



## Check-in



Liebe Leserin  
Lieber Leser

Das touristische Angebot in der Schweiz ist ausgesprochen breit. Von Gesundheit über Kongress und Geschäft bis zu Sport, Ausflug und

Ferien deckt es zahlreiche Reisemotive ab. Dank der Vielfalt kann die Branche die Auswirkungen der drei «W» Wetter, Wirtschaft und Wechselkurs besser abfedern. In Zukunft gilt es, diese Stärke noch mehr auszuspielen. Entscheidend dafür ist die Aus- und Weiterbildung der Fachleute.

Die Voraussetzungen sind gut, denn die Schweiz verfügt über herausragende touristische Bildungsinstitutionen und Bildungsmöglichkeiten. Dies zeigt das Beispiel der Hotelfachschulen: Ihre Abschlüsse gelten als die beste Voraussetzung für eine internationale Karriere, wie eine Umfrage bei Hotels aus 63 Ländern ergeben hat. Unsere Bildungsinstitutionen behaupten sich also ausgezeichnet im globalen Wettbewerb und entwickeln ihre Ausbildungen erfolgreich weiter.

2012 definierte Innotour den Wissensaufbau als dritten Schwerpunkt neben Innovation und Zusammenarbeit. Dadurch erhielt die Förderung der Aus- und Weiterbildung im Rahmen von Innotour noch grösseres Gewicht.

Das Engagement des Tourismus für bestens qualifizierte Mitarbeitende ist beeindruckend. Ich freue mich, Ihnen in diesem Insight ausgewählte – von Innotour mitgetragene – Bildungsmaßnahmen vorzustellen.

Dr. Eric Jakob  
Botschafter, Leiter Direktion  
für Standortförderung

## Schwerpunkt: Aus- und Weiterbildung

### Fokus Politik

- 1 | Innotour fördert Bildung
- 3 | Im Dienst des Tourismus

### Best Practice

- 4 | Gastgeber Akademie Schweiz
- 5 | Schulung in Empathie
- 6 | Webplattform Hoxell
- 7 | Neuer Beruf im Gastgewerbe
- 8 | E-Learning für KV-Lernende

## Fokus Politik: Aus- und Weiterbildung

# Qualifikationsschub durch Innotour



Claudio Bader

**Nur mit gut ausgebildeten Fachleuten kann der Schweizer Tourismus auf dem internationalen Markt erfolgreich sein. Innotour unterstützt deshalb seit 2003 auch Projekte im Bildungsbereich.**

### Davide Codoni, SECO

Bildung ist eine Stärke des Tourismusstandortes Schweiz. Er bietet eine Vielzahl von Aus- und Weiterbildungen an und verfügt über Schulen mit internationaler – ja weltweiter – Ausstrahlung. Zwischen ihnen herrscht ein reger Wettbewerb und das Bildungsangebot wird regelmässig weiterentwickelt, um neuen Bedürfnissen gerecht zu werden.

### Unterstützung seit 2003

Seit 2003 kann Innotour Aus- und Weiterbildungen im Tourismus mit subsidiären Beiträgen unterstützen (siehe Seite 2). Dies geschieht in Absprache mit dem Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI). Weiter kann der Bund im Rahmen der Neuen Regionalpolitik und der KMU-Politik die Bildung im Tourismus unterstützen. ▶

Dank der Webplattform Hoxell betreuen Hotels die Gäste individueller denn je. Auf dem Tablet lassen sich die Wünsche des Gastes nachschauen, z.B. das bevorzugte Frühstücksgetränk. Die Schulung der Mitarbeitenden wird durch Innotour unterstützt (siehe Seite 6).

## Fokus Politik: Aus- und Weiterbildung



Private Selection Hotels

Dienstleistungsqualität erfordert mehr als nur das Übliche. Ein Projekt der Private Selection Hotels fördert mit Weiterbildung von Kader und Mitarbeitenden Empathie und sympathisches Verhalten.

►► Innotour fördert im Bildungsbereich primär branchenübergreifende – d.h. auf den ganzen Tourismussektor ausgerichtete – Projekte. Branchenspezifische Projekte, z.B. für die Hotellerie oder die Gastronomie, können Geld erhalten, wenn sie tourismuspolitisch zentrale Bedeutung haben und dem ganzen Tourismus-

sektor nachweislich Nutzen bringen. Oft unterstützt Innotour Projekte, die neben der Aus- und Weiterbildung weitere Schlüsselbereiche betreffen.

### Breite Palette an Projekten

Fünf Beispiele unterstützter Projekte aus dem Bildungsbereich finden sich auf den folgenden Seiten:

Der neue Beruf für das Gastgewerbe (siehe Seite 7) ist ein klassisches branchenübergreifendes Bildungsprojekt, das Innotour ergänzend zum SBFJ unterstützt. Eine Weiterentwicklung in der beruflichen Grundbildung ist auch die E-Learning-Plattform für KV-Lernende in Reisebüros (siehe Seite 8). Sie kann einen Anstoss geben für die Ausbildung in anderen Branchen.

