

Pfannenfertige Lösung gegen den Fachkräftemangel

Der «Hoko» ist eine Grundbildung, die bei den Jungen gefragt ist. Warum Betriebe zögern auszubilden, ist schwer verständlich.

Ueli Schneider

Die Saison hat längst begonnen. Nicht von der Wintersaison in den Berggebieten ist hier die Rede, sondern von der Saison der Lehrstellensuche. Rund 3300 junge Menschen, in der Regel noch im schulpflichtigen Alter, suchen, beeinflusst von Familie, Freunden, Lehrern oder Berufsberatern, nach einer passenden Lehrstelle in unserer Branche. Gleichzeitig halten weitaus mehr Lehrbetriebe nach motivierten, engagierten zukünftigen Fachkräften Ausschau. Die Lehrstellenbesetzung ist für viele Betriebe in den letzten Jahren zum Spießrutenlauf verkommen. Gerade in den Berggebieten, zunehmend aber auch im Mittel- und den Städten, sind junge Menschen, die ihre

Zukunft in unserer Branche angehen wollen, beinahe eine Rarität geworden. Um fast die Hälfte ist beispielsweise die Anzahl Lernender des Berufes Restaurantfachmann/-frau EFZ in den vergangenen zehn Jahren zusammengebrochen. Doch: Jammern hilft auch nicht weiter. Das Herbeiwünschen alter Tage, das Beklagen des vermeintlich falschen Bildes, das die Eltern von den Berufen hätten oder das Verteufeln von Berufsberatern, welche die Berufsbilder verzerrt darstellen würden – all das bringt uns keinen einzigen Lernenden mehr in die Branche.

Dann ist also einmal mehr guter Rat (zu) teuer? Mitnichten. Die Lösung liegt eigentlich pfannenfer-

tig bereit – um mit der Terminologie in der Branche zu bleiben. Und diese Lösung heisst Hotel-Kommunikationsfachleute EFZ, kurz Hoko. Der neue Beruf, der 2017 lanciert wurde, zieht die Interessentinnen und Interessenten gleich scharenweise an unseren Informationsstand an den Berufswahlmessen. Die Jugendlichen sind begeistert von dieser 360-Grad-Ausbildung. Mit dem Konzept, dass die Lernenden alle Bereiche eines Hotelbetriebes während ihrer Lehre kennen lernen, haben wir ganz offensichtlich einen Nerv der Zeit getroffen: umfassendes Verständnis, vielfältige Einsatzbereiche und im Umgang mit Menschen tätig sein. Ein Kurzbeschrieb, auf den die Generation Z anspricht. 140 Hoko-Lernende haben in diesem Sommer ihre Lehre begonnen. Doch es könnten eigentlich weitaus mehr sein. Unsere Schätzung geht davon aus, dass das Interesse für Hoko-Lehrstellen das Angebot um mindestens das Doppelte übertrifft.

Weshalb nun kommt es, dass keine 150 zusätzlichen Hotelbetriebe bereit sind, den jungen Menschen eine Hoko-Ausbildung zu ermöglichen? Wie passt dies zusammen mit der Tatsache, dass eine überwiegende Mehrzahl der Hotels grösste Schwierigkeiten haben, die Lehrstellen der «klassischen» Berufslernen zu besetzen? Ich höre aus Gesprächen mit Berufsbildnern/-innen eine Vielzahl von Gründen, weshalb mit dem Angebot einer Lehrstelle noch immer gezögert wird. Bisher konnten wir je-

dem der eingebrachten Argumente eine stichhaltige, positive Antwort entgegensetzen. Hinzu kommt, dass die bisher gemachten Erfahrungen der Betriebe, die Hocos ausbilden, der Berufsfachschulen und der Lernenden selbst, mit überwiegender Mehrheit positiv ausfallen.

