

u^b

b
**UNIVERSITÄT
BERN**

CRED
CENTER FOR REGIONAL
ECONOMIC DEVELOPMENT

FORSCHUNGSSTELLE
TOURISMUS

2018/19

Jahresbericht der Forschungsstelle Tourismus



Titelbild: © shutterstock

Auf den ersten Blick herausfordernd, ermöglichen mutige und weitsichtige Veränderungen im Tourismus und an der Forschungsstelle Tourismus viele Chancen zur Neuausrichtung.

Jahresbericht der Forschungsstelle Tourismus 2018/19

Übersicht

Vorwort	S. 4
Personelles	S. 6
Organisation	S. 7
Lehrtätigkeit	S. 8
Forschung und Dienstleistung	S. 12
Mitwirkung in Gremien	S. 17
Wissenschaftliche Tätigkeit	S. 17
Publikationen	S. 17
Dokumentation	S. 19
Gönnerschaft	S. 19
Fachbeitrag: Die Zukunft der stationären Reisebüros	S. 21

Und plötzlich war alles anders! – Den Kompass für ein modernes Geschäftsmodell 2.0 richten

Kaum ein Ereignis kann plötzlicher kommen als eine Geburt. Sie bringt nie dagewesene Veränderungen mit sich, beschert unbeschreibliche Freude und ist wohl das langfristige und substanziellste Projekt, das ich je gestartet habe. Deshalb widme ich das Vorwort im diesjährigen Jahresbericht dem letzten Jahr, das mich vor allem privat mit der Geburt unseres Sohnes Raphael Pascal bewegt aber auch beruflich stark absorbiert hat. Die Forschungsstelle Tourismus ihrerseits war in ihrer Selbstständigkeit unter der bewährten Leitung von Dr. Therese Lehmann Friedli gefordert. Ganz herzlichen Dank dem gesamten Team für seinen Einsatz im 2018.

Wie mein Mann und ich erleben rund 87'000 Familien in der Schweiz das Ereignis «Geburt» pro Jahr, sind konfrontiert mit unglaublichen Glücksgefühlen und Emotionen, aber auch mit viel Papierkram, einem fehlenden Vaterschaftsurlaub und einem bescheidenen Mutterschaftsurlaub, der den Namen aufgrund seiner Intensität, der Kürze sowie der herausfordernden Aufgabe kaum verdient.

In Anlehnung an die Freizeitdefinition wird Urlaub verstanden als Zeit, die sich durch einen «hohen bis sehr hohen Grad an individueller Entscheidungs- und Handlungsfreiheit auszeichnet». Dies trifft auf den Mutterschaftsurlaub nicht zu, so dass dieser den Namen «Urlaub» ganz klar nicht verdient. Auch die anstehenden Diskussionen im Hinblick auf die Abstimmung zum «vernünftigen Vaterschaftsurlaub» von vier bezahlten Wochen werden kaum eine Verbesserung für das gesamte Verständnis der Elternrolle bringen. Was aber bleibt, ist das Anliegen, seine «Zeit» mit der Familie verbringen zu wollen und den kleinen Erdenbürger beim Start in sein Leben zu bewundern, zu pflegen und zu unterstützen. Da erscheint der Terminus «Elternzeit», wie er beispielsweise in Deutschland verwendet wird, mit dem dahinterliegenden flexiblen Modell, sich als Eltern gemeinsam zu organisieren, schon vernünftiger und sollte in einem neuzeitlichen Erwerbsleben klar Platz haben. Für einmal machen es uns andere europäische Länder vorbildlich vor, wie Elternzeit verstanden werden könnte. Man darf gespannt sein, wie sich die Abstimmungsdebatte zum Vaterschaftsurlaub gestaltet.

Noch lange vor dem Wiedereinstieg an der Uni galt es, den Kompass in Richtung neues Geschäftsmodell mit einem Teilzeit-Engagement von mir in der Leitungsfunktion zu richten. Im Zeitalter des Fachkräftemangels ein dringliches Problem, das beispielsweise am neugestalteten Tourismus Forum des Seco 2018 mit den «Fachkräften der Zukunft» auch für den Tourismus diskutiert wurde. Mit Blick auf den hohen Frauenanteil in der touristischen Bildung (Hotelfachmann/-frau EFZ mit 94%, Hotel- und Gastrofachmann/-frau mit 82% oder Restaurationsfachmann/-frau EFZ mit 76%) sind alternative Zeit- und Arbeitsmodelle auch im touristischen Arbeitsmarkt sinnvoll und dringlich.

Die Universität Bern möchte sich in der Strategie 2021 mit der «Vereinbarkeit von Beruf und Familie» ebenfalls der Förderung des wissenschaftlichen Nachwuchses annehmen und zu einer Gleichstellung beitragen. Aktuell ist die Entwicklung eines neuen Geschäftsmodells 2.0 der Forschungsstelle Tourismus mit einer Co-Leitung aktiv im Gange. Nach wie vor ist es an der Uni Bern auf Dozenten- und Professorebene praktisch ein Novum, eine Co-Leitung zu etablieren. Alle beteiligten Stellen und Personen sind demnach gefordert und tun ihr Bestes. Da uns unsere stellvertretende Leiterin Dr. Therese Lehmann leider auf Sommer 2019 verlassen wird, um sich beruflich neu zu orientieren, galt es nebst der theoretischen Entwicklung des neuen Modells auch eine passende neue Person für die zweite Co-Leitungsstelle zu finden. Mit Dr. Marcus Roller, Oberassistent am CRED, konnte diese gefunden werden. Wir freuen uns sehr auf diese schlagkräftige Verstärkung und heissen Marcus an dieser Stelle schon jetzt herzlich willkommen. Gespannt schauen wir der Weiterentwicklung der Forschungsstelle entgegen.

