozialen Medien» bieten Tonja Schühle und Kirstin Hallmann mithilfe einer Umfrage, die während eines Grossevents durchgeführt wurde, eine Reihe von Erlebnisdimensionen, die auch für Urlaub im ländlichen Raum relevant sein können. Auch im Beitrag von Anna-Katharina Kilp geht es um visuelle Wahrnehmung. Sie hat die Akzeptanz der virtuellen Realität für Gäste getestet und empfiehlt, gestützt auf die Resultate ihrer Studie, neun Ansätze für die Praxis. Der Beitrag von Pietro Beritelli schliesst diesen Teil ab. Er liefert mithilfe einer breit angelegten Studie Hinweise darauf, dass Reiseentscheidungen mit Übernachtungen weder durch Influencer auf Social Media noch auf Social-Media-Beiträge von DMOs zurückzuführen sind.

Der Block zu den Beiträgen rund um die Arbeit und den Arbeitsmarkt beginnt mit einem Beitrag von Monika Bandi Tanner, Deborah Lendi, Barbara Rigassi und Carla Kaufmann. Die Autorinnen stellen die aktuellen Herausforderungen im Schweizer Tourismus in verschiedenen Bereichen vor und weisen auf den dazu neu gegründeten Verein «Equality4Tourism» hin. Unter dem Titel «Tourismus als attraktiver Arbeitgeber für die Generation Z?» stellen Birgit Bosio, Denise Fecker und Roland Schegg einen auf der Grundlage einer Umfrage gestützten Vergleich der Wahrnehmung von Berufen in Hotellerie und Gastronomie im Wallis und in Tirol vor. Ein weiterer neuer Begriff, neben der GenZ, in der Arbeitswelt ist «New Work». Juliana Hoffmann und Jana Stolz-Römmermann bieten uns einen Einblick, speziell aus der Sicht des Fachkräftemangels in der Hotellerie. Auch im abschliessenden Artikel von Frieda Raich und Anita Zehrer geht es um Fachkräftemangel. Die Autorinnen präsentieren eine Reihe von Herausforderungen und Lösungsansätzen dazu.

Daniel Fischer und Curdin Bergamin eröffnen den dritten Block mit einem Argumentarium zur Notwendigkeit des Wandels für DMOs und stellen zentrale Fragen für die Zukunft dieser Organisationen. Tourismusedwicklung ist auch Teil der Regionalent-

wicklung. So stellen Dominik Ebenstreit, Michael Fischer, Florian Grösswang, Elisabeth Gruber, Martin Heintel, Harald Payer und Petra Stolba unter dem Titel «Etablierung von Regionalen Informations- und Monitoringsystemen zur Stärkung der Kooperation zwischen Tourismus und Regionalentwicklung» die Erfahrungen aus den Projekten GoRegion und RESY vor. Zweitwohnungen sind in den Berggebieten ein Dauerthema. Aristid Klumbies präsentiert in seinem Beitrag, wie Zweitwohnungsbesitzer stärker in die Gemeinschaft eingebunden werden und somit mehr Verantwortung tragen können. Tourismusdestinationen sind auch volkswirtschaftliche Systeme. Mit einer Studie zur Schaffung von regionaler Wertschöpfung mit Hilfe von zirkulären sektorenübergreifenden Netzwerken präsentieren Vincent Grèzes, Sandra Grèzes-Bürcher und Marc Schnyder ihre ersten Resultate für Crans-Montana und den Naturpark Pfyn-Finges vor. Die Ausgabe schliesst mit einem Beitrag von Pietro Beritelli und Christian Laesser ab, der aus aktuellem Anlass Auszüge aus der Studie 'Tourismus-Destinationen: Strukturen und Aufgaben sowie Herausforderungen und Perspektiven' im Auftrag des SECO zusammenfasst.

Die Vielfalt und Aktualität der Themen lässt auch mit dieser Ausgabe nichts zu wünschen übrig. Wir wünschen Ihnen in diesem Sinne eine inspirierende Lektüre.

Die Publikation des Jahrbuchs als Sammlung von aktuellen Entwicklungen der Branche für Wissenschaft und Praxis ist nur möglich dank der finanziellen Unterstützung von Partnerinnen und Partnern aus dem Tourismus. Dafür bedanken wir uns herzlich bei den treuen Mitgliederinnen und 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
- Wirtschaftsförderung Thurgau, Amt für Wirtschaft und Arbeit
- Schweizer Reisekasse (Reka) Genossenschaft
- UBS Switzerland AG
- Kanton Schaffhausen, Volkswirtschaftsdepartement/Wirtschaftsamt
- Schweizerische Gesellschaft für Hotelkredit (SGH)
- Stadt Wil
- Vorarlberg Tourismus GmbH

St. Gallen, Dezember 2023

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