Die Offensiven der Best Western Hotels (siehe Seite 4) und der Private Selection Hotels (siehe Seite 5) streben hingegen eine Verbesserung der Dienstleistungsqualität an. Das Mittel dazu sind Weiterbildungsansätze. Ähnliches gilt für das Projekt der Swiss Quality Hotels (siehe Seite 6). Sie führen für die persönlichere Gästebetreuung ein webbasiertes Business-Tool ein. Dies bedingt den Aufbau eines Schulungsprogramms für die Mitarbeitenden. Die Bildungskosten dieser drei Projekte können bei Innotour als anrechenbare Kosten betrachtet und somit zu maximal 50 Prozent unterstützt werden.

### Studie in Arbeit

Als Basis für die zukünftige Beurteilung von Projektgesuchen lässt das SECO durch die Universität Bern eine Studie erarbeiten. Sie gibt einen Überblick über die Aus- und Weiterbildungen im Tourismus und analysiert deren Entwicklung. Es ist vorgesehen, die Studie in der nächsten Insight-Ausgabe im Frühjahr 2015 zu präsentieren.

### Informationen

[www.seco.admin.ch/innotour](http://www.seco.admin.ch/innotour) (Voraussetzungen und Finanzhilfesuch)

### Zusätzliche Mittel für die Bildung

Innotour kann Aus- und Weiterbildungsprojekte seit 2003 unterstützen. Diesen neuen Schlüsselbereich hat die Politik damals in Zusammenhang mit der Botschaft des Bundesrats zum Schweizer Tourismus eingeführt.

Das Parlament stockte die Innotour-Mittel für die Periode 2003–2005 im Sinne einer Qualifizierungsoffensive um CHF 10 Mio. auf. 15 Bildungsprojekte wurden in dieser Periode mit CHF 7,5 Mio. unterstützt.

In der Innotour-Periode 2008–2011 beanspruchte die Bildung von allen Schlüsselbereichen die geringste finanzielle Unterstützung. In der laufenden Förderperiode 2012–2015 ist die Zahl der Projekte leicht gestiegen.



Ecole hôtelière de Lausanne

Schweizer Hotelfachschulen wie diejenige in Lausanne sind weltweit führend.

## Fokus Politik: Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation

# Im Dienst des Tourismus

**Entwicklung neuer Berufe, Co-Finanzierung von Ausbildungen, Förderung von Weiterbildungen – die Arbeit des Staatssekretariats für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) ist auch für den Tourismus von grosser Bedeutung.**

**Martin Fischer, SBFI**

Erst per 1. Januar 2013 aus der Fusion des vormaligen Bundesamtes für Berufsbildung und Technologie (BBT) und dem Staatssekretariat für Bildung und Forschung (SBF) hervorgegangen, ist das SBFI im Eidgenössischen Departement für Wirtschaft, Bildung und Forschung die wohl jüngste Verwaltungseinheit des Bundes überhaupt.

Doch die Dossiers, die das SBFI und seine knapp 300 Mitarbeitenden verwalten und bearbeiten, sie haben alle eine bereits mehr oder minder lange bundesseitige Geschichte hinter sich. Der Lauf dieser Geschichte(n) wiederum wurde und wird vorgegeben durch die Bundesverfassung und die hier festgelegten Zuständigkeiten in einem Politik-Bereich, der höchst föderalistisch ausgeprägt und entsprechend dezentral organisiert ist.

Tatsächlich engagieren sich im Schweizer Bildungs-, Forschungs- und Innovationssystem (BFI) zahlreiche Akteure und sind bei der Leistungserbringung, bei deren Finanzierung sowie auch bei der Rechtsetzung und Steuerung sowohl öffentliche als auch private Instanzen involviert. Zur Touristik, die bekanntlich ein sehr weites Feld ist, hat das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI verschiedene Berührungspunkte.

Der engste davon ergibt sich aus dem Umstand, dass das SBFI mit der Umsetzung des Bundesgesetzes über die Berufsbildung betraut ist. Jährlich circa 200 000 Lernende auf der Stufe der beruflichen Grundbildung, rund 25 000 Diplomierte der höheren Berufsbildung sowie rund 600 Organisationen der Arbeitswelt – sie alle verlangen nach einem klaren gesamtschweizerischen System.

Hier setzen die Aufgaben des SBFI im Rahmen seiner Verbundpartnerschaft mit den Kantonen und den Organisationen der Arbeitswelt ein: Mit der Co-Finanzierung der Berufsbildung, mit Massnahmen zur Erhöhung des Lehrstellenangebots, mit der Weiterentwicklung der Berufsmaturität, mit der Förderung neuer Bildungsangebote und last, but not least, mit der internationalen

Positionierung der Schweizer Berufsbildung in ihrer dualen Ausgestaltung.