Wir haben schätzungsweise rund 150 jugendliche Hoko-Interessierte, die eine Lehre in der Hotellerie machen wollen und dies nicht können, weil sie keine Lehrstelle finden. Einige von ihnen lassen sich für ein Zwischenjahr zum Beispiel in der Romandie oder in England begeistern. Der grosse Teil aber schaut sich nach anderen Berufen um. Diese motivierten Jungen fehlen den Betrieben drei Jahre später als Fachkräfte, wobei der Fachkräftemangel bereits heute akut ist. Jeder Hotelbetrieb in diesem Land ist jetzt gefordert, sich für den neuen Beruf zu öffnen und ab dem kommenden Sommer Hoko-Lernende auszubilden.

Ueli Schneider ist Mitglied der Geschäftsleitung von hotelleriesuisse



Die Schilthornbahn könnte am eigenen Erfolg scheitern

Olivier Geissbühler

Die Schilthornbahn vermeldet Jahr für Jahr gute Geschäftszahlen, was in dieser Branche eher eine Ausnahme ist. Doch mit dem erfolgreichen Marketing – vor allem in den asiatischen Märkten – stösst die rund 50-jährige Bergbahn zunehmend an ihre Kapazitätsgrenzen. Auch ich habe mich an einem schönen Skitag schon dafür entschieden, in der Dorfbeiz von Stachelberg einen zusätzlichen Kaffee trinken zu gehen, anstatt eine Stunde an der Talstation der Schilthornbahn anzustehen.

Als Massnahme führte die Bergbahn nun eine neue Reservationsgebühr ein: Für zusätzliche fünf Franken haben Fahrgäste einen separaten Zugang zur Seilbahn und können so die Wartezeiten umgehen. Dies stösst vor allem bei einheimischen Gästen auf Kritik. In verschiedenen Medien ist von Zweiklassengesellschaft die Rede, was meiner Meinung nach etwas überspitzt ist. Klar ist jedoch: Die Kapazität ist ausgeschöpft und mit der zusätzlichen Reservationsgebühr wird lediglich auf Kosten der Gästezufriedenheit der Umsatz des Unternehmens maximiert.

Falls sich das Schilthorn bei Touristen weiterhin so erfolgreich vermarktet, bleibt nur eines zu hoffen: Dass die geplante 90-Millionen-Erneuerung der Schilthornbahn möglichst schnell realisiert wird, denn mit dieser soll die Beförderungskapazität massiv erhöht werden. Das Projekt soll bis 2024 fertiggestellt sein. Bis dahin heisst es: (Ab-)warten und Kaffee trinken.

Michelin se fait attendre et livre finalement un palmarès conformiste

Alexandre Caldara

On attendait fébrilement le guide Michelin. La bible rouge nous a fait patienter jusqu'en février pour montrer sa mue. Mais au final, le nouveau guide Suisse ressemble à l'ancien. Il réchauffe les qualités déjà remarquées par Gault Millau en 2017 pour Laurent Eperon, au Pavillon, du Baur au Lac, à Zurich. Il met en avant le Focus de Patrick Mahler au Park Hotel de Vitznau. Et qu'importe si les observateurs trouvent la cuisine moins locale et moins inventive qu'à l'époque de Nenad Milnarevic. Dans les années 1990, les chefs romands tenaient la haut du pavé du classement. Aujourd'hui aucun ne parvient à obtenir deux étoiles depuis 2012. Mais le guide observe-t-il vraiment l'hôtellerie genevoise? «Une année le guide rouge a oublié de visiter la rade», nous confiait un spécialiste du F&B de la Cité de Calvin. On s'étonne! Depuis plus de 20 ans Dominique Gauthier innove au Chat Botté du Beau Rivage où de grands investissements en salle ont été consentis.

Et que dire de Michel Roth au Bayview, du Président Wilson, dont les saveurs enchantent depuis huit ans. Ces deux tables restent bloquées à une étoile. Michelin ne peut pas inventer des tables qui n'existent pas. Mais à trop se vautrer dans le conformisme, même nous les auteurs, dit le nous lassera.

pages 12 et 14

Jubiläumsfeier der Bündner Hoteliers: Infotainment at its best!

