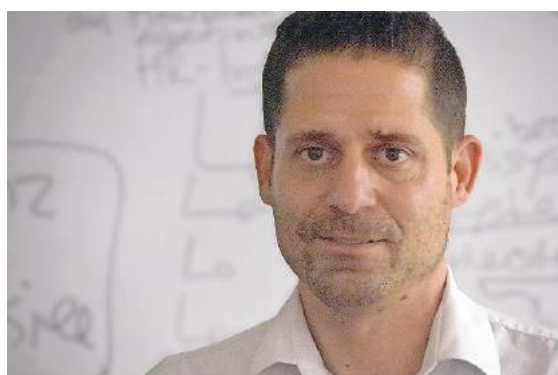




# Wo die Hoteliers von morgen zu finden sind

Veränderung beeinflussen die Hotellerie seit jeher. Was sich zuvor über Jahrzehnte etabliert hat, verändert sich heute fast täglich. Dabei hat sich das Kerngeschäft der Hotellerie am wenigsten verändert; ein Dach über dem Kopf und eine warme Mahlzeit. Die Bedürfnisse und das Umfeld verändern sich jedoch immer schneller, verbunden mit einer hohen Komplexität. Gesucht sind Hoteliers, welche sich diesen Herausforderungen stellen. mit Claude Meier sprach Christian Ehrbar



Claude Meier, Direktor Hotellerie Suisse

## Herr Meier, welches sind die Herausforderungen in der Hotellerie weltweit?

Ich werde mit dem Stichwort «Wetter» beginnen. Konkret, die Klimaveränderung in den letzten 20 Jahren führt dazu, dass es weniger schneereiche Winter gibt, mit Ausnahme von Extremen mit sehr viel Schnee wie im letzten Winter oder mit diesem überdurchschnittlich heissen Sommer. Das zeigt, die Wetterveränderung hat einen zunehmenden Einfluss auf den nationalen und internationalen Tourismus und die Beherbergung. Eine weitere Veränderung ist der Markt respektive das «Gästedürfnis». Vor etwa 20 Jahren waren bei uns die deutschen Gäste marktführend, dieser Markt hat in den letzten zehn Jahren jedoch massive Einbussen erlitten. Dafür haben wir ganz neue Marktsegmente im arabischen und asiatischen Raum erschlossen. Die Bedürfnisse der Gäste in der Hotellerie und im Tourismus werden immer breiter, verbunden mit neuen Kulturkreisen. Das hängt wiederum mit der internationalen Digitalisierung zusammen. In den letzten zehn Jahren hat sich auch die Technologie stark verändert. Der Einfluss auf ganz neue Geschäftsmodelle im Vertrieb hat Dynamik in den Tourismus und in die Beherbergung gebracht. Die «Mobilität» hat in den letzten zwei Jahrzehnten zugenommen. Früher fuhr man mit dem Auto ins Tessin für eine Woche Ferien. Heutzutage fliegt man mit Easyjet und Ryanair einfach und kostengünstig und ist für ein paar Tage in Barcelona, London oder weiteren europäi-

schen Metropolen. Vor 20 Jahren hatten wir in Europa noch gegen 30 Währungen. Eine neue Abhängigkeit ist durch den Euro entstanden, mit massiven Konsequenzen auf die standortgebundene Hotellerie.

## Wie weit unterscheiden sich diese globalen Herausforderungen an die Hotellerie von denjenigen der Schweizer Hotellerie?

In der Schweiz sind Tourismus und Hotellerie extrem dezentral, kleinräumig und klein strukturiert. Ich nenne dazu zwei Beispiele. Hongkong ist mit rund acht Millionen Einwohnern etwa gleich gross wie die Schweiz. Hongkong hat etwa 300 Hotels – in der Schweiz gibt es rund 5000 Hotels. Ein Hotelbetrieb in Hongkong hat durchschnittlich 290 Zimmer. Der Durchschnittsbetrieb in der Schweiz verfügt über 30 Zimmer. Die Hotellerie in der Schweiz hat somit eine ausgeprägte KMU-Struktur, mit einer unglaublichen Vielfalt; zum Beispiel Bergfamilienhotellerie, Freizeithotellerie (welche gerade in Graubünden sehr ausgeprägt ist) bis zur städtischen Hotellerie. Diese KMU-Struktur ist den globalen Trends besonders ausgesetzt, was grosse Herausforderungen mit sich bringt.