### Unterstützung für Entwicklungsprojekte

Beträgt das jährliche Förderbudget des SBFI qua Berufsbildungsgesetz gut CHF 750 Mio., so ist das Staatssekretariat in einem gewissen Sinne immer «dabei», wenn es um die Berufsausbildung von Fachpersonal geht, das von der Touristikbranche implizit oder explizit benötigt wird. Hier reicht die Palette von den Restaurationsfachangestellten mit Berufsattest über die Hotelfachleute mit Eidgenössischem Fähigkeitszeugnis zu den Seilbahnmanagerinnen/-managern mit Eidgenössischem Diplom und sehr vielen andern Berufsleuten mehr. Weiter ist daran zu erinnern, dass das SBFI bis zu zehn Prozent seiner Mittel für Berufsbildung zur Förderung von Entwicklungsprojek-

ten und zur Unterstützung besonderer Leistungen im öffentlichen Interesse einsetzt. Der Branchenverband Gastrosuisse beispielsweise profitierte in jüngerer Zeit davon bei seinen Entwicklungsprojekten auf Stufe berufliche Grundbildung wie auch bei Berufs- und höheren Fachprüfungen.

### Diplomanerkennung

Vor dem Hintergrund, dass die Mobilität von Berufstätigen und Unternehmen einen hohen Stellenwert in der heutigen Arbeitswelt hat, spielt auch die Diplomanerkennung eine wichtige Rolle: Namentlich für reglementierte Berufe ist eine Anerkennung des ausländischen Diploms durch eine Behörde erforderlich. Das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation ist als nationale Kontaktstelle für die Anerkennung von Berufsqualifikationen in der Schweiz erste Anlaufstelle für allgemeine Fragen in diesem Zusammenhang.

### Informationen

[www.sbf.admin.ch](http://www.sbf.admin.ch)



Hotel & Gastro formation

Gemeinsam haben die Hotel- und Gastro-Branche und das SBFI die berufliche Grundbildung Systemgastronomiefachfrau/Systemgastronomiefachmann EFZ entwickelt. Im Jahr 2013 haben die ersten Lernenden die dreijährige Lehre begonnen.

## Best Practice: Gastgeber Akademie Schweiz

# Mehr Gastfreundschaft leben

Die Gastgeber Akademie Schweiz fördert innovatives Gästemanagement in Hotels und Restaurants. Im zweiten Jahr ihres Bestehens hat sie wiederum zahlreiche Schulungen und Veranstaltungen durchgeführt, darunter erstmals den «Women's Day», ein Führungstraining für Frauen.

**Peter S. Michel, Best Western Swiss Hotels und Projektleiter Gastgeber Akademie Schweiz**

Hotelgäste zufriedenzustellen, ist anspruchsvoller denn je. Die Erwartungen der Gäste an die Qualität von Infrastruktur und Betreuung sind in den letzten Jahren weiter gestiegen. Zudem stammen viele Gäste aus anderen Kulturen. Die Sozialkompetenz der Mitarbeitenden muss deshalb heute deutlich grösser sein.

Hier setzt die Gastgeber Akademie Schweiz an: Mit Weiterbildung zu verschiedenen Themen fördert sie innovatives Gästemanagement und damit die Verbindung von individueller Betreuung und Effizienz. Gegründet 2012, will die Gastgeber Akademie den 200 Partnerhotels helfen, die Gastfreundschaft zu verstärken. Dabei geht es um Selbstkompetenz, persönliche Stärken und Potenziale – und, ganz wichtig, um Werte: Wie jedes Unternehmen muss ein Hotel Werte definieren und leben. Die Mitarbeitenden müssen diese Werte in allen Bereichen umsetzen, in der Administration, in der Küche, im Service, an der Reception und auf der Etage.

## Frauen-Power am «Women's Day»

2014 hat die Gastgeber Akademie zum ersten Mal den «Women's Day» durchgeführt,

### Panorama

#### Pluspunkt Innotour

Schulung in innovativem Gästemanagement fördert die Gastfreundschaft und damit die Kundenzufriedenheit.

#### Projektdauer

2012-2014. Geplant ist, die Gastgeber Akademie ab 2015 wirtschaftlich unabhängig weiterzuführen.

#### Kontakt

Gastgeber Akademie Schweiz, Bern,  
+41 (0)31 378 18 19,  
peter.michel@bestwestern.ch,  
www.bestwestern.ch, www.ash-hotels.ch



Gastgeber Akademie Schweiz

Am «Women's Day» der Gastgeber Akademie Schweiz diskutieren Kaderfrauen von Hotels über weibliches Führungsverhalten.

ein ganztägiges Führungstraining für Frauen. Mehr als 20 Teilnehmerinnen aus den Partnerhotels diskutierten über Leadership, Durchsetzungskraft, weibliche Führungsqualitäten und über die Bedürfnisse weiblicher Gäste.

Viele Frauen verhalten sich gegenüber Gästen einfühlsamer als Männer. Gleichzeitig sind sie selbstkritischer und stellen ihr Licht eher unter den Scheffel als ihre männlichen Kollegen. Der Women's Day unterstützt sie dabei, eigene Werte und Talente zu erkennen, sich als Frau durchzusetzen und sich auf die eigene Kraft zu konzentrieren, statt «ein besserer Mann» sein zu wollen.