Mit der Inszenierung der hundertsten Delegiertenversammlung im Schulhotel Passugg setzte das Kreativ-Duo Aschi Wyrsch/Jürg Domenig neue Massstäbe.

Gery Nievergelt

Es hat mittlerweile Tradition, dass bei den Anfang Jahr durchgeführten Delegiertenversammlungen der Bündner Hoteliers nebst Traktanden und Ansprachen auch die Unterhaltung nicht zu kurz kommt. Präsident Aschi Wyrsch und Geschäftsführer Jürg Domenig stehen nicht nur gerne im Rampenlicht, sie machen jeweils auch gute Figur. Man dürfte also einiges erwarten von der hundertsten DV des grössten Regionalverbands, die am 1. Februar im Schulhotel Passugg über die Bühne ging.

Und was für eine Bühne! In Anspielung auf die aktuellen Brexit-Debatten fand die Jubiläumsversammlung im Ambiente des britischen Parlaments statt. Delegierte und Gäste sasssen also nahe und rings um die schmale Bühne und waren eingeladen, sich wie am Originalschauplatz lautstark am Geschehen zu beteiligen. Doch was englische Parlamentarier lieben, nämlich den Klamauk, entspricht nicht unbedingt dem Wesen eines Schweizer Hoteliers. Für die Zwischenrufe, das Geräusche und hämische Kommentare waren in Passugg andere zuständig, nämlich Mitglieder des farnosen, auch international erfolgreichen Bündner Vokalensembles «Incantanti».

Locker wurden so die Traktanden «abgearbeitet», illustriert durch humorige Projektionen. Für zusätzlichen Power auf dem Podium sorgten zwei unlängst ausgezeichnete Schwergewichte im Bündner Tourismus: Reto Gurtner, Gewinner des Milestones für das Lebenswerk 2018, und Kurt Baumgartner, aktueller Hotelier des Jahres. Und schliesslich verwandelten Studierende der SSSH im Zusammenspiel mit «Incantanti» das britische Parlament vollends in ein Theater mit Kostproben aus ihrer gemeinsam erarbeiteten Produktion «Die fliegende Kuh». Das zweiteilige Diner Spectacle, eine Art Wettbewerb um die Kreation eines perfekten Gästeerlebnisses, wird im Frühjahr in Passugg und im Herbst in Chur aufgeführt und kann von Hoteliers gebucht werden (Info: ssth.ch/diefliegendekuh).

Nachwuchs, Angebotsentwicklung, Best Practice und die eidgenössischen Wahlen 2019: Bei allem Spektakel gingen an dieser Jubiläums-DV die Inhalte nicht vergessen, wurde vorwärts und nicht rückwärts geschaut. Wir wollen wieder die Besten sein, schrieb hotelleriesuisse-Graubünden-Präsident Aschi Wyrsch in seinem Vorwort zum Geschäftsbericht: Wir wollen zum Branchenprimus werden! Das sind forsche, aber auch erfrischende Töne. Sie zeugen von neu gewonnener Zuversicht nach Jahren, in denen insbesondere die traditions- und ruhreiche Bündner Hotellerie schwer unter Druck geraten ist.

Tatsächlich haben viele Hoteliers Enormes geleistet auf dem Weg zurück zum Erfolg. Ob es dann wieder zum Branchenprimus reicht, wird schweizweit wohl umstritten sein. Gut aufgestellt und klug vorausschauend ist man auch anderswo. Eines aber kann man den Bündnern nicht nehmen: Sie veranstalten die beste Delegiertenversammlung weit und breit. Was uns am 100-jährigen Jubiläum im Schulhotel Passugg geboten wurde, war Infotainment at its best!



Jürg Domenig und Ernst Aschi Wyrsch im «englischen Parlament». Chantal Niklaus

Booking fährt die Ellbogen aus, der Staat zuckt mit den Schultern

Mit immer neuen Methoden zwingt Booking Hotels auf Linie. In Bern lässt man sich trotz des unzweifelhaften Vorgehens der dominierenden Online-Buchungsplattform nicht hetzen.