## Welches spezielle Know-how braucht der Hotelier von Morgen?

Der Hotelier hat viele Chancen auf dem Markt, wenn er sich als Unternehmen klar positioniert. Wenn er als Unternehmen auf dem lokalen Markt Kooperationsmöglichkeiten sucht – mit anderen Beherbergern zusammen sowie in der Zusammenarbeit mit weiteren Leistungserbringern. Wichtig ist die sinnvolle Nutzung der Digitalisierung. Grossen Einfluss hat die Mitarbeiterführung, welche fordert und fördert. In diesem gesellschaftlichen Umfeld erfordert dies von der Hotelführung viel unternehmerische und betriebswirtschaftliche Kompetenzen. Dies ist der Schlüssel zur Aus- und Weiterbildung. Die lebenslange Weiterbildung fängt schon damit an, dass wir eine Erfahrungsaustauschgruppe haben, in der wir Hoteliers zusammenbringen, Zahlen und Erfahrungen austauschen – dies als wichtiges, erstes Element, wie man sich «on the Job» unter Kollegen weiterbilden kann. Es gibt verschiedene Weiterbildungen nonformaler Art wie Kurse, Seminare sowie einzelne Tage, die wir

unseren Mitgliedern als Hotelleriesuisse anbieten. Es gibt aber auch längere Ausbildungen wie ein Nachdiplomstudium NDS HF Hotel Management oder ein Studium an einer Hotelfachschule.

## Sind die Hotelfachschulen gut aufgestellt, das Rüstzeug an künftige Hoteliers zu vermitteln?

Ganz grundlegend haben wir in der Schweiz mit unserem Ausbildungssystem einen ungemein guten Trumpf in der Hand; mit der beruflichen Grundbildung, mit der Höheren Berufsbildung, der Berufsmaturität und den Fachhochschulen. In unserer Branche funktioniert das hervorragend. Wir führen als Verband eigene Schulhotels, so unter anderen ein Schulhotel in Pontresina, wo wir in der Grundbildung den Beruf Hofa, Hotelfachmann/-frau EFZ mit etwa 70 Lernenden anbieten. Dann haben wir die Swiss School of Tourism and Hospitality SSTH als Hotelfachschule in Passugg, wo wir einerseits die berufliche Grundbildung Hotel-Kommunikationsfachfrau/-mann EFZ, die Hoko im Angebot haben und nachher auf Stufe Höhere Fachschule das Angebot Hôtelière-Restauratrice/Hôtelier-Restaurateur HF im Bereich von Hotelmanagement. Das gleiche haben Höheren Fachschule in Thun. Dazu kommt die Ecole hôtelière de Lausanne als Fachhochschule – wir verfügen somit über ein komplettes Bildungsangebot.

Die HF gehen heutzutage gut auf die veränderte Umwelt ein. Ihre Ausbildung basiert auf einem aktuellen Rahmenlehrplan, welcher auf dem Arbeitsmarkt anerkannt ist. Die Absolvierenden sind gesucht in der Branche. Künftig wollen wir die Bildungsinstitutionen, die zur Hotelleriesuisse-Familie gehören, noch besser koordinieren. Das sieht man am Beispiel der EHL Group, welche seit 2014 nicht nur am Standort Lausanne auf Stufe FH besteht, sondern durch die Übernahme der SSTH auch die Lehrgänge auf Stufe HF in Deutsch und Englisch im Angebot hat, zusammen mit der beruflichen Grundbildung. Und ab diesem Herbst auch das Element der Fachhochschule integriert, mit dem Bachelor in International Hospitality Management für Absolvierende der HF. Wir wollen unsere Bildungsinstitutionen besser koordinieren, damit wir als Organisation der Arbeitswelt der Branche eine ganze Wertschöpfungskette ►

anbieten können; von der Grundausbildung bis zu einem Master of Science in Global Hospitality Business.