## Deutlich bessere Gästefeedbacks

Bereits nutzen zwei Drittel der 200 Partnerhotels die Weiterbildungen der Gastgeber Akademie Schweiz. Die Rückmeldungen bestätigen: Wenn sich ein Hotel konsequent auf die Qualitäten als Gastgeber besinnt, steigt die Zufriedenheit der Gäste.

Dass die Arbeit der Gastgeber Akademie Früchte trägt, zeigen die Gästefeedbacks der 35 Hotelpartner von Best Western, basierend auf dem eigenen Bewertungssystem: Von 8,20 Punkten im Jahr 2011 verbesserten sich die Feedbacks auf 8,37 (2012), 8,52 (2013) und 8,73 Punkte (2014) – eine deutliche Steigerung.

Die Gastgeber Akademie Schweiz ist keine Alternative zu bestehenden Ausbildungen, sondern eine Ergänzung. Sie setzt auf intensive Arbeit in den Hotels, auf Nachbetreuung, Kontinuität, Umsetzungs- und Erfolgskontrollen, Nachfasskonzepte sowie Wiederholung und Auffrischung von Gelerntem. Innotour hat den Aufbau finanziell unterstützt. Träger der Akademie sind die Ambassador Swiss Hotels, die Best Western Swiss Hotels und weitere Hotels und Restaurants. Das Beispiel der Gastgeber Akademie Schweiz zeigt, wie die Schulung weicher Faktoren in einem Dienstleistungsbetrieb das Produkt und damit den Geschäftserfolg verbessert.



Gastgeber Akademie Schweiz

Sind die Mitarbeitenden freundlich und kompetent, steigt die Zufriedenheit der Gäste.

## Best Practice: Schulungskonzept von Privathotels

# Die Gäste glücklich machen

Mit Empathie wollen Mitgliedbetriebe von Private Selection Hotels punkten. In betriebsübergreifenden Workshops üben Kaderleute den aufmerksamen und zuvorkommenden Umgang mit dem Gast. Danach schulen sie ihre Teams im eigenen Betrieb. Die bisherigen Erfahrungen bestätigen: Empathie ist lernbar.

### Esther Dysli, Private Selection Hotels

Grosse Hotelketten überbieten sich gegenseitig mit aufwendiger Infrastruktur. Privathotels können da nicht mithalten. Sie müssen sich von den Mitbewerbern durch die persönliche Betreuung abheben, durch magische Momente, die sie den Gästen verschaffen.

Die Hoteliers der Private Selection Hotels haben sich deshalb gefragt, ob Empathie oder Einfühlungsvermögen lernbar ist. Daraus entstand in Zusammenarbeit mit der Schulungsleiterin Bettina Spichiger das zweistufige Schulungskonzept «Glücklich ist, wer glücklich machen kann». Es liefert Antworten auf folgende Fragen:

- Wie kann Empathie im Hotel gefördert – und gelebt – werden?
- Was brauchen Mitarbeitende, um das Plus oder den Mehrwert zu schaffen?
- Und wie können die Mitarbeitenden darin unterstützt werden?

### Betriebsübergreifende Workshops

Die erste Stufe besteht aus drei eintägigen Workshops. Daran nehmen die Kaderteams von jeweils drei Hotels teil, insgesamt 15 bis 18 Personen. Dass die Kader mehrerer Hotels Erfahrungen austauschen, ist der Kern des Schulungskonzepts. So arbeitet Küchenchef mit Küchenchef oder Front-Office-Managerin mit Front-Office-Managerin zusammen. Dadurch überwinden sie

die Betriebsblindheit und erhalten neue Ideen und Anregungen.

Dieser überbetriebliche Erfahrungsaustausch hat sich als sehr wertvoll erwiesen. Die Teams mussten allerdings zunächst lernen, offen auch über kritische Themen zu sprechen. Interessanterweise ging es nie darum, voneinander Ideen zu kopieren – die Fortschritte und Ideen der anderen Betriebe beflügelten und inspirierten die eigenen Teams.

### Aufmerksamer und zuvorkommender

Im Anschluss an den Workshop gehen die Kaderleute mit Umsetzungsplänen nach



Kaderteams besprechen die Voraussetzungen für empathisches Handeln im eigenen Betrieb.

Konsequenzen reflektieren. Die Erfahrung zeigt, dass nicht allen diese Arbeit an sich selber leicht fällt.

Wertvoll sind die Ideen, die von den Mitarbeitenden im Rahmen der betriebsinternen Schulung entwickelt werden. Wenn das Hotel solche Ideen aufnimmt und in Form von Projekten realisiert, wirkt sich dies nicht nur auf die Gäste positiv



Den Gästen magische Momente verschaffen, eines der Ziele der Schulung.

Hause und schulen dort ihr Team. Themen der Schulung sind u.a. das professionelle, sympathische und nachhaltig wirkende Verhalten sowie der Umgang mit Einwänden und Reklamationen. Am nächsten Workshop zwei Monate später zeigen sie ihren Kollegen die Resultate der Umsetzung.