An dieser Stelle möchte ich die Gelegenheit nutzen, meiner langjährigen Weggefährtin, Kollegin und auch Vertrauten, Dr. Therese Lehmann Friedli, für ihr langjähriges Engagement an der Forschungsstelle und insbesondere auch für die ad interim Leitung im 2018 ganz herzlich zu danken und ihr alles Gute für die Zukunft zu wünschen.

Monika Bandi Tanner

Personelles

Die Forschungsstelle Tourismus (CRED-T) als eine der vier tragenden Säulen des Zentrums für Regionalentwicklung (CRED) ist aktuell mit rund 460 Stellenprozenten ausgestattet.

Leiterin Forschungsstelle: **Monika Bandi Tanner**, Dr. rer. oec.

Stv. Leiterin: **Therese Lehmann Friedli**, Dr. rer. oec.

DoktorandIn/AssistentIn: **Yelka Eggenschwiler**, cand. PhD in Economics (bis 31.12.2018)

Adrian Pfammatter, M Sc BA

Samuel Wirth, M Sc in Geography (ab 01.11.2018)

Wissenschaftliche
Mitarbeiterin:

Chantal Julen, M Sc BA (bis 31.03.2019)

Hilfsassistentinnen:

Jolanda Herzog, M Sc BA (bis 31.08.2018)

Romina Weber, B Sc Ec

CRED-T Sekretariat:

Sandra Lüthi (ab 01.07.2018)

Susanne Moser (bis 31.07.2018)



Das Team der Forschungsstelle Tourismus 2018/19: v.l.n.r.: (hinten) Adrian Pfammatter, Monika Bandi Tanner, Therese Lehmann Friedli, (vorne v. l. n. r.) Samuel Wirth, Romina Weber, Chantal Julen, Sandra Lüthi (es fehlen Yelka Eggenschwiler, Jolanda Herzog und Susanne Moser).

Organisation

Beirat der Forschungsstelle Tourismus

Der Beirat der Forschungsstelle Tourismus im CRED setzte sich in diesem Berichtsjahr wie folgt zusammen:

Prof. Dr. Artur Baldauf, Präsident Beirat, Dekan und Ordinarius und Direktor Institut für Marketing und Unternehmensführung (IMU), Universität Bern

Prof. Dr. Aymo Brunetti, Ordinarius am Volkswirtschaftlichen Institut und geschäftsführender Direktor CRED, Universität Bern

Alexander Bernhard, Direktor Seilbahnen Schweiz, Bern

Barbara Gisi, Direktorin Schweizer Tourismus-Verband, Bern

Hans Ulrich Glarner, Vorsteher des Amtes für Kultur Kanton Bern, Bern

Daniel C. Jung, stv. Direktor GastroSuisse, Zürich

Richard Kämpf, Leiter Ressort Tourismuspolitik SECO, Bern

André Lüthi, CEO und Verwaltungsratspräsident Globetrotter Group, Bern

Prof. Dr. Heike Mayer, Ordinaria am Geographischen Institut, Universität Bern

Claude Meier, Direktor hotelleriesuisse, Bern

Prof. em. Dr. Hansruedi Müller, ehem. Direktor des Forschungsinstituts für Freizeit und Tourismus (FIF), Universität Bern

Roland Schaller, Leiter Region Mittelland, Credit Suisse AG, Bern

Jennifer Somm, CEO BERNEXPO AG, Bern

Roger Seifritz, Direktor Reka, Bern

Adrian Studer, Leiter beco, Kanton Bern

Ueli Stückelberger, Direktor VöV, Bern

Stephan Wehrle, stv. Leiter Kommunikation, Personenverkehr SBB AG

Der Beirat der Forschungsstelle Tourismus hat in seiner letzten Sitzung vom 25.03.2019 den Jahresbericht genehmigt. Er verabschiedete Adrian Studer, Leiter beco des Kantons Bern als langjährigen und engagierten Beirat. Als neuer Beirat konnte sein Nachfolger, Dr. Sebastian Friess willkommen geheissen werden.

Lehrtätigkeit

Lehrveranstaltungen an der Uni Bern

Studierende auf Bachelor- und Masterstufe konnten im Frühlingssemester 2018 an einem Seminar der Forschungsstelle Tourismus teilnehmen. Im Herbstsemester 2018 wurde die Vorlesung **«Einführung in die Tourismusökonomie»** für Bachelor-Studierende angeboten.