#### Welchen Einfluss nimmt Hotelleriesuisse auf die Ausbildungsinhalte und die Positionierung der Hotelfachschulen?

Der Verband ist in der Trägerorganisation im strategischen Organ der Hotelfachschule vertreten. Das ist ein Alleinstellungsmerkmal, innerhalb der Schweiz und auch im Ausland. Die Bildungsinstitutionen werden somit von einem Arbeitgeberverband getragen. Das ist wichtig, weil wir die Repräsentanten des Arbeitsmarktes sind. Das heisst für uns auch, wir haben viel Potenzial, die Durchlässigkeit in den Bildungsinstitutionen weiter zu fördern und zu unterstützen. Beispielsweise der HF Abschlusses in Passugg mit der Möglichkeit des direkten Übergangs zur Fachhochschule FH, zum Bachelor der EHL.

#### Welchen Anspruch hat Hotelleriesuisse an die SSTH in Passugg?

Die SSTH in Passugg hat für uns ein ganz wichtiges Ausbildungsangebot. Für uns stellt sich die Frage; wie können wir Fachkräfte für unsere Branche gewinnen, sie halten und in unseren Betrieben auch weiterentwickeln?

Der Arbeitsmarkt der Hotellerie braucht viele qualifizierte Leute mit EBA oder EFZ Abschluss, aber auch Absolventen und Abgänger mit eidgenössischen Prüfungen, mit einem HF Abschluss sowie einen kleineren Teil Bachelor Absolventen mit einem FH Abschluss. Daher ist Passugg ganz zentral in diesem Verbund. Passugg entwickelt sich sehr positiv innerhalb der Berufsbildungs- und Fachhochschulwelt. Und die Schule entwickelt sich positiv weiter, die Zahlen sind sehr gut. Die HF Lehrgänge sind mit zwei vollen Klassen gestartet, auch bei Hoko sind wir mit zwei Klassen unterwegs, sowie die neue Klasse auf Bachelorstufe. Das zeigt, das Scharnier Passugg spielt ein zentrales Element, um die Berufsbildung und die Höhere Berufsbildung zu stärken, wie auch die Passarelle, welche die Durchlässigkeit in die Welt der Fachhochschule ermöglicht.

#### Inzwischen gibt es den Bachelor in International Hospitality Management an der SSTH. Welche Chancen eröffnen sich dabei den Absolvierenden?

Was man erstens sehen muss, sind die Möglichkeiten, die diese Branche bieten kann. Beispielsweise, wenn jemand eine Lehre als Koch oder Köchin macht, als Restaurantfachmann-/frau EFZ, Refa, Hofa oder Hoko. Diese Personen wissen, was sie wollen. Es steht ihnen

ein Karriereweg bevor, mit einer Berufsmaturität direkt nach Lausanne zu gehen, oder eine berufliche Grundbildung zu machen und sich an einer HF in Passugg oder durch Eidgenössische Prüfungen weiterzuentwickeln. Karriere ist möglich! Im Weiteren gibt es kaum eine Branche, welche so schnell die Gelegenheit anbietet, bereits im Alter von 20 und 30 Jahren eine Führungsfunktion in einem Betrieb zu übernehmen. Es ist wirklich eine Branche, welche für Personen geeignet ist, die sich weiterentwickeln und vorwärtskommen möchten. Einmalig ist auch der Austausch mit verschiedenen Menschen aus verschiedenen Kulturen und der tagtägliche Kontakt mit Gästen aus aller Welt. Dank der Produkte und Serviceleistungen rund um «Ferien und Freizeit», arbeiten die Leute gerne in einem Hotel.

Das sind Eigenheiten, welche die Hotellerie zu bieten hat. Für die Branche brauchen wir Mitarbeiter auf ganz verschiedenen Qualifikationsniveaus als Fach- und Führungskräfte. So vielfältig die Branche ist, so vielfältig sind auch die Anforderungen. Das Bildungssystem ist dazu da, um das Qualifikationsniveau zu verbessern und diejenigen Mitarbeiter auszubilden, die der Arbeitsmarkt auch verlangt. Das ist unser Beitrag, den wir leisten wollen.