Die betriebsinterne Schulung soll den Mitarbeitenden Anstösse geben, ihre Persönlichkeit weiter zu entwickeln. Sie sollen Gästen und Teamkollegen gegenüber aufmerksamer und zuvorkommender werden. Zu diesem Zweck müssen sie über sich und ihr Handeln, die Wirkung und die

aus. Die Mitarbeitenden fühlen Wertschätzung und sind motivierter, im Alltag engagiert mitzuarbeiten.

Umfragen belegen den Erfolg des neuen Schulungskonzepts: Bei den teilnehmenden Hotels sind sowohl die Gästezufriedenheit als auch die Mitarbeiterzufriedenheit gestiegen. Empathie ist tatsächlich lernbar.

Innotour hat die Entwicklung und Einführung des Schulungskonzepts mitfinanziert. Empathie systematisch zu fördern, das kann auch für andere Hotels und Restaurants ein Schlüssel sein, um im harten Konkurrenzkampf zu bestehen.

### Panorama

#### Pluspunkt Innotour

Der «Empathie-Workshop» schärft die Wahrnehmung der Gastgeber für sich und die Mitmenschen in einer Zeit, in der Menschlichkeit oft zu kurz kommt.

#### Projektdauer

Januar 2014 bis Dezember 2015

#### Kontakt

Private Selection Hotels, Luzern,  
+41 (0)41 368 10 05,  
esther.dysli@privateselection.ch,  
www.privateselection.ch

## Best Practice: Webplattform Hoxell

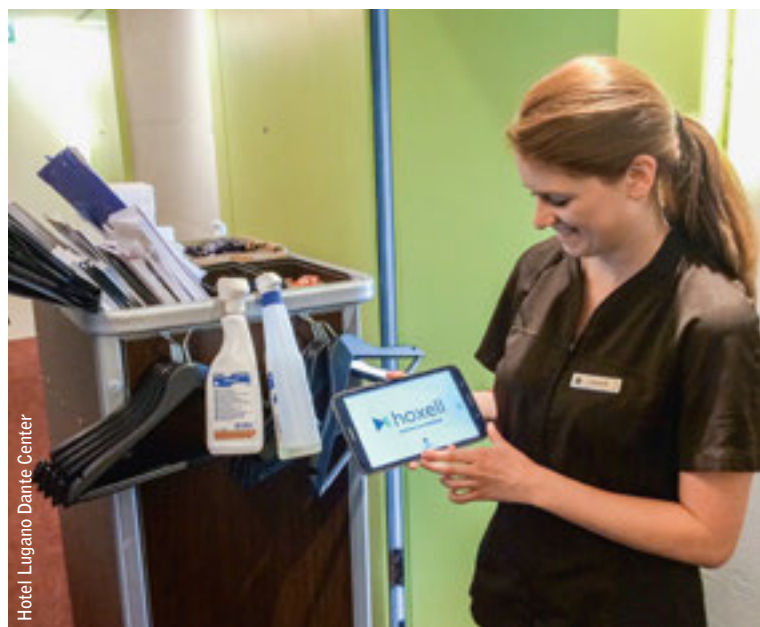
# Exzellenter Service garantiert

Mit der Webplattform Hoxell können Hotels die Gäste noch individueller betreuen. Herausragende Gastfreundschaft ist die Folge. In einem Pilotprojekt führt eine Reihe von Swiss Quality Hotels diese neue Art des Gästemanagements ein.

Eva Fischer, Swiss Quality Hotels, und Alex Wyden, Hoxell

Bei der Wahl eines Hotels geben vielfach Bewertungen anderer Reisender den Ausschlag. Je angenehmer der Aufenthalt für den Gast war, desto positiver wird seine Bewertung – und damit seine Weiterempfehlung – ausfallen.

die Dienstleistung exakt auf dessen Bedürfnisse ausrichten. Zudem werden die Arbeitsabläufe einfacher, was Zeit und Geld spart. Das Hotel Lugano Dante Center verzichtet für die Organisation der Gästebetreuung fast gänzlich auf Papier.



Die Mitarbeitenden haben via Tablet oder Smartphone Zugriff auf die Angaben zu jedem Gast.

«Jeder Gast definiert exzellenten Service anders», betont Carlo Fontana, Geschäftsführer des Hotels Lugano Dante Center in Lugano. Er hat deshalb die Webplattform Hoxell entwickelt, die es den Hotelmitarbeitenden ermöglicht, die Gäste noch individueller zu betreuen.

### Sich optimal auf den Gast einstellen

Und so funktioniert Hoxell: Nach der Online-Buchung wird der Gast zu einer Webseite geführt, wo er seine Präferenzen angibt. So kann er schon vor der Ankunft das bevorzugte Kissen, die Getränke in der Minibar, die Zimmertemperatur und sogar das Toilettenpapier wählen. Die Mitarbeitenden aller Hotelbereiche – vom Empfang über die Hauswirtschaft bis zum Verkauf – rufen diese Präferenzen und die weiteren Buchungsdaten via Tablets oder Smartphones ab. Sie können sich optimal auf den Gast einstellen und

Die Zeit, die vorher zum Erstellen oder Aktualisieren unzähliger Listen nötig war, wird nun für den direkten Gästekontakt eingesetzt.

