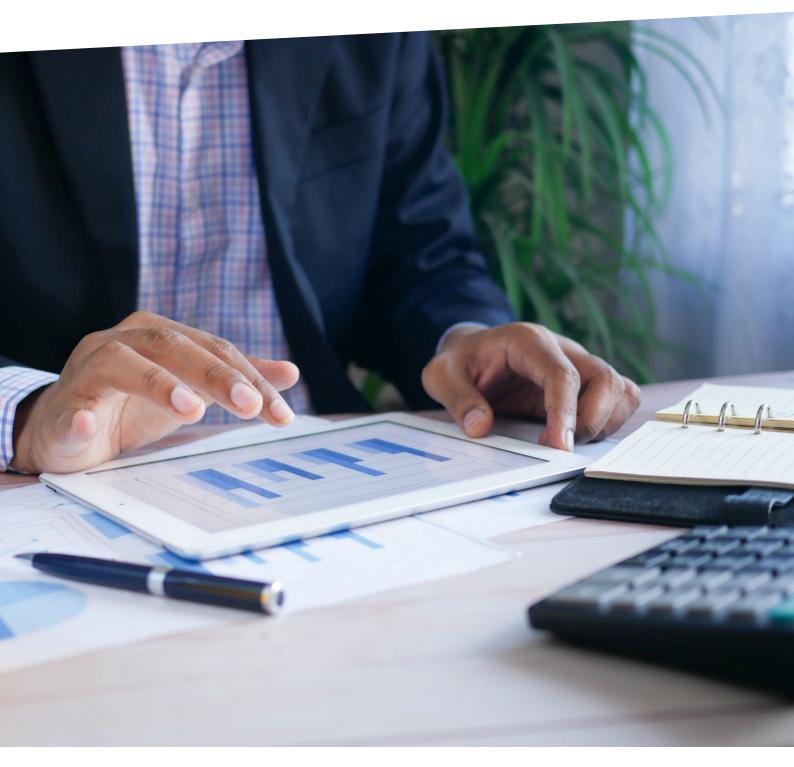


Institut für Tourismus und Freizeit

# Institut für Tourismus und Freizeit (ITF)

# **Jahresbericht**

Ausgabe 2021



# Inhaltsverzeichnis

1	Inst	itut für Tourismus und Freizeit: Organisation und Führung	6
	1.1	Organisation	7
	1.2	Team ITF	8
	1.3	Fachbeirat	. 11
2	Bac	helor of Science in Tourism (Vollzeit und Teilzeit)	. 12
	2.1	Studienzahlen	. 13
	2.2	Studienarbeiten	. 16
	2.3	Study Week Abroad (SWA) und Study Days Abroad	. 18
	2.4	Distinguished Speaker Series (DSS)	. 21
	2.5	Studierendenaustausch	. 22
	2.6	Tourism Summer School (TSS)	. 23
	2.7	Shanghai University of Engineering Science (SUES)	. 24
3	Mas	ster of Science in Business Administration (Tourism)	. 25
4	Wei	terbildung	. 27
5	Fors	schungsprojekte	. 29
6	Dier	nstleistungsprojekte	. 40
7	Pub	likationen, Referate und Konferenzen	. 49
8	Tou	rismus Trendforum (TTF) 2021	. 52
9	Med	dienbeiträge	. 54

# Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildung Titelseite FHGR Chur	1
Abbildung 1: Organisation Institut für Tourismus und Freizeit	7
Abbildung 2: Aufbau Curriculum	25
Abbildung 3: Abschlüsse CAS/DAS	28
Abbildung 4: Weiterbildung zum MAS	28
Tabelle 1: Fachbeirat ITF	11
Tabelle 2: Entwicklung der Bachelor-Studierendenzahlen	13
Tabelle 3: Studierendenzahlen bei den Majors	14
Tabelle 4: Studierendenzahlen bei den Minors	15
Tabelle 5: Übersicht Bachelor Thesen Vollzeit 2021	16
Tabelle 6: Übersicht Bachelor Thesen Teilzeit 2021	17
Tabelle 7: Ziele/ Themen und begleitende Dozierende der Study Week Abroad 2021	19
Tabelle 8: Ziele/ Themen und begleitende Dozierende der Study Days Abroad 2021	20
Tabelle 9: Übersicht Referierende DSS 2021	21
Tabelle 10: Übersicht Studierendenaustausch Frühlingssemester 2021	22
Tabelle 11: Übersicht Studierendenaustausch Herbstsemester 2021	23
Tabelle 12: Darstellung Studierendenanzahl TSS	23
Tabelle 13: Darstellung Studierendenanzahl MSc BA, Major Tourism & Change	26
Tabelle 14: Weiterbildungsangebote	27
Tabelle 15: Übersicht der Fokusvorträge des Tourismus Trendforum 20212011	53
Tabelle 16: Übersicht der Anmeldezahlen des Tourismus Trendforum 20212011	53
Tabelle 17: Medienbeiträge 2021	58