#### Hotelleriesuisse

- › Hotelleriesuisse ist das Kompetenzzentrum für die Schweizer Beherbergungsbranche und vertritt als Unternehmerverband die Interessen der national und international ausgerichteten Beherbergungsbetriebe.
- › Claude Meier, lic. rer. pol., Emba, ist seit Juli 2016 Direktor von Hotellerie Suisse und verfügt über langjährige Führungserfahrung auf operativer und strategischer Ebene in mehreren nationalen und kantonalen Verbänden und Organisationen.
- › Die von Hotellerie Suisse klassierten Betriebe repräsentieren rund zwei Drittel der Schweizer Hotelbetten und generieren knapp drei Viertel aller Logiernächte.

## Die Hotellerie verfügt in Graubünden über ausgezeichnete Ausbildungsangebote

Jürg Domenig ist ein ausgewiesener Kenner und ein erfolgreicher Akteur der Bündner Hotellerie. Als Verwaltungsratspräsident der SSTH Schweizerische Schule für Touristik und Hotellerie AG hat er klare Vorstellungen von den Ausbildungsbedürfnissen der Hotellerie. mit Jürg Domenig sprach Martin Michel



Jürg Domenig ist Verwaltungsratspräsident der SSTH in Passugg.

#### Die SSTH Swiss School of Tourism and Hospitality von Passugg sorgt für positive Schlagzeilen. Wo sehen Sie als VR-Präsident die Stärken dieser Schule?

Wir freuen uns, dass wir Ende August die Betriebsbewilligung für die Bachelor-Ausbildung von der Bündner Regierung erhalten haben und dass unsere Hotelfachschule ausgebucht ist. Mit dem Bachelor Studiengang sind wir inzwischen zu einem «One-Stop-Shop» für die Hospitality Ausbildung aufgestiegen. Die SSTH in Passugg bietet von der beruflichen Grundbildung als Hotel-Kommunikationsfachfrau/-mann EFZ (Hoko) über eine Anschlussausbildung auf Stufe Höhere Fachschule HF in Deutsch oder in Englisch bis zum Bachelor Lehrgang für erfolgreiche Absolvierende der HF eine einzigartige Kombination zwischen Professioneller und akademischer Ausbildung an. Ein gesunder Mix von schweizerischen und ausländischen Studierenden auch innerhalb der EHL Gruppe gibt den internationalen Touch, von dem sowohl die Studierenden wie auch die Dozierenden profitieren. Die Zusammenarbeit der SSTH mit der EHL-Group, als weltweit führender Anbieter von Hospitality Education, ist hierbei ein entscheidender Erfolgsfaktor.

#### Die SSTH AG in Passugg arbeitet eng mit der École hôtelière de Lausanne EHL zusammen. Wie muss man sich das vorstellen?

Wir brauchten geraume Zeit, um einander kennenzulernen und gegenseitig die Prozesse zu verstehen. Erst wenn man einander sehr gut kennt, kann man auch die Synergien nutzen. Solche finden in verschiedenen Bereichen statt, z.B. bei der Infrastruktur und IT, beim Studenten- und Dozentenaustausch sowie durch gemeinsame Mitarbeitende in Zentralbereichen an den Standorten Lausanne und Passugg. Der permanente Austausch von Studierenden des «Année Préparatoire», die später in Lausanne den Bachelor absolvieren, ist hierbei nur ein Beispiel. Über das Jahr verteilt haben wir immer eine AP-Klasse bei uns in Passugg. Die Studierenden können so Betriebe der Bündner Tourismusregion kennenlernen.