Im Masterseminar **«Tourism Economics II»** konnten Seminarteilnehmende unter Betreuung eine frei wählbare Fragestellung zum Tourismus mit ökonomischen Methoden untersuchen. Im Bachelorseminar lag der thematische Fokus wiederum auf der **«Erlebnisökonomie im Schweizer Tourismus»**. Nach thematischer und methodischer Einleitung verfassten Studierende Arbeiten zu dieser Thematik. Insgesamt nahmen 15 Studierende im Rahmen der Seminare an der zweitägigen Fachexkursion (19./20. März 2018) nach Gstaad Saanenland teil. Folgende Referenten haben vor Ort spannende Einsichten in den lokalen Tourismus vermittelt:

- **Sébastien Epiney**, Tourismusdirektor Gstaad Saanenland
- **Matthias In-Albon**, Geschäftsführer Bergbahnen Destination Gstaad
- **Ruedi Kunz**, Turnierdirektor Beachvolleyball Swatch Major Gstaad
- **Andreas Zoppas**, Vizedirektor und Leiter Guest Relations Gstaad Saanenland
- **Manfred Weilguni**, Direktor Hotel Landhaus Saanen

Die 14 Studierenden des Bachelorseminars verfassten in Zweiertteams sieben Arbeiten zu Themen im Bereich der touristischen Erlebnisökonomie. Im Masterseminar wurden gesamthaft drei Arbeiten von vier Seminarteilnehmenden verfasst:

Bachelor-Seminararbeiten:

- «Die Ausgestaltung der theoretischen Konzepte in der Erlebnisökonomie auf Destinationsebene»
- «Wirkung verschiedener Dimensionen von Erlebnissen in touristischen Betrieben am Beispiel von Naturparks – Empirische Befragung und Modellentwicklung»
- «Vergleich zweier touristischer Angebote der Erlebnisökonomie in Bezug auf deren Inszenierung»

- «Authentizität und deren Einflussfaktoren - Eine Literaturrecherche und das Beispiel der Schilthornbahn»
- «Co-Creation im Erlebnistourismus – Theoretische Grundlagen aktueller Forschungen & empirische Überprüfung»
- «Der Einfluss der Erlebnisökonomie auf das Reiseverhalten»
- «Die Erlebnisökonomie und das Reiseverhalten»

Master-Seminararbeiten:

- «Der Einfluss von Skiinfrastruktur und die Preise von Skipässen auf die Tourismusnachfrage»
- «Das Zermatt Unplugged Festival und sein erlebnisökonomisches Erfolgspotential: Eine empirische Analyse der Beherbergungsstatistiken»
- «What really determines Hotel Room Prices in the City of Zurich»

Die Vorlesung «Einführung in die Tourismusökonomie» wurde im **Herbstsemester 2018** gelesen. Erneut standen vier Hauptthemenblöcke im Zentrum der Vorlesung: **«Ausgangspunkt des Reisens und Messung des Tourismus»**, **«Die touristische Nachfrage»**, **«Das touristische Angebot»** und **«Tourismus und nachhaltige Entwicklung - Tourismuspolitik»**. In insgesamt dreizehn Terminen erhielten die Studierenden einen breiten Überblick zum Tourismus einschliesslich drei interessanter Gastreferate.

Die drei Gastreferenten waren:

- **Martin Vincenz**, CEO Graubünden Ferien
- **Roger Seifritz**, Direktor Reka
- **Richard Kämpf**, Leiter Ressort Tourismuspolitik SECO

Martin Vincenz stellte im Themenblock zur touristischen Nachfrage die Tourismusorganisation Graubünden Ferien vor und erläuterte, wie sie mit Zielgruppen im Marketing umgeht. Als Gastreferent im Bereich des touristischen Angebotes referierte Roger Seifritz zur «Social Responsibility» im Tourismus und erklärte anhand seiner «Demokratisierungsformel des Reisens» den Beitrag der Reka zum Schweizer Tourismus. Richard Kämpf stellte den Studierenden die neu überarbeitete Tourismuspolitik vor und beleuchtete diese zusätzlich im internationalen Kontext.

Die Lehrveranstaltung wurde von 65 Studierenden mit einer Prüfung abgeschlossen.

Abschlussarbeiten an der Forschungsstelle Tourismus

In der Berichtsperiode wurden die folgenden Abschlussarbeiten an der Forschungsstelle Tourismus geschrieben:

Masterarbeit:

- Hannah Sibylla Hofer: «Die Auswirkungen der Tourismusintensität auf die kommunale finanzielle Performance - Eine Analyse von Berner und Walliser Gemeinden» (unveröffentlicht)

Bachelorarbeiten:

- Matthias Hochuli: «Corporate Social Responsibility als Strategiebestandteil nachhaltiger Entwicklung» (unveröffentlicht)
- Selina Steiner: «Ökologische Konsequenzen der touristischen Entwicklung der Destinationen hin zu Wachstumsmärkten» (unveröffentlicht)
- Simonina Kraus: «Auswirkungen von Sicherheitsrisiken auf die Tourismuskonsumnachfrage» (unveröffentlicht)

Sonderstudien:

- Lukas Häfliger: «Potential for digital enhancement of experience creation based on the seven instruments of experience staging» (unveröffentlicht)
- Selina Stoller: «Wie wird das Phänomen Overtourismus gemessen? Ein Überblick über quantitative und qualitative Ansätze zur Messung in der Literatur» (unveröffentlicht)
- Olivia Bruhin: «How can Positioning Data be strategically used to enhance tourism experience?» (unveröffentlicht)

Sarah Julia Hämmerli, unsere ehemalige Hilfsassistentin, hat mit ihrer Masterarbeit «Reading the Stars - Do Guests Value What the Hotel Classification Ensures?» (veröffentlicht als CRED-Bericht Nr. 17) den **DGT-Wissenschaftspreis 2018 in der Kategorie «Beste Nachwuchsarbeit»** gewonnen. Der Preis wurde ihr anlässlich der ITB 2019 in Berlin übergeben. **Herzliche Gratulation!**

Erste Durchführung CAS Tourismusökonomie

Im September 2018 startete der neu lancierte CAS Tourismusökonomie an der Universität Bern. Für die Studienleitung konnte Hansruedi Müller, der ehemalige Leiter des Forschungsinstituts für Freizeit und Tourismus der Uni Bern, gewonnen werden.