Ausgabestelle: Institut für Tourismus und Freizeit Titel: Institutsbericht 2021\_Tourismus und Freizeit\_deutsch Geltungsbereich: FH Graubünden

#### Vorwort

Resilienz - Ein Wort, welches für uns am Institut rückblickend wohl als das Schlüsselwort für das Jahr 2021 bezeichnet werden kann. Natürlich hat auch beim ITF im vergangenen Jahr das Coronavirus einmal mehr unübersehbar seinen Stempel aufgedrückt. Die zwischenzeitlich aufkeimenden Hoffnungsschimmer auf eine vermeintlich schon in Griffnähe geglaubte Überwindung der Pandemie und eine damit verbundene Rückkehr in die Normalität haben sich leider im letzten Jahr mehrmalig als Seifenblasen entpuppt. Auch wir haben gehofft, uns im Frühjahr an wiedergewonnen Freiheiten wie z.B. dem gemeinsamen Unterricht vor Ort erfreut und wurden dann aber im Herbst, dies mit Dank an Omikron, wieder brutal auf den Boden der Realität zurückgeholt. Der grosse Durchhaltewille aller Beteiligten hat uns aber in all unserem Denken und Handeln gestützt und aufgezeigt, dass das ITF durch Krisen nicht auseinanderfällt, sondern vielmehr gestärkt daraus hervorgehen kann.

Im vergangenen Jahr standen zunächst einmal Aspekte wie z.B. die nachhaltige Gesundheit unserer Mitarbeitenden und Studierenden im Vordergrund. Daneben stellte sich in der Lehre die grosse Frage, wie die Studierenden mit der sich ständig wechselnden Situation und der damit einhergehenden erschwerten Planbarkeit umgehen würden. Obwohl inzwischen schon recht online-erprobt, war es nicht selbstverständlich, dass alle Studierenden im Herbst 21 eine Entscheidung auf ein erneutes, vollständiges Verschieben auf ausschliesslich Remote-Unterricht mittragen würden. Diese Befürchtung erwies sich jedoch im Nachhinein betrachtet als unbegründet, haben doch die Studierenden generell eine reife Haltung an den Tag gelegt und diese unglückliche Situation professionell mitgetragen. Hiermit haben sie nachdrücklich bewiesen, dass sie bereits über weite Teile der im späteren Berufsleben in der Tourismusindustrie notwenigen Kompetenzen wie «Flexibilität», «Anpassung» als auch über ein gesundes Mass an «Pragmatismus» verfügen.

Obwohl unverschuldet und herausfordernd, hat uns Corona aber auch zu Entwicklungen geführt, welche wir ohne Pandemie nie in einem solchen Tempo hätten anzugehen gewagt. So haben wir uns im vergangenen Jahr zum Beispiel viel intensiver mit Themen wie Digitalisierung, Blended- als auch Onlinelearning und mit möglichen Home-Office Ideen auseinandergesetzt. In diesen und weiteren Themenfeldern konnten wir innert kürzester Zeit einen enormen Wissens- und Erfahrungsschatz anhäufen, welchen es nun weiterzupflegen und zielbringend umzusetzen gilt. Der Blick über den eigenen Tellerrand hinweg hat uns dabei sicherlich sehr geholfen; die enge Zusammenarbeit und der Austausch auf Departements- und Hochschulebene, aber auch mit anderen Bildungsinstitutionen haben viel zum erkennbaren Erfolg beigetragen.