#### Mit welchen Argumenten überzeugen Sie studieninteressierte junge Leute für eine Ausbildung an der SSTH?

Wir bieten in Passugg eine erstklassige Ausbildung auf sehr hohem Niveau auf

allen Stufen an – für die berufliche Grundbildung, für die Höhere Fachschule und für die Fachhochschule. Wir führen einen Campus, welcher ein reales Hotel mit fünf gastronomischen Outlets simuliert. Zudem sind wir in Bezug auf Sprachen, Netzwerke und Alumnis international aufgestellt. Jede Ausbildung hat eine volle Durchlässigkeit – bei uns gibt keinen Abschluss ohne Anschluss. Wir sind eine Schule im Grünen, nahe zu den grossen Wintersportmetropolen gelegen, aber auch zur ältesten Stadt der Schweiz Chur und zu Zürich.

#### Was sind die Marktchancen des EHL Bachelor in drei Semestern an der Hotelfachschule von Passugg im Anschluss an das HF Diplom?

In Graubünden kann man mit dem gleichen Bachelor abschliessen wie in Lausanne, der Nummer eins der Branche weltweit. Das letzte Semester findet immer an der EHL in Lausanne statt. Für uns ist der Bachelor Studiengang ein riesiger Gewinn und wir sehen die Marktchancen sehr positiv. Dieses Jahr haben wir erstmalig mit einer Klasse von 16 Bachelorstudierenden gestartet. Die EHL ist eine «Business-Schule» mit einem sehr renommierten Bachelortitel der Haute Ecole Spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO). Die SSTH kommt von der be-

ruflichen Praxis und erlaubt den Studenten akademisch abzuschliessen. Solche dual ausgebildeten jungen Talente sind in der Branche sehr begehrt.

#### Ist die Hotelbranche mit dem Ausbildungsangebot der SSTH zufrieden?

Das beste Argument für uns ist, dass wir Praktikanten in den renommiertesten Betrieben in der ganzen Schweiz sowie auch international platzieren können. Die Absolvierenden sind sehr begehrt, weil sie in Passugg einen grossen Bezug zur Praxis haben, was extrem wichtig für die Branche ist. Ganz wichtig sind darüber hinaus neue Trends wie «Affective Hospitality». Dies bedeutet, dass wir heute bereits in einer Konvergenz zwischen Erlebnis- und Emotionaler Ökonomie leben. Emotionen, Soft-Skill und Experience Design werden zunehmend wichtig und bedingen ein starkes Engagement der SSTH in diesen neuen Themenfeldern. Wir haben deshalb fast ausschliesslich Dozierende in Teilzeitmandaten mit einem gesunden Mix zwischen Praktikern aus der Industrie sowie solchen, die akademisch geschult sind, um dieser Dynamik Rechnung zu tragen.

#### Was sind die wichtigsten Charaktereigenschaften eines erfolgreichen Angehörigen eines Hotelkaders?

Für eine Top-Karriere im Kaderbereich ist es wichtig, die entsprechenden Werkzeuge im Rucksack zu haben. Hierbei sind professionelles Handwerkzeug, analytische Fähigkeiten, unternehmerisches Denken sowie emotionale Intelligenz und Empathie von hoher Wichtigkeit. Charakterlich sind Freude an der Dienstleitung, Umgang mit Menschen und Herzblut für die Branche eine Grundvoraussetzung. Das sind die Dinge, die wir an der SSTH unseren angehenden Kaderleuten, welche sich für die Branche entschieden haben, in einer ausbalancierten Art und Weise beibringen. Meiner Meinung nach ist es für die Branche eine Sensation, dass wir in Graubünden den Lausanner Bachelor anbieten. Im Ausland kann man die HF-Ausbildung trotz Übersetzung ins Englische bildungspolitisch zu wenig einordnen. Deshalb ist der akademische Bachelor Titel für uns so wichtig. Damit haben unsere Studenten am Ende zwei Top-Degrees in der Tasche, welche den Absolvierenden aus Passugg die Türen für eine nationale und internationale Top-Karriere öffnet, da diese einzigartige duale Kombination am Arbeitsmarkt sehr begehrt ist. Ich bin überzeugt, dass unsere Bachelors der Branche Hotellerie vermehrt treu bleiben werden. Dies ist uns ganz wichtig.