Die 11 Teilnehmenden des CAS Tourismusökonomie lernten, den Tourismus in seiner Komplexität zu erfassen und zu verstehen. Sie wurden befähigt, sowohl strategische Entscheide vor dem Hintergrund einer vernetzten Welt zu fällen, als auch Methoden und Instrumente des Tourismusmanagements anzuwenden. Der CAS Tourismusökonomie gliederte sich in 8 Module à 3 Tagen, die zwischen dem 13. September 2018 und dem 15. März 2019 stattfanden. In den Modulen wurden die Themen Grundlagen zum Tourismus, Entrepreneurship und Qualitätsmanagement, Erlebnisökonomie und Eventmanagement, Umweltökonomie und Corporate Responsibility, Destinationsmanagement, Tour Operating sowie Tourismuspolitik behandelt. Ausserdem wurden im Rahmen einer Fachexkursion nach Saas Fee die vielen theoretischen Modelle und Lösungsansätze vernetzt und anhand der destinationsspezifischen Herausforderungen diskutiert. Die Teilnehmenden schätzten insbesondere die Auswahl der vielen hochkarätigen Referentinnen und Referenten und deren praktische Ausführungen. Der zweite Durchgang startet am 12. September 2019.

Weitere Informationen unter www.cred-t.unibe.ch/weiterbildung.



Die Absolventinnen und Absolventen des ersten CAS Tourismusökonomie an der Uni Bern.

Forschung und Dienstleistung

Im Berichtsjahr wurde an mehreren Forschungs- und Dienstleistungsprojekten gearbeitet. Im Folgenden werden diese entlang der definierten Forschungsschwerpunkte aufgeführt:

Tourismus und Regionalentwicklung

SNF: Social Innovations in Swiss Mountain Regions - Shifting Away from Growth Dependency in the Tourism, Construction and Healthcare Industries *(laufend)*

In Schweizer Berggebieten ist die Frage zukünftiger Wachstumsmöglichkeiten angesichts zunehmender wirtschaftlicher, gesellschaftlicher und ökologischer Herausforderungen (z.B. Abwanderung, begrenztes Bauland, unvorteilhafte Wechselkurse des Schweizer Frankens) eine wichtige Thematik. Ziel des Schweizerischen Nationalfonds Projektes (SNF), das zusammen mit CRED-Geografie und der WSL erarbeitet wird, ist es, die Rolle sozialer Innovationen im Zusammenhang mit (zukünftigen) Wachstumsfragen im Berner Oberland zu erforschen. Soziale Innovationen sind neue Lösungsansätze für gesellschaftliche und wirtschaftliche Herausforderungen, die vor allem neue Formen der Zusammenarbeit beinhalten (z.B. MitarbeiterInnen-Sharing im Tourismus, neue Formen der Grundversorgung, öffentliche-private Kooperation bei Sanierung von Zweitwohnungen etc.). Im Projekt wird ein spezieller Fokus auf die Tourismus-, Bau-, und Gesundheitsbranche gelegt.

Betriebliche Kooperationen im Schweizer Tourismus *(laufend)*

Überbetriebliche Kooperationen werden in der Praxis rege diskutiert. Sie bilden eine strategische Handlungsoption für Betriebe im Schweizer Tourismus und haben vielfältiges Potential. Die wissenschaftlichen Erkenntnisse zu Kooperationen im Tourismus wurden in einer systematischen Literaturanalyse synthetisiert. Dabei konnten verschiedenste Faktoren zusammengetragen werden, die Kooperation auslösen, beeinflussen oder Ergebnis daraus sind. Diese wurden in einem finalen Framework dargestellt. Auf diesem Wissen aufbauend werden nun empirische Forschungsprojekte lanciert, in welchen das Erfolgspotenzial aus dem Ressourcenaustausch unter Betrieben in lokalen Tourismussystemen vertieft analysiert werden soll.

Tourism in Switzerland under the Tourism Area Life Cycle Model – identification and recommendations for tourism policy at different stages of tourism development *(laufend)*

Das Ziel des Projektes ist es, die letzte Periode von nationalen Politikinstrumenten (NRP 2008-2018) in Bezug auf Tourismusdestinationen im Kanton Bern zu evaluieren. Dazu wird die Entwicklung von Tourismusdestinationen anhand des Tourism Area Life Cycle (TALC) Modells analysiert. Eine Einordnung der Destinationen ins Modell soll vorgenommen werden, um anschliessend zu beurteilen, welche politischen Instrumente in welchem Stadium des Modells am wirkungsvollsten sind. Dazu wird sowohl ein quantitativer als auch ein qualitativer Ansatz angewandt.

BE! Tourismus AG - Wirkungsanalyse Tourismusmarketing *(abgeschlossen)*

Zur besseren Bearbeitung seiner touristischen Märkte hat der Kanton Bern im 2012 die Dachmarketingorganisation BE! Tourismus AG ins Leben gerufen. Die Forschungsstelle Tourismus führte im Auftrag des beco eine Wirkungsanalyse für die BE! Tourismus AG durch. Konkret stand die Entwicklung eines Wirkungsmodells mit konkreten Indikatoren im Zentrum, welches mit einer quantitativen Messung der aktuellen Wirkung der touristischen Marketingarbeit bei den Gästen sowie einer qualitativen Untersuchung der entwickelten Wirkung der touristischen Marketingarbeit bei den Stakeholdern überprüft wurde. Daraus wurden Handlungsempfehlungen abgeleitet.