Trotz der Krise ist im Institut aber auch vieles wie gewohnt weitergelaufen und konnte erreicht oder gar übertroffen werden. Was mich neben der Tatsache, dass alle Mitarbeitenden und Studierenden des ITF das Jahr 2021 generell gesund überstanden haben, am meisten gefreut hat, ist der Aspekt, dass bei uns im vergangenen Jahr generell eine überproportional hohe Einsatzbereitschaft aber auch Entschlossenheit an den Tag gelegt wurde. Das hat dazu geführt, dass wir als Institut im letzten Jahr nicht nur eine bewundernswert steile Lernkurve durchlaufen haben, sondern auch im Hinblick auf unsere Arbeitsauslastung in den Bereichen Lehre, Forschung als auch Dienstleistung und Weiterbildung eine erstaunliche Performance hinlegen konnten. Gerne verweise ich an dieser Stelle auf die noch folgenden Kapitel dieses Jahresberichtes. Dort zeigen wir Ihnen unsere im Jahr 2021 erreichten Ziele und Kennzahlen.

Für das ITF gilt, dass wir als Expertenorganisation mit einem klaren Fokus auf den Tourismus den vierfachen Leistungsauftrag einer Hochschule leben: Ausbildung, Weiterbildung, Forschung und Dienstleistung. Dabei ist Bildung und Praxis bei uns von jeher eng miteinander verbunden. Als Bildungsinstitution fördern wir bewusst ein offenes intellektuelles Klima, in dem sich Mitarbeitende und Studierende gegenseitig inspirieren und herausfordern. Auf diese Weise können sich unsere Studierenden zu selbstbewussten und eigenständigen Persönlichkeiten entwickeln, welche nach Ablauf des Studiums verantwortungsvolle Positionen in der Gesellschaft anzustreben bereit sind. In diesem Sinne haben wir auch im Jahr 2021, trotz Corona, dank inspirierender und Neugier gesteuerter Wissenschaften Lösungsansätze erarbeiten und die Entwicklung von mündigen Mitgliedern für die Gesellschaft von morgen unterstützen können.

Dies alles ist nicht zuletzt einer fest verankerten Resilienz zu verdanken; einer Resilienz, die wir als Institut, zusammen mit unseren Studierenden und Partnern, im letzten Jahr beweisen konnten. Ein Aspekt, welcher nur dank einem starken Zusammenhörigkeitsgefühl möglich war und auf welches ich gerne, dies nicht ohne Stolz, verweise.

Wir freuen uns darauf, uns wiederzusehen, online oder, noch besser, vor Ort beim ITF in Chur, sobald wir können.

Prof. Dr. Patric Arn

#### 1 Institut für Tourismus und Freizeit: Organisation und Führung

Das Institut für Tourismus und Freizeit (ITF) ist das Tourismuskompetenzzentrum der Fachhochschule Graubünden. Wir sind eine bedeutende Schweizer Aus- und Weiterbildungs- sowie Forschungsinstitution des Tourismus und der Freizeitwirtschaft auf Hochschulstufe mit nationaler und internationaler Ausstrahlung.

Unsere mehrheitlich internationalen Bachelor- und Masterangebote in Tourismus und Service Innovation and Design sind inhaltlich und didaktisch führend und bereiten unsere Studierenden fachlich und persönlich optimal auf eine Berufslaufbahn in Tourismus, Freizeitwirtschaft und anderen Dienstleistungszweigen vor. Dank Unterstützung eines professionellen «International Office» sind wir in der Lage, unseren Studierenden und Mitarbeitenden attraktive Mobilitätsaufenthalte zu ermöglichen, wovon, trotz Corona rege Gebrauch gemacht wird.

In Forschung und Dienstleistung fokussieren wir uns auf die Felder «Service Innovation», «Tourismus 4.0», «Management von touristischen Immobilien und Infrastrukturen» und «Nachhaltige Entwicklung». Unsere Partner und Kunden sind Destinationen, Leistungsträger, Verbände sowie Politik und Verwaltung, mit denen wir Lösungen zu unternehmerischen, gesellschaftlichen und politischen Fragestellungen im Zusammenhang mit Tourismus und Freizeit erarbeiten. Dabei integrieren wir – wenn immer möglich – unsere Studierenden, um den Aufbau von anwendungsorientierten Kompetenzen zu unterstützen.

