



Swiss School of Tourism and Hospitality SSTH in Passugg.

## 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 Hotelier 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 Witterveränderung hat einen zunehmenden Einfluss auf den nationalen und internationalen Tourismus und die Beherbergung. Eine weitere Veränderung ist der Markt respektive das «Gästebefürdnis». 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 führt zu einer Diversifizierung der Gäste. Die «Mobilität» hat in den letzten zehn Jahren 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 europä-

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, kleinteilig und klein strukturiert. Ich nenne dazu zwei Beispiele. Hongkong ist mit rund acht Millionen Einwohnern etwa gleich gross wie die Schweiz. Hongkong hat etwa 200 Hotels – in der Schweiz gibt es rund 5000 Hotels. Ein Hotelbetrieb in Hongkong hat durchschnittlich 200 Zimmer. Der Durchschnittsbetrieb in der Schweiz verfügt über 30 Zimmer. Die Hotellerie in der Schweiz hat somit eine ausgeprägtere 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 Hoteller von Morgen?

Der Hoteller 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 Hotellerie 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, um man sich von der Jobs unter kollegen weiterblenden kann. Es gibt verschiedene Weiterbildungen non-formaler Art wie Kurse, Seminare sowie einzelne Tage, die wir

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

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 anderem 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 Fachhochschule 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 Höhere-Restauratrice/Höherer-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 Bildungssystem.

Die HF gehen heutzutage auf die veränderte Umwelt ein. Ihre Ausbildung basiert auf einem aktuellen Rahmenlehrplan, welcher auf dem Arbeitsmarkt anerkant ist. Die Absolventen sind gesucht in der Branche. Künftig wollen wir die Bildungsinstitutionen, die zur Hotelierausbildung-Familie gehören, noch besser koordinieren. Das sieht man am Beispiel der EHL Group, welche seit 2014 nicht nur am Standort Lausanne auf Stufe HF 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 Absolventen der HF. Wir wollen unsere Bildungsinstitutionen besser koordinieren, damit wir als Organisation der Arbeitswelt der Branche eine ganze Wertschöpfungskette ▶

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

Welchen Einfluss nimmt Hotelierausbildung 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 Abschlüssen in Passugg mit der Möglichkeit des direkten Übergangs zur Fachhochschule FH, zum Bachelor der EHL.

Welchen Anspruch hat Hotelierausbildung 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 Schmarier 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 Absolventen?

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, Jafa, Hoko 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 vorwärtkommen möchten. Einmalig ist auch der Austausch mit verschiedenen Menschen aus verschiedenen Kulturen und der tägliche 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, um das Qualifikationsniveau zu verbessern und diejenigen Mitarbeiter auszubilden, die der Arbeitsmarkt auch verlangt. Das ist unser Beitrag, den wir leisten wollen.

## 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 VP, 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 ausgebaut 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 Absolventen der HF eine einzigartige Kombination zwischen Professioneller und akademischer Ausbildung. In 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 Dozenten profitieren. Die Zusammenarbeit der SSTH mit der EHL-Group, als weltweit führender Anbieter von Hospitality Education, ist hierbei ein entscheidender Erfolgsfaktor.

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 Bachelor-studenten gestartet. Die EHL ist eine «Business-Schule» mit einem sehr renommierten Bachelorort der Haute Ecole Spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO). Die SSTH kommt von der be-

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

Ist die Hotellerie 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 Absolventen 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 «affektive Hospitality». Dies bedeutet, dass wir heute bereits in einer Konvergenz zwischen Erlebnis- und Emotionaler Ökonomie leben. 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 Bachelor-studenten gestartet. Die EHL ist eine «Business-Schule» mit einem sehr renommierten Bachelorort der Haute Ecole Spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO). Die SSTH kommt von der be-

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

Was sind die wichtigsten Charakteristika 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 Dienstleistung, 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 Absolventen aus Passugg die Türe 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 true bleiben werden. Dies ist uns ganz wichtig.