Digitale Tourismuswirtschaft *(abgeschlossen)*

Mit neuen Technologien aus der Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) sowie leistungsfähigeren Computern und Netzinfrastrukturen übt die Digitalisierung Einfluss auf den Tourismus aus und verändert ihn. Daraus ergeben sich zahlreiche Herausforderungen und Chancen in verschiedenen Teilbereichen wie Infrastruktur, Sharing Economy oder Geschäftsmodelle/-prozesse. Diese haben wiederum Auswirkungen auf die Marktbearbeitung, auf den touristischen Arbeits- und Bildungsmarkt oder den Strukturwandel. In Zusammenarbeit mit der Uni St. Gallen, der HES-SO in Sierre und der HSLU in Luzern verfasste das CRED-T im Auftrag des SECO, Direktion Standortförderung, einen umfassenden Grundlagenbericht zum Thema «Digitale Tourismuswirtschaft».

Evaluation der Wertschöpfung der SwissSkills Bern 2018

(abgeschlossen)

Die SwissSkills sind zentrale Berufsmeisterschaften, an denen sich die besten jungen Berufsleute aus Handwerk, Industrie und Dienstleistung messen. Der Verein SwissSkills Bern möchte mit dieser Veranstaltung das Ansehen der Berufsbildung in der Öffentlichkeit stärken. Finanziell getragen wird die Veranstaltung vom Bund, dem Kanton Bern, diversen privaten Gönnern und Sponsoren sowie den Organisationen der Arbeitswelt (OdA). Um die Wirkung der SwissSkills aufzuzeigen, führte die Forschungsstelle Tourismus (CRED-T) im Auftrag des Vereins SwissSkills eine Evaluation der Wertschöpfung durch.

Tourismus und Makroökonomie, insbesondere Einfluss von Wechselkursveränderungen

Währungsrisikomanagement für die Schweizer Hotellerie: Entwicklung Lernmodul Währungsrisikomanagement

(abgeschlossen)

Es hat sich gezeigt, dass das Thema Währungsrisikomanagement trotz hoher Relevanz in der Ausbildung der Hoteliers kaum behandelt wird. In Zusammenarbeit mit hotellerieuisse wurde ein Lernmodul zum Thema Währungsrisikomanagement entwickelt, das spezifisch auf die Aus- und Weiterbildung von Hoteliers zugeschnitten ist. Dieses durch Innotour unterstützte Lernmodul ermöglicht es Dozierenden, das anspruchsvolle Thema Währungsrisikomanagement zielgruppengerecht zu vermitteln.

Der Einfluss von Terroranschlägen in Westeuropa auf die Tourismusankünfte in der Schweiz *(abgeschlossen)*

In den letzten Jahren wurden vermehrt terroristische Anschläge mit islamistischem Hintergrund in Westeuropa verübt. Diese Anschläge haben eine umfangreiche Medienberichterstattung erhalten. Generell wird davon ausgegangen, dass sich Terroranschläge negativ auf touristische Ankünfte auswirken. Die Schweiz wurde bisher zwar von vergleichbaren Vorfällen verschont, es besteht jedoch keine eindeutige Evidenz bezüglich dem Einfluss von Terroranschlägen in einem Land auf den Tourismus in umliegenden Ländern. Dieses Paper untersuchte die Auswirkungen des Terrorismus in Westeuropa auf die touristischen Ankünfte in der Schweiz für den Zeitraum 2005-2017. Die Ergebnisse

zeigen, dass der Terrorismus in Westeuropa keine Auswirkungen auf die gesamten Touristenankünfte in der Schweiz hat, jedoch deuten sie darauf hin, dass sie je nach Herkunftsmarkt sehr unterschiedlich sind: Während sich die Auswirkungen auf die Ankünfte aus den asiatischen Quellmärkten grösstenteils als negativ erwiesen, wurde ein positiver Einfluss auf die Ankünfte aus den USA und den meisten europäischen Märkten festgestellt.

Der Einfluss von Risikofaktoren auf das Reiseverhalten von Schweizer Outgoing-Touristen: Eine Paneldatenanalyse

(abgeschlossen)

Dieses Forschungsprojekt untersuchte empirisch wie Schweizer Touristen bezüglich ihrem Reiseverhalten auf verschiedene Risikofaktoren wie Konflikte, Terror, Kriminalität und Gesundheitsrisiken reagieren. Dafür wurden Paneldaten aus über 100 Ländern für den Zeitraum 1995-2016 empirisch untersucht. Die Ergebnisse zeigen, dass politische Gewalt und Kriminalität die Schweizer Touristenankünfte negativ beeinflussen. Terroranschläge und Gesundheitsrisiken sind dagegen weniger wichtig. Weiter fällt die Relevanz von Risikofaktoren für die Schweizer Touristenankünfte je nach Region des Reiseziels unterschiedlich aus. Schliesslich konnte aufgezeigt werden, dass Schweizer Touristen vermehrt in Länder reisen, die ein hohes BIP aufweisen, viel Handel mit anderen Ländern betreiben sowie einen für die Schweizer Touristen vorteilhaften Wechselkurs aufweisen.