Mit Veranstaltungsreihen, wie zum Beispiel dem Tourismus Trendforum (TTF) oder Distinguished Speakers Series (DSS) fördert das ITF den Wissens- und Erfahrungsaustausch zwischen Wissenschaft, Wirtschaft, Gesellschaft und Politik.

#### **Departement Lebensraum**

Im alpinen Raum, wie in der hierfür beispielhaften Region Graubünden, haben sich die Siedlungsstrukturen durch die naturgegebenen Talschaften dezentral entwickelt. Beeinflusst durch Schlüsselbranchen wie Tourismus, Bau- und Energiewirtschaft, sind verschieden stark vernetzte Wirtschafts-, Arbeits-, Freizeit- und Kulturräume entstanden. Das Departement Entwicklung im alpinen Raum beschäftigt sich mit der Entwicklung dieser Räume und den damit verbundenen komplexen Problemen. Dies erfordert ganzheitliche Ansätze und Lösungen, die nicht von einer Disziplin allein bewältigt werden können.

Darum kombinieren die Organisationseinheiten des Themenschwerpunktes Entwicklung im alpinen Raum interdisziplinär ihre Perspektiven und Kernkompetenzen. Dies in den vier Forschungsschwerpunkten Bauen im alpinen Raum, Siedlungsentwicklung, Tourismusentwicklung und Wirtschaftspolitik, und tragen so zu einem besseren Verständnis und zur Weiterentwicklung des stark touristisch geprägten alpinen Raumes bei unter Berücksichtigung der nachhaltigen Entwicklung (der ökonomischen, ökologischen und soziokulturellen Umwelt und ihrer Interaktionen) und den Anforderungen im Zusammenhang mit der Digitalisierung.

# 1.1 Organisation

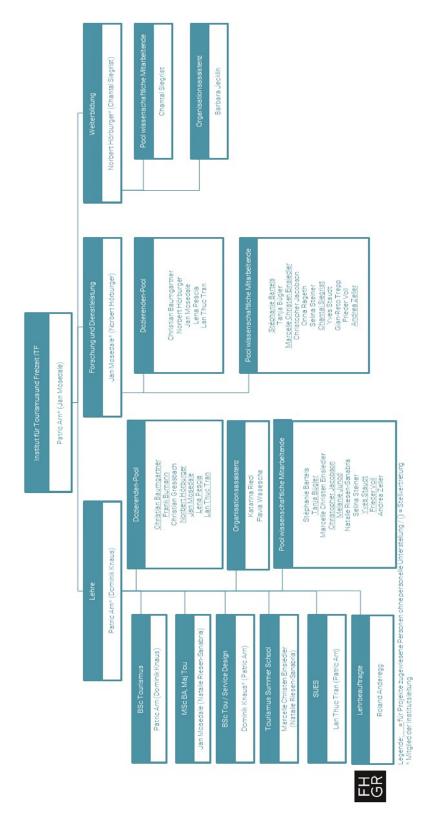


Abbildung 1: Organisation Institut für Tourismus und Freizeit

1.2 Team ITF

(Stand 31.12.2021)

# Institutsleitung ITF Studienleitung II BSc Tourism

Leitung Fachgruppe



Patric Arn Prof. Dr. phil. Tel. +41 (0)81 286 39 81 patric.arn@fhgr.ch

# Studienleitung I Weiterbildung

Stv. Leitung Forschung & Dienstleistung



Norbert Hörburger Prof. Tel. +41 (0)81 286 37 48 norbert.hoerburger@fhgr.ch

#### Dozierende



Roland Anderegg Dipl. Betriebsökonom FH Tel. +41 (0)81 286 39 85 roland.anderegg@fhgr.ch



Frank Bumann Lic. oec. HSG, CEMS-MIM Tel. +41 (0)81 286 37 41 frank.bumann@fhgr.ch