### Nachhaltige Kundenbeziehung

Hoxell führt derzeit die Webplattform bei einer Reihe von Swiss Quality Hotels ein, im Rahmen eines Pilotprojekts, das von Innotour unterstützt wird. Innotour macht die sachgemässe Schulung der Mitarbeitenden durch erfahrene Fachleute möglich. Gezielte Vorbereitung und Schulung der Mitarbeitenden ist ausschlaggebend für einen erfolgreichen Einsatz von Hoxell. Haltung und Einstellung der Hotelfachleute gegenüber hochstehender Dienstleistung sind dabei zentral. Sie sollen die Webplattform als Instrument begreifen, das sie dabei unterstützt, eine nachhaltige Kundenbeziehung aufzubauen. Dafür nutzen sie die



Hotel Lugano Dante Center

Art des Kissens, Getränke oder Zimmertemperatur – Hoxell liefert die Daten für ein ganz persönliches Gästelerlebnis.

Kontakte vor, während und nach dem Aufenthalt eines Gastes. Dank Hoxell können sie den Gast mit kleinen Gesten oder Zusatzdienstleistungen überraschen. Hieraus entsteht ein individuelles Gästelerlebnis, das von persönlichem Kontakt und herausragender Gastfreundschaft geprägt ist.

### Forschung misst den Erfolg

Diese innovative Herangehensweise stösst auch in der Forschung auf grosses Interesse. So wird ein Team von Professor Gabriele Piccoli von der Louisiana State University während der Projektdauer von 18 Monaten Kennzahlen der Projektbetriebe beobachten, um eine fundierte Erfolgsmessung vorzunehmen. Die Erkenntnisse werden helfen, Hoxell wo nötig anzupassen und dieses Schweizer Produkt zur Kundenbindung in der Hotellerie weiter zu verbreiten. Analoge Webplattformen sind auch für andere Dienstleistungsbetriebe denkbar.

Hoxell erfordert nur geringe Investitionen und kann innert drei Wochen eingerichtet werden. Es eignet sich deshalb auch für Einzelhotels und kleinere Hotelketten.

### Panorama

#### Pluspunkt Innotour

Die Webplattform ermöglicht eine noch individuellere Gästebetreuung.

#### Projektdauer

Dezember 2013 bis Mai 2015

#### Kontakt

Swiss Quality Hotels International, Stäfa,  
+41 (0)44 928 27 27, info@sqh.ch,  
www.SwissQualityHotels.com

## Best Practice: Neuer Beruf im Gastgewerbe

# Generalisten für die Gästebetreuung

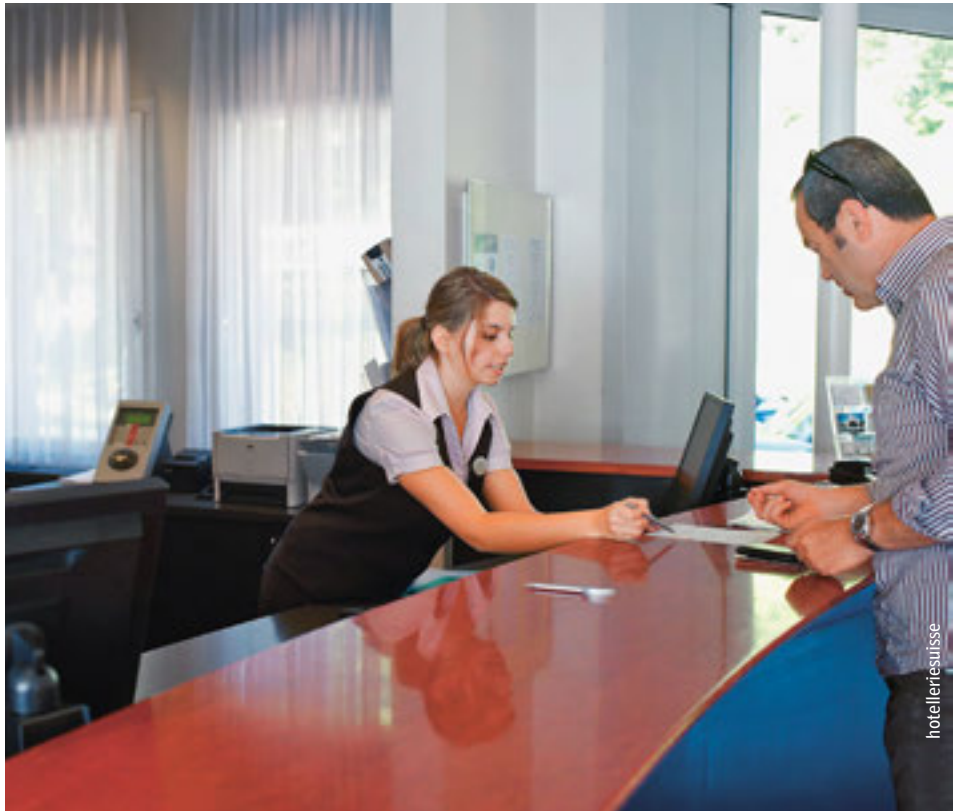
**Hotels und Restaurants benötigen einen neuen Beruf: Ab 2017 will die Branche Generalistinnen und Generalisten ausbilden, die den Prozess der Gästebetreuung steuern. Damit steigt die Dienstleistungsqualität. Zudem wird das Gastgewerbe attraktiver für schulisch starke Jugendliche.**