Tourismus und Erlebnisökonomie

Future of Travel Agency - Entwicklungen, Trends, Zukunftsperspektiven und mögliche Strategien *(abgeschlossen)*

In Zusammenarbeit mit dem Schweizer Reise-Verband SRV analysierte die Forschungsstelle Tourismus aufkommende Trends in der Reisebranche, diskutierte im Rahmen eines Innotour-Projekts mögliche Entwicklungspotentiale und entwickelte zukunftsorientierte Strategien für die Reisebüros. Mit dem praxisorientierten Fokus des Projekts sollen die Schweizer Travel Agencies unterstützt werden, sich nach den künftigen Bedürfnissen der Kunden auszurichten und dazu anregen, eine eigene Positionierung für die Zukunft zu entwickeln.

Gastfreundlichkeit als Begeisterungsmerkmal in der Schweizer Hotellerie - Bestimmungsfaktoren, Effekte und Handlungsansätze *(abgeschlossen)*

Gastfreundlichkeit kann zu höherer Gästezufriedenheit und damit in vielen Fällen auch zu einer stärkeren Gästeloyalität führen. Dazu hat Schweiz Tourismus 2013 den Prix Bienvenu Award lanciert, um die gastfreundlichsten Hotels basierend auf Online-Gästebewertungen verschiedener Portale auszuzeichnen. Im Projekt wurde untersucht, welche Bestimmungsfaktoren auf Betriebs- und Destinationsebene zu einem hohen Niveau an Gastfreundlichkeit bei Beherbergungsbetrieben führen. Im Weiteren wurden erste empirische Untersuchungen betreffend Niveau der Gastfreundlichkeit und der Unternehmensperformance durchgeführt. Weiter konnten mit Praxisvertretern erste strategische Handlungsansätze zur Stärkung der Gastfreundlichkeit im Kontext der Beherbergungsbranche abgeleitet werden.

Programmbegleitung und -weiterentwicklung des Qualitäts-Programms des Schweizer Tourismus (STV) *(laufend)*

Die Forschungsstelle Tourismus nimmt für das Qualitäts-Programm des Schweizer Tourismus einen Evaluationsauftrag wahr. Sie hat Einsitz in den Fach- und Arbeitsgruppen, um das Programm stetig weiterzuentwickeln und anzupassen.

Tourismus und Umweltökonomie

Förderung des Tourismusbewusstseins - Stossrichtungen zur Tourismus-Sensibilisierung in der Destination Interlaken *(abgeschlossen)*

Overtourism ist in aller Munde, die Berichte von Bürger-Protesten in Barcelona gingen im Sommer 2017 um die Welt. Der Tourismus in Interlaken stellt sich mit den zunehmenden Gästezahlen diesen Herausforderungen. Im Auftrag von Interlaken Tourismus (TOI) wurden die Auswirkungen und Entwicklungen des Tourismus in der Destination bezüglich ökonomischer, gesellschaftlicher und ökologischer Indikatoren aufgezeigt und eine Inventur der Konfliktpunkte zwischen Einheimischen und Tourismus erstellt. Aus den abgeleiteten Chancen und Risiken konnten Strategieansätze erarbeitet werden, welche das Tourismusbewusstsein in der Destination fördern und aus denen Stossrichtungen zur Tourismus-Sensibilisierung abgeleitet werden konnten.

Mitwirkung in Gremien

CRED-T hat im Berichtsjahr in folgenden Kommissionen und Gremien mitgewirkt:

- Beirat Schweizer Tourismus-Verband (STV)
- Fachgruppe Qualitäts-Programm (FGQ)
- Fachbeirat IST, Höhere Fachschule für Tourismus
- Expertengremien: «Swiss Mountain Award» (Jury-Präsidium), «Freundlichstes Hotel der Schweiz» von Schweiz Tourismus (ST) und «UNESCO Welterbe-Kristall»
- Wissenschaftlicher Beirat Gletscher-Initiative

Wissenschaftliche Tätigkeit

Im Berichtsjahr waren Mitarbeitende der Forschungsstelle Tourismus wie folgt ausseruniversitär wissenschaftlich tätig:

- Teilnahme TRC Conference in Palma de Mallorca
- Teilnahme Swiss Tourism & Hospitality Research Meeting (STHRM) in Luzern
- Teilnahme Global School in Empirical Research Methods (GSERM) in St. Gallen
- Teilnahme FORS Swiss Summer School in Social Science Methods in Lugano

Publikationen

Es konnten folgende **Artikel** in Fachzeitschriften und Sammelbänden publiziert werden:

- Bandi Tanner, M., Lehmann Friedli, T. (2019): Einfluss der Digitalisierung auf den Strukturwandel im Tourismus – Mögliche Veränderungen und Entwicklungen, Schweizer Jahrbuch für Tourismus 2018/2019, Band 10, pp. 165-178.
- Bandi Tanner, M., Pfammatter, A., Weber, R. & Lehmann Friedli, T. (2018): Förderung der Strategiefähigkeit touristischer Unternehmen durch nationale Tourismuspolitiken, Zeitschrift für Tourismuswissenschaft, Vol. 10 Issue 2, pp. 161-183.

- CRED-T / SRV (2018): Zukunft des stationären Reisebüros - Entwicklungen, Trends, Zukunftsperspektiven und mögliche Strategien. Kurzfassung, Bern/Zürich.
- Gerber, J.D., Bandi Tanner, M. (2018): The role of Alpine development regimes in the development of second homes: Preliminary lessons from Switzerland, *Land Use Policy*, Vol. 77, pp. 859-870.
- Bandi Tanner, M., Hämmerli, S. (2018): Reviewing TripAdvisor and Co.: A Quality Analysis of Hotel Review Sites, *Anatolia*, Vol. 29 Issue 4, pp. 518-528.
- Bandi Tanner, M., Künzi, A., Lehmann Friedli, T., Müller, HR. (2018): Event performance index: a holistic valuation tool, *International Journal of Event and Festival Management*, Vol. 9 Issue 2, pp. 166-182.