Lena Pescia Dr. rer. soc. Tel. +41 (0)81 286 37 90 lena.pescia@fhgr.ch

# Leitung Forschung & Dienstleistung Studienleitung I MSc BA Major Tourism & Change

Stv. Leitung Fachgruppe



Jan Mosedale Prof. Dr. Tel. +41 (0)81 286 39 01 jan.mosedale@fhgr.ch

# Studienleitung I Service Innovation and Design

Stv. Leiter Lehre



Dominik Knaus MSc in Business Administration Tel. +41 (0)81 286 37 88 dominik.knaus@fhgr.ch



Christian Baumgartner
Prof. Dr.
Tel. +41 (0)81 286 38 40
christian.baumgartner@fhgr.ch



Christian Gressbach Prof. Tel. +41 (0)81 286 39 33 christian.gressbach@fhgr.ch

# Wissenschaftliche Projektleitende



**Tanja Bügler** MSc in Life Sciences Tel. +41 (0)81 286 37 76 tanja.buegler@fhgr.ch



Christopher Jacobson MSc in Business Administration Tel. +41 (0)81 286 24 46 christopher.jacobson@fhgr.ch



Yves Staudt
Dr. in Actuarial Science
Tel. +41 (0)81 286 37 22
yves.staudt@fhgr.ch



Frieder Voll
Dr. rer. nat.
Tel. +41 (0)81 286 39 86
frieder.voll@fhgr.ch



Lan T. Tran
Dr. phil.
Tel. +41 (0)81 286 38 33
thuclan.tran@fhgr.ch

# Wissenschaftliche Projektmitarbeitende



Stéphanie Bartels BSc in Tourismus Tel. +41 (0)81 286 38 67 Stephanie.bartels@fhgr.ch



Marcelle Christen Einsiedler Dipl. -Ing. Tel. +41 (0)81 286 37 10 marcelle.christen@fhgr.ch



Melanie Junod MSc in Sport- und Freizeitmanagement Tel. +41 (0)81 286 36 49 melanie.junod@fhgr.ch



Onna Rageth
MA in Creative Events Management
Tel. +41 (0)81 286 37 66
onna.rageth@fhgr.ch



Natalie Riesen-Sanabria Dipl. Betriebsökonomin FH Tel. +41 (0)81 286 39 91 natalie.riesen-sanabria@fhgr.ch



Chantal Siegrist
BSc in Tourismus
Tel. +41 (0)81 286 37 32
chantal.siegrist@fhgr.ch



Selina Steiner
MSc in Business Administration
Tel. +41 (0)81 286 39 22
selina.steiner@fhgr.ch



Gian-Reto Trepp MSc in Business Administration Tel. +41 (0)81 286 37 17 gian-reto.trepp@fhgr.ch



Andrea Zeller
MSc in Environment & Natural
Ressources
Tel. +41 (0)81 286 38 63
andrea.zeller@fhgr.ch

# Organisationsassistenz



Barbara Jecklin Dipl. Tourismusfachfrau HF Tel. +41 (0)81 286 37 45 barbara.jecklin@fhgr.ch



Katarina Riedi Kauffrau Tel. +41 (0)81 286 39 31 katarina.riedi@fhgr.ch



Flavia Wasescha Kauffrau Tel. +41 (0)81 286 39 06 flavia.wasescha@fhgr.ch

### 1.3 Fachbeirat

Das ITF wird durch einen breit aufgestellten Fachbeirat unterstützt, der die Angebote und Entwicklungen des ITF reflektiert und die externe Markt-, Wissenschafts- und Politikperspektive einbringt.

Mitglieder	Position*
Pietro Beritelli, Prof. Dr.	Vize-Direktor IMP-HSG
Michael Caflisch, lic.rer.pol	Leiter Tourismusentwicklung, Amt für Wirtschaft und Tourismus Graubünden
Barbara Friedrich	Head of Member and ERFA- Groups · HotellerieSuisse
Reto Gurtner, lic.oec., lic.iur.	Präsident und Delegierter des Verwaltungsrates Weisse Arena AG
Julia Kamber, Dr. med.	Mitglied der Klinikleitung, Klinik Gut
Richard Kämpf, lