

ESV ERICH
SCHMIDT
VERLAG

St. Galler Schriften für Tourismus und Verkehr

Band 7

Institut für Systemisches Management
und Public Governance



Universität St.Gallen

Gesellschaftlicher Wandel als Herausforderung im alpinen Tourismus

Schweizer Jahrbuch für Tourismus
2015/2016

Herausgegeben von

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

Mit Beiträgen von

Olivia Amstad	Prof. Dr. Mike Peters
Dr. Monika Bandi	Christina Pichler
Prof. Claudia Bauer-Krösbacher	Dr. Birgit Pikkemaat
Prof. Dr. Christian Buer	Dr. Frieda Raich
Prof. Dr. Franziska Drescher	Prof. Dr. Dominik Siegrist
Esther Federspiel	Prof. Dr. Georg Christian Steckenbauer
Jonas Frölicher	Prof. Dr. Jürg Stettler
Dominik Georgi	Dorothea Schaffner
Prof. Dr. Marco A. Gardini	Barbara Taufer
Dr. Arnulf Hartl	Stephanie Tischler
Lea Ketterer	Mila Trombitas
Sarah Gabriela Kieser	Prof. Dr. Michael von Brück
Dr. Therese Lehmann Friedli	Fabian Weber
Roland Lymann	Daniel Zacher
Ivan Paunovic	Prof. Dr. Anita Zehrer
Prof. Dr. Harald Pechlaner	Myrta Zemp

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 16681 7](http://ESV.info/978%203%20503%2016681%207)

Gedrucktes Werk: ISBN 978 3 503 16681 7
eBook: ISBN 978 3 503 16682 4

ISSN 1869-5345

Alle Rechte vorbehalten
© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG, Berlin 2016
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

<i>Thomas Bieger, Pietro Beritelli, Christian Laesser</i> Vorwort der Herausgeber	VII
Trends im Tourismus	
<i>Stephanie Tischler, Claudia Bauer-Krösbacher</i> Kulinarisch reisen – Aktuelle Entwicklungen und Bedeutung des Kulinariktourismus in Österreich	1
<i>Esther Federspiel, Jonas Frölicher, Dominik Georgi, Dorothea Schaffner, Fabian Weber, Myrta Zemp</i> Nutzenpotenziale von Sharing Economy-Anwendungen für den Tourismus	11
<i>Arnulf Hartl, Christian Pichler, Roland Lymann, Georg Christian Steckenbauer</i> Gesundheitstourismus in den Alpen – Natur als Basis wirksamer Anwendungen	27
<i>Dominik Siegrist, Lea Ketterer</i> Qualitätsstandards für den naturnahen Tourismus in den Alpen	47
Destinationsentwicklung	
<i>Sarah Gabriela Kieser</i> Finanzielle Vernetzung von Schweizer Tourismusorganisationen	59
<i>Frieda Raich, Anita Zehrer</i> Fallstricke der Zusammenarbeit in touristischen Destinationen	71
<i>Harald Pechlaner, Daniel Zacher, Ivan Paunovic</i> Touristische Stakeholder in der zweiten Reihe – Empirische Befunde zu Ansichten ausgewählter Akteure des bayerischen Tourismus	79

Branchen

Marco A. Gardini

Zukunft Personal – Personal der Zukunft
Plädoyer für eine neue personalpolitische Agenda im Tourismus 99

Christian Buer, Franziska Drescher

Die Einführung des Mindestlohns in der Hotellerie und Gastronomie in
Deutschland 115

Therese Lehmann Friedli, Monika Bandi

Aus- und Weiterbildung im Tourismus – Überblick über die
Entwicklungspfade und Herausforderungen in der Schweiz 141

Jürg Stettler, Olivia Amstad, Barbara Taufer

Gastfreundschaft in der Zentralschweiz – Ergebnisse einer
Anbieterbefragung 159

Michael von Brück, Mila Trombitas

Achtsamkeit: ein neuer Ansatz zur Schulung der Gastfreundschaft 173

Birgit Pikkemaat, Mike Peters

Nachfolgeplanung und –management in der Hotellerie 187

Autorenverzeichnis 201

Vorwort der Herausgeber

Das diesjährige Jahrbuch für Tourismus steht ganz im Licht des Wandels. Was wir in der Schweiz aber auch weltweit beobachten, ist eine teilweise fundamentale Veränderung etablierter Denkmuster und Modelle, die sich in den vergangenen Jahrzehnten herangebildet haben. Dies hat einerseits damit zu tun, dass sich die Gesellschaft als treibender Motor des Reisens und des Urlaubs immer rascher wandelt. Andererseits müssen die Antworten von Seiten der Anbieter immer rascher und mit mehr Flexibilität gefunden werden. Viele Beiträge in dieser Ausgabe sind direkt zu oder zumindest vor dem Hintergrund dieser Tatsache geschrieben worden. Die Artikel sind in drei Hauptblöcke eingeteilt. Der erste befasst sich mit dem Ursprung des Wandels, der Gesellschaft und deren Entwicklungstrends. Der zweite fokussiert sich auf aktuelle Herausforderungen, die dieser Wandel für Destinationen und Tourismusorganisationen zur Folge hat. Im dritten Teil liefern sechs Beiträge Antworten zu einzelnen Teilbranchen oder zeigen auf, wie die Herausforderungen des Wandels berücksichtigt werden können.

Tourismus manifestiert sich in unterschiedlichsten Formen. Während ein Grossteil der Reisen vor allem bei längerer Dauer eine breite Palette zahlreicher Aktivitäten aufweist, gibt es immer wieder Nischenphänomene, die es erlauben, ganz bestimmte Formen näher zu untersuchen. So präsentieren Tischler und Bauer-Krösbacher einen ‚appetitlichen‘ Einblick in den Kulinariktourismus. Hartl, Pichler, Lymann und Steckenbauer verknüpfen die Anforderungen des Gesundheitstourismus in den Alpen mit der Ressourcenfragen des natürlichen Umfeldes und zeigen Zukunftsperspektiven für die Schweiz und Österreich. Siegrist und Ketterer schlagen eine Reihe von Qualitätsstandards für den naturnahen Tourismus vor, welche freilich nicht nur für den Alpenraum, sondern für weitere ländliche Räume relevant sein können. Schliesslich befassen sich Federspiel, Frölicher Georgi, Schaffner Weber und Zemp mit einem zukunftsweisenden Thema, das sich direkt aus der gesellschaftlichen Entwicklung ableitet, dem Aufkommen der Sharing Economy und deren Konsequenzen für den Tourismus.

Der zweite Block widmet sich den Tourismusorganisationen und deren Herausforderungen im immer dynamischeren Umfeld. Unlängst wurde in der Wissenschaft und in der Praxis die Debatte begonnen, welchen Nutzen diese Organisationen heute und in Zukunft haben sollten. Die Fragestellung ist aktueller denn je, betrachten wir alleine der Wandlungsdruck durch neue Geschäftsmodelle und deren Koordinationsfunktionen aus der oben erwähnten Sharing Economy. Der erste Beitrag von Kieser zeigt auf, wie komplex und verschachtelt die finanziellen Ströme unter den Tourismusorganisationen in der Schweiz sind. Eine Erkenntnis zeigt, dass ein grosser Teil des Geldes über verschiedene Organisationen am Ende bei Schweiz Tourismus landet. Aus einer anderen Perspektive durchleuchtet Zehrer

die Koordinations- und Führungsrolle von Akteuren, insbesondere in Tourismusorganisationen. Führung (mitunter auch Koordination und Gestaltung sowie Innovation) wird hier neu nicht mehr an einer Institution/ Organisation aufgehängt, sondern in variablen Netzwerken von Akteuren, die meist bei Privatunternehmen in der Destination zu finden sind. Schliesslich führt der Beitrag von Pechlaner, Zacher und Paunovic einen Schritt weiter (respektive ‚zurück‘) zu den Akteuren in der ‚zweiten Reihe‘. Auch hier zeigt sich trotz der Heterogenität der Werte und Interessen eine gemeinsame Vorstellung über Stärken und Schwächen des Tourismus: kollektive Erkenntnis aber in heterogenen Umfeldern und bei unterschiedlicher persönlicher Zielsetzung. Die Organisation von Regionen und Destinationen erhält unter diesen Aspekten eine immer mehr virtuelle als institutionelle Bedeutung.

Gardini plädiert mit seinem ersten Beitrag zum dritten Teil für eine neue personalpolitischen Agenda im Tourismus. Auch er spricht von einer Übergangsphase im Tourismus, die dazu führt, dass die Gewinnung und Motivation der richtigen Mitarbeiter zum Erfolgsfaktor wird. Aus einer anderen Perspektive zeigt sich die Problematik im Beitrag von Buer und Drescher, nämlich von der Einführung eines Mindestlohns in Hotellerie und Gastronomie und Deutschland. Was oft vereinfachend als Fixkosten-Faktor, den es in schwierigen Zeiten zu minimieren gilt, erweist sich als vielschichtiges Themenfeld, welches einerseits Chancen zugunsten eines Berufsstandes andererseits Herausforderungen (nicht nur höhere Kosten, sondern steigender Regulierungsaufwand) stellt. Aus einer generellen Sicht über Mitarbeiter im Tourismus betrachten Friedli und Bandi die aktuellen Entwicklungspfade der Aus- und Weiterbildung. Der Beitrag zeigt, wie dynamisch sich die Bildungslandschaft für Tourismusberufe in der Schweiz entwickelt. Die Handlungsansätze weisen klar in die Richtung von mehr Durchlässigkeit, Mobilität, Flexibilität und Transparenz - die Branche öffnet sich weiter, auch was die Bildung angeht. Sozusagen auf der Gegenseite, nämlich wenn beispielsweise Hoteliers sich dem Ruhestand nähern, greifen Pikkemaat und Peters die Problematik der Nachfolgeplanung auf. Der Beitrag aus Österreich zeigt, dass nicht nur die Schweiz mit einem Wandel konfrontiert ist, der eine ganze Generation von Gastgebern betrifft. Im Drittel Teil haben wir zwei spezielle Beiträge berücksichtigt, die nicht nur in der Wissenschaft, sondern auch für Praktiker von Relevanz sein sollten. Der erste Artikel von Stettler, Amstad und Taufer hebt die Bedeutung der Gastfreundschaft hervor und schlägt einen inspirierenden Bezugsrahmen für das Konzept vor. Der zweite Artikel von von Brück und Trombitas widmet sich der Achtsamkeit als unterschätzte Komponente in der Leistungserbringung im Tourismus und zeigt auf, wie Empathie in der Praxis gelernt und eingesetzt wird.

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 möglich dank der finanziellen Unterstützung unserer Fördermitglieder und Partnern aus dem Tourismus. Dafür bedanken wir uns herzlich bei:

- Crédit Suisse AG
- Gastrosuisse
- hotelleriesuisse
- Kanton Graubünden, Amt für Wirtschaft und Tourismus
- Hotelplan Suisse
- Kanton Thurgau, Abt. Öffentlicher Verkehr und Tourismus
- REKA
- SBB AG, Division Personenverkehr
- Schweizerische Gesellschaft für Hotelkredit
- Kanton AR, Departement Volks- und Landwirtschaft
- Stadt Wil
- Touring Club Schweiz
- UBS Switzerland AG
- Vorarlberg Tourismus

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

St. Gallen, Dezember 2015

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