Im Berichtsjahr erschienen bei der Forschungsstelle wiederum neue CRED-Berichte und Tourismus-Impulse.

CRED-Berichte:

- CRED-Bericht Nr. 18: Bandi Tanner, M., Müller, HR., Julen, C., Pfammatter, A. (2019): Zukunft des stationären Reisebüros, Bern.
- CRED-Bericht Nr. 17: Hämmerli, S. (2018): Reading the Stars - Do Guests Value What the Hotel Classification Ensures?, Bern.

Tourismus-Impulse:

- Tourismus-Impulse Nr. 20: Bandi Tanner, M., Müller, H.R., Julen, C., Pfammatter, A. (2019): Zukunft des stationären Reisebüros - Entwicklungen, Perspektiven und mögliche Strategien.
- Tourismus-Impulse Nr. 19: Lehmann Friedli, T., Julen, C. (2019): Förderung des Tourismusbewusstseins - Stossrichtungen zur Tourismus-Sensibilisierung in der Region Interlaken.
- Tourismus-Impulse Nr. 18: Hämmerli, S., Julen, C., Lehmann Friedli, T. (2018): Was in den Sternen steht – Schätzen Gäste den sichergestellten Standard der Hotelklassifikation? – Eine empirische Analyse zum Zusammenhang objektiver Klassifikationsergebnisse mit subjektiven Online-Gästeratings für Schweizer Hotels.

Dokumentation

Im Tourismussektor der Bibliothek Wirtschaftswissenschaften in der UniS sind neben Statistiken, Schriftenreihen und Jahresberichten rund 4'500 aktuelle Publikationen zu Freizeit und Tourismus über die IDS-Datenbank online abrufbar. In einem Archiv werden weitere 500 ältere Bücher aufbewahrt. Zur Tourismus-Bibliothek gehören zudem fast 150 Dokumentationsschachteln mit Zeitschriftenartikeln aus über 50 Periodika. Im Jahr 2018 wurden gegen 40 neue Bücher aufgenommen und zahlreiche Artikel ausgewertet und abgelegt.

Gönnerschaft

Unseren Gönnern, welche die Forschungsstelle Tourismus im Jahr 2018 mit einem freiwilligen Beitrag unterstützten, danken wir an dieser Stelle ganz herzlich:

Aletsch Bahnen AG
Amt für Wirtschaft und Tourismus Graubünden, Chur
Ballenberg Freilichtmuseum der Schweiz, Hofstetten bei Brienz
Basel Tourismus, Basel
beco – Berner Wirtschaft, Bern
Bergbahnen Engelberg-Trübsee-Titlis AG, Engelberg
BERNEXPO AG, Bern
Bern Welcome, Bern
Bettmeralp Bahnen AG, Bettmeralp
Credit Suisse AG, Bern
Destinationen Kanton Bern, Adelboden
Flims Laax Falera Management AG, Flims
GastroSuisse, Zürich
Gemeinderat der Stadt Thun, Thun
Gemeindeverwaltung Saanen, Saanen
Globetrotter Travel Service AG, Bern
Grand-Hotel-Club, Basel
Graubünden Ferien, Chur
Graubündner Kantonalbank, Chur
Hotel Schweizerhof, Bern
HOTELA, Montreux
hotelleriesuisse, Bern
Imboden Tourismus GmbH, Bern

Interlaken Tourismus, Interlaken
IST Höhere Fachschule für Tourismus, Zürich/Lausanne
Kongress + Kursaal Bern AG, Hotel Allegro Bern AG, Bern
Kraftwerke Oberhasli AG, Innertkirchen
Luzern Tourismus AG, Luzern
Märchenhotel Bellevue, Braunwald
Regions- und Wirtschaftszentrum Oberwallis AG, Naters
Saas-Fee / Saastal Tourismus, Saas-Fee
Säntis Schwebelbahn AG, Schwägalp
SBB AG, Bern
Schweiz Tourismus, Zürich
Schweizer Alpen-Club SAC, Bern
Schweizer Jugendherbergen, Zürich
Schweizer Reisekasse (Reka) Genossenschaft, Bern
Schweizer Tourismus-Verband (STV), Bern
Schweizerische Arbeitsgemeinschaft für die Berggebiete (SAB), Bern
Schweizerische Gesellschaft für Hotelkredit (SGH), Zürich
Schweizerischer Reise-Verband (SRV), Zürich
Seilbahnen Schweiz, Bern
Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO), Bern
Stanserhorn-Bahn, Stans
Sunstar Hotels Management AG, Liestal
Ticino Turismo, Bellinzona
Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair, Scuol
UNESCO Biosphäre Entlebuch, Schüpheim
Verband öffentlicher Verkehr (VöV), Bern
Verband Schweizer Schifffahrtsunternehmen (VSSU), Zürich
Verband Schweizer Tourismusmanager (VSTM), Bern
Vorarlberg Tourismus GmbH, Dornbirn (A)

Fachbeitrag

Die Zukunft der stationären Reisebüros

In der Schweiz hat sich seit dem Jahr 2000 die Anzahl Reisebüros von ca. 3'700 auf 1'650 im Jahr 2017 verringert. Zwar zeichnet sich in den letzten Jahren eine Stabilisierung ab, doch ist das stationäre Reisebüro weiter unter Druck. Die Forschungsstelle Tourismus (CRED-T) hat gemeinsam mit dem Schweizer Reise-Verband SRV eine Studie zur Zukunft des stationären Reisebüros¹ verfasst.