Patrick Timmann

Hatte angesichts der aufdringlichen roten Schriftzüge, nervigen Pop-ups und wenig glaubhaften Knappheitsinweise allen Ernstes noch jemand daran gezweifelt? Egal, denn jetzt ist es offiziell, sprich, wissenschaftlich nachgewiesen: Online-Buchungsplattformen (OTAs) handeln nicht in erster Linie im Interesse der Gäste, sondern um den eigenen Umsatz zu steigern. Das belegt eine internationale Studie zum Zusammenhang zwischen Hotelpreisen und der Platzierung in den Suchergebnissen bei Booking und Expedia. Um die Conversion Rate zu steigern, strafen die beiden OTAs Hotels ab, die anderswo im Internet niedrigere Preise anbieten. Sie machen mit anderen Worten das, was alle anderen Unternehmen auch versuchen: Profit maximieren.

Eine Überraschung ist diese «neue» Erkenntnis nicht wirklich. Insbesondere nicht für die Hoteliers. Sie blicken auf ein seit Jahren gestörtes Verhältnis mit den Online-Buchungsplattformen zurück. Beispiele dafür gibt es zuhauf. In jüngerer Zeit etwa die Aufreger um die «Risk Free Reservations» oder «Delayed Cancellations». Oder das Dauerergernis um hohe Kommissionen, mit denen sich Spitzen-

platzierungen in den Suchergebnissen erkaufen lassen. Anders als früher jedoch fällt es dem Branchenprimus Booking.com im aktuellen Fall schwer, das Suchergebnis-Tuning als im besten Interesse der Nutzer darzustellen. Zu durchsichtig ist diesmal die zugrunde liegende Absicht, die Preisparität anstatt über die unter Druck geratenen «Knebelverträge» indirekt über die eigene Marktmarkt zu setzen.

Angesichts der eindeutigen Faktenlage ist die abwartende Haltung der Wettbewerbskommission sowie des Preisüberwachers nicht nachvollziehbar. Schweizer Branchenexperten und selbst die Autoren der aktuell vorliegenden Studie gehen davon aus, dass Booking auch hierzulande so mit Hotels und Kunden umspringt, wie es die Plattform nachweislich in den vier grossen Schweizer Nachbarländern tut. Doch während die Regierungen in Berlin, Paris, Rom und Wien sowie die EU-Kommission längst handeln, übt man sich hierzulande noch in vornehmer Zurückhaltung. Wann ist das Mass auch für unsere Wettbewerbsbehüter voll?

Seite 4 und 5

Regard en coin

Quand l'affaire Maudet fait des vagues jusque dans le milieu des congrès genevois



123RF

L'affaire Maudet nuit-elle au tourisme genevois? A priori non, nous répond Adrien Genier, directeur fraîchement arrivé à la tête de Genève Tourisme (interview en page 11). C'était sans compter un article intéressant du «Temps», paru après la réalisation de l'interview en question. Cet article dévoile qu'un important congrès médical pourrait ne pas avoir lieu à Genève à cause de l'affaire Maudet. Le chirurgien qui avait accordé

son soutien pour que la rencontre se déroule en 2022 à Genève a brusquement changé d'avis. Pourquoi? Car il a réalisé que le ministre en charge du développement économique Pierre Maudet avait sous sa responsabilité la fondation Genève Tourisme & Congrès ainsi que d'autres acteurs comme Palexpo. «En l'état actuel des choses, je ne me vois pas collaborer, même indirectement, avec une fondation placée sous l'autorité administrative du conseiller d'Etat Pierre Maudet», explique le médecin. Seul Suisse à siéger au sein de ce comité d'experts, il aurait représenté un levier important pour faire venir ces 3000 personnes à Genève. Et selon le quotidien, ce congrès médical «ne serait pas le seul événement à subir les effets collatéraux de ce dégat d'image». Pierre Maudet ne verrait quant à lui pas de «défiance de la part des milieux économiques genevois». Interviewé dans nos colonnes en mai dernier lors des Etats généraux du tourisme, le conseiller d'Etat invitait Genève «à faire preuve de plus d'ambition». Ambition ou acharnement? ig