**Ueli Schneider, hotelleriesuisse**

Die bisherigen beruflichen Grundbildungen im Gastgewerbe sind auf einen der Funktionsbereiche Küche, Service, Hauswirtschaft oder Administration ausgerichtet. Eine generalistische Ausbildung fehlt, mit Ausnahme kantonalen Ausbildungen in Graubünden und im Wallis (siehe Kasten). Genau solche Generalistinnen und Generalisten werden für Hotels und Restaurants aber immer wichtiger. Sie steuern vor allem in kleinen und mittleren Betrieben den gesamten Prozess der Gästebetreuung. Nur mit einer solchen umfassenden Betreuung kann sich der Schweizer Tourismus auf hohem Qualitätsniveau halten und sich gegenüber der internationalen Konkurrenz behaupten.

### Eigenständiges Berufsbild

Ein «Neuer Beruf» (Arbeitstitel) soll ab 2017 die Lücke bei den beruflichen Grundbildungen füllen. Erstmals sind die Kompetenzen einer Lehre vollständig auf die Gästebetreuung ausgerichtet. Der Schwerpunkt liegt bei der Tätigkeit im Frontoffice, der Drehscheibe für Gäste-



Die Absolventinnen und Absolventen der neuen Berufslehre arbeiten vor allem im Frontoffice, kennen sich aber in allen Funktionsbereichen des Betriebs aus.

betreuung, Information und Kommunikation. Die neuen Fachleute kennen sich auch in Küche, Service und Hauswirtschaft aus. Sie ersetzen aber nicht die bestehenden Berufe der Hotellerie und Gastronomie. Mit dem neuen Beruf entsteht ein eigenständiges Berufsbild.

### Hohe Anforderungen

Die vielseitigen Fachleute müssen hohe kognitive und praktische Anforderungen erfüllen. Das macht das Gastgewerbe attraktiver für schulisch starke Schüler. So können sich die Absolventen der neuen Lehre leichter an der Hotelfachschule HF weiterbilden oder mit der Berufsmatur besser vorbereitet an der Fachhochschule studieren. Ihnen erschliesst sich ein weiter Entwicklungshorizont mit vielen Karrierechancen in der Branche.

Erarbeitet wird die dreijährige Lehre von hotelleriesuisse, GastroSuisse und Hotel & Gastro Union, den Trägerverbänden der Oda Hotel & Gastro *formation*. Innotour unterstützt die Konzeption und Realisation der neuen Ausbildung. Damit ermöglicht der Bund die Entwicklung

eines zukunftsfähigen Berufs in einer Branche, die dringend mehr einheimische Fachleute braucht. Mit den Generalistinnen und Generalisten erhöhen Hotels und Restaurants die Dienstleistungsqualität und die Produktivität – und ihre Erfolgchancen im Markt.

### Grosse Nachfrage

Umfragen im Jahr 2013 haben gezeigt, dass der «Neue Beruf» des Gastgewerbes sowohl bei Arbeitgebern als auch bei Jugendlichen auf grosses Interesse stösst. 70% der Betriebe würden solche Generalistinnen und Generalisten einstellen. Die Kantone Graubünden und Wallis kennen bereits seit einigen Jahren eine ähnliche generalistische Ausbildung, mit einem kantonalen Abschluss. Diese beiden Ausbildungen könnten in den neuen Beruf überführt werden und würden dann mit einem eidgenössischen Fähigkeitszeugnis abschliessen.

### Panorama

#### Pluspunkt Innotour

Das neue Berufsbild fördert die Dienstleistungsorientierung sowie die wirtschaftliche Leistungserbringung in der Hotellerie und Gastronomie.

#### Projektdauer

Oktober 2012 bis August 2017

#### Kontakt

hotelleriesuisse, Bern, +41 (0)31 370 43 06,  
 ueli.schneider@hotelleriesuisse.ch,  
 www.hotelleriesuisse.ch

## Best Practice: E-Learning für KV-Lernende

# Fachwissen spielerisch aneignen

Seit 2013 erarbeiten KV-Lernende in Reisebüros einen Teil des Fachwissens im Selbststudium. E-Learning-Module vermitteln den Stoff attraktiv, verständlich und multimedial. Für Lernende und Betriebe ein Gewinn.

**Beat Knecht, Schweizer Reise-Verband**

Wenn sich ein Kunde im Reisebüro beraten lässt, erwartet er grosse Fachkompetenz. Für diesen Mehrwert zahlt er eine Beratungsgebühr. Die Beraterinnen und Berater müssen deshalb über Länder, Angebote und Tarife bestens Bescheid wissen. Mit Einfühlungsvermögen und Ide-

enreichtum beraten sie die Kunden und wickeln alle administrativen Aufgaben sorgfältig und effizient ab.

Diese hohen Ansprüche an Fach- und Methodenkompetenz gelten auch für die 200 Lernenden, die jährlich in der Schweiz die KV-Lehre im Reisebüro beginnen. Bereits nach kurzer Zeit führen sie erste Kundengespräche.

## E-Learning im Selbststudium

Wichtige Teile des Fachwissens erhalten die Lernenden in den überbetrieblichen Kursen (ÜK), die der Schweizer Reise-Verband SRV ([www.srv.ch](http://www.srv.ch)) durchführt. Seit 2013 setzt der Verband E-Learning-Module

ein. Bilder, Text, Ton und Testfragen vermitteln vertiefte Kenntnisse einer Destination. Spielerisch lassen sich auch Themen wie Flugtarife, Recht oder Mietwagen bearbeiten. Die Lernenden nutzen die E-Learning-Module im Selbststudium. Der Pilotkurs und die Einführung des Lehrmittels wurden von Innotour mitfinanziert.

## Vielfältiger Nutzen

Das E-Learning ist für Lernende und Betriebe ein Gewinn:

- Der SRV verspricht sich von den E-Learning-Modulen einen nachhaltigeren Lerneffekt. Zudem soll die breitere Palette von Medien und Methoden die Jugendlichen motivieren, zwischen den ÜK mehr zu lernen.
- Die Ausbildungsverantwortlichen haben jederzeit den Überblick über die Testergebnisse.
- Die E-Learning-Module erlauben es, praxisbezogene Lerninhalte schnell und kostengünstig zu aktualisieren.
- Das Selbststudium verringert die Zahl der ÜK-Tage, weshalb die Lernenden öfter im Betrieb anwesend sind. Längerfristig könnten die Kurskosten für die Betriebe sinken.

Vergleichbare E-Learning-Module könnten auch für andere KV-Branchen eine Chance sein.



Ob Destinationen oder administrative Themen – die E-Learning-Module vermitteln den Lernstoff auf multimediale und interaktive Weise.

## Kontakt

Staatssekretariat für Wirtschaft SECO  
Tourismuspolitik, Innotour,  
Holzikofenweg 36, 3003 Bern

Davide Codoni,  
Stellvertreter Ressortleiter



### Erstkontakt

[tourismus@seco.admin.ch](mailto:tourismus@seco.admin.ch)  
T +41 (0)58 462 27 58  
F +41 (0)58 463 12 12

### Weitere Informationen

[www.seco.admin.ch/innotour](http://www.seco.admin.ch/innotour)

### Impressum

Herausgeber: Staatssekretariat für Wirtschaft SECO, Direktion für Standortförderung, Tourismuspolitik, 3003 Bern; Koordination/Redaktion: Dr. Schenker Kommunikation AG, Bern; Französisch: Liliane Morend, Troinex; Italienisch: Rosita Sasso, Lugano-Paradiso; Layout/Druck: Stämpfli AG, Bern; Auflage: 1500 Exemplare.

## Projektbeispiele Innotour

- Einführung von E-Learning in der Grundausbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ Branche Reisebüro, Schweizer Reise-Verband, [www.srv.ch](http://www.srv.ch)
- Erarbeitung eines neuen Berufs im Arbeitsfeld Hotel-Gastro-Tourismus. Periode I: 2011–2015, [hotelleriesuisse](http://hotelleriesuisse.ch), [www.hotelleriesuisse.ch](http://www.hotelleriesuisse.ch)
- «fit together-Kooperations-Tool», Konzeption überbetrieblicher Kooperationsmodelle für Hotel- und/oder Gastrounternehmen, GastroSuisse, [www.gastrosuisse.ch](http://www.gastrosuisse.ch)
- Gastgeber Akademie Schweiz, Best Western Swiss Hotels Genossenschaft, [www.bestwestern.ch](http://www.bestwestern.ch)
- Glücklicherweise glücklich machen – ein Schulungsprojekt der Private Selection Hotels, Private Selection Hotels, [www.privateselection.ch](http://www.privateselection.ch)
- «Kinderlehrmittel Band 8», Swiss Snowsports Association, [www.snowsports.ch](http://www.snowsports.ch)
- Maximale Guest-Experience mit der Web-Plattform Hoxell, Swiss Quality Hotels International, [www.SwissQualityHotels.com](http://www.SwissQualityHotels.com)
- Please Disturb (Tag der offenen Tür) – eine Imagekampagne für die Hotellerie und den Tourismus in mehr als 200 Hotels in der Schweiz, [hotelleriesuisse](http://hotelleriesuisse.ch), [www.hotelleriesuisse.ch](http://www.hotelleriesuisse.ch)
- Standortentwicklung Val Lumnezia – Bau und Finanzierung eines Hotels in einer nicht «Hotspot-Destination», Gemeinde Lumnezia, [www.lumnezia.ch](http://www.lumnezia.ch)
- Strategien für Bündner Tourismusorte, Wirtschaftsforum Graubünden, [www.wirtschaftsforum-gr.ch](http://www.wirtschaftsforum-gr.ch)