Literaturrecherchen haben zu folgenden Schlüsselerkenntnissen geführt:

- Reisebüros können als Informationsvermittler auf den Nachteilen des Internets aufbauen und Zeitersparnis, Vertrauenswürdigkeit und Sicherheit anbieten.
- Reisebüros können durch die neuen Technologien bessere, direktere und individuellere Serviceleistungen erbringen.
- Die digitale Fitness aller Reisebüro-Mitarbeitenden gilt als Schlüssel für den Erfolg – Umdenken auf der Führungsebene ist notwendig.

Die wichtigsten Megatrends haben die folgenden beispielhaften Implikationen für die Reisebüros:

- *Individualisierung*: Flexibles, individuelles und dynamisches Angebot und umfassendes CRM
- *Digitalisierung*: Unterschiedliche Touchpoints (z.B. voice chat) zwischen Reisebüro und potentiellen Kunden
- *Demographischer Wandel*: Verstärkte IT-Affinität der neuen älteren Generation
- *Healthness*: Kombi-Angebote mit Well-being, Balance und dem Anspruch auf Sinnhaftigkeit
- *Nachhaltigkeit/Neo-Ökologie*: Zunehmende Bedeutung von Corporate Social Responsibility (CSR)
- *Bedrohungen*: Sicherheits- resp. Haftungsprobleme als Differenzierung zu Online-Angeboten

¹ CRED-Bericht Nr. 18: Bandi Tanner, M., Müller, HR., Julen, C., Pfammatter, A. (2019): Zukunft des stationären Reisebüros; Kurzfassung unter http://www.cred-t.unibe.ch/dienstleistungen/tourismus_und_erlebnisoekonomie/index_ger.html

Die Analyse der Reisetrends kann in aller Kürze wie folgt zusammengefasst werden: Älter – bunter – auch mit Kindern – Wärme in der Ferne – immer Online – multi-optional – motiviert und interessiert – neugierig und abwechslungsverliebt – sehr kompetent.

Die Recherchen zur digitalen Transformation haben zu folgenden zentralen Erkenntnissen geführt: Konstant am Ball bleiben und neue Tools ausprobieren, Wissen einholen und Innovations- resp. Austauschplattformen nutzen, sowie Mitarbeitende mit einer hohen IT-Affinität rekrutieren und «Digital Skills» im Team weiterentwickeln. Der Datenschutz wird immer wichtiger. Deshalb laufend überprüfen: Zutrittsschutz? – Zugangsschutz? – Zugriffsschutz? – Identifikation? – Authentifikation? – Verifikation?

Eine Typologisierung der Reisebüros hat ergeben, dass das «universelle» Reisebüro am stärksten unter Druck steht (vgl. Abb.). Sich zu positionieren und auf einzelne Geschäftsfelder mit Synergiepotenzial zu konzentrieren ist vielerorts notwendig. Nur wer sich immer wieder bezüglich der eigenen Stärken und Schwächen, Chancen und Gefahren hinterfragt, Stärken weiterentwickelt, Schwächen reduziert, Chancen antizipiert und sich auf Gefahren einstellt, bleibt zukunftsfähig.

Die grössten Entwicklungspotenziale für Reisebüros liegen insbesondere:

- in der geschickten Zusammenstellung und der ständigen Weiterbildung des Teams,
- im Sichtbarmachen beim potenziellen Kunden – vermehrt Online,
- in der laufenden Anpassung an die technische Entwicklung und deren Implementierung,
- in der Kundenkommunikation und -inspiration,
- in der Weiterentwicklung der Beratungsqualität.

Zur Weiterentwicklung der Reisebüros ist die strategische Ausrichtung der wichtigsten Geschäftsfelder periodisch zu hinterfragen. Dabei ist der potenzielle Kunde in den Fokus zu stellen:

- Welches Werteversprechen geben wir dem Kunden ab?
- Welche Kundensegmente sprechen wir an und über welche Absatzkanäle?

- Welches Angebotsortiment stellen wir bereit und zu welchem Preis?
- Wie kommunizieren wir und wie pflegen wir unsere Kundenbeziehungen?
- Welche Partnerschaften sind zielführend und können ausgebaut werden?
- Welches sind unsere Schlüsselressourcen und wie veredeln wir sie?
- Wie können unsere finanziellen Ergebnisse zur Zukunftssicherung optimiert werden?

Die 7 Reisebüro-Typen im Überblick



Quelle: Eigene Darstellung

Um sich erfolgreich auf die Veränderungen einzustellen, braucht es in vielen Betrieben einen eigentlichen Changemanagement-Prozess, d.h. es sind der Wandlungsbedarf festzustellen, die Wandlungsziele zu formulieren, die Wandlungsbedingungen zu schaffen und die Veränderungen umzusetzen und zu überprüfen.

*Monika Bandi Tanner, Hansruedi Müller,
Chantal Julen, Adrian Pfammatter*

Herausgeberin:

Forschungsstelle Tourismus (CRED-T)
Universität Bern
Schanzeneckstrasse 1
Postfach
3001 Bern

Tel. +41 31 631 37 11
info@cred.unibe.ch
www.cred-t.unibe.ch

ISSN 2571-8754