Bündner Hotellerie feiert die 100. Delegiertenversammlung

Jubiläum Hotelierverein Graubünden

Wann und wo 1. Februar 2019 in Passugg

Gäste Persönlichkeiten aus Hotellerie, Tourismus, Politik und Wirtschaft

Gesprächsthema Beim Jubiläumsanlass wurde nicht nur in die Vergangenheit geschaut. Ernst Wyrsch, Präsident hotellerieuisse Graubünden, thematisierte auch die Zukunft der Branche, welche nicht einfacher wird.

Highlight «Die fliegende Kuh», eine künstlerische Darbietung von Studierenden der Swiss School of Tourism and Hospitality (SSTH) Passugg.



V.l.: **Brigitte Küng-Reber**, Schweizerisches Institut für Entrepreneurship an der HTW Chur, **Leonie Liesch**, Direktorin Chur Tourismus und **Nicole Seeberger**, Bündner Kunstmuseum Chur. Bilder Chantal Niklaus



V.l.: **Theres Müller**, Allegra Passugg, **Andreas Züllig**, Präsident hotellerieuisse, **Ariane Ehrat**, Lénzerheide Bergbahnen AG, und **Claude Meier**, Direktor hotellerieuisse.



Nationalrätin **Magdalena Martullo-Blocher** mit **Ernst Wyrsch**, Präsident hotellerieuisse Graubünden.



Jürg Domenig (l.), Direktor hotellerieuisse Graubünden, und **Michael Hartmann**, CEO SSTH Passugg.



Gery Nievergelt (l.), htr hotel revue, mit **Reto Gurtner**, CEO Weisse Arena Gruppe und Milestone-Gewinner Lebenswerk.



V.l.: **Michael Gehring**, Gastgeber im Hotel Alpina Tschierschen, **Jo Müller**, Hotelhistoriker, und **Ralph Treuthardt**, Gastgeber im Maiensässhotel Guardia Val.

Der Milestone Tourismuspreis zu Besuch bei der Ecole hôtelière de Lausanne

Milestone Innovation Day

Wann und wo 31. Januar in Lausanne

Gäste Gewinner, Nominierte und Partner des Milestone Tourismuspreises.

Gesprächsthema Die Innovationskraft und das Unternehmertum der 125-jährigen Ecole hôtelière de Lausanne (EHL).

Highlight Die Besichtigung des EHL Campus und des Innovationsdorfes in Le Chalet-à-Gobet; Begegnungen mit Studierenden.



Winnaretta Zina Singer, Head of Innovation Pole an der Ecole hôtelière de Lausanne (EHL), schildert den Gästen die Vision des neuen «Village d'Innovation».



Engagiert in der Förderung der Innovationskraft der Branche: Teilnehmende des Innovation Day vor dem «InnoPôle», Herzstück des im Aufbau begriffenen «Village d'Innovation» der Ecole hôtelière de Lausanne. Bilder Chantal Niklaus

Die Besten nach den Skandinavien



Freuen sich über den 5. Rang beim Bocuse-d'Or-Finale in Lyon (v.l.): **Martin Amstutz** (Commis), **Mario Garcia** (Koch), **Dario Ranza** (Präsident), **Rasmus Springbrunn** (Coach). Académie Suisse Bocuse d'Or

Fotoausstellung «Chaplin Personal»



Das Museum Chaplin's World zeigt ab 20. Februar exklusive Bilder aus dem Archiv von Yves Debraine, dem Hausfotografen der **Familie Chaplin**, im Manoir de Ban, Corsier-sur-Vecvy (1964). Archives Yves Debraine

Offizielle Eröffnungsfeier



Resort Manager **Sven Lehmann** (r.) feierte mit **Daniel Bär**, Geschäftsführer DSR Hotel (l.) und **Andreas Roth**, Vertreter Eigentümerschaft, die offizielle Eröffnung des a-Ja-City-Resorts in Zürich. aJa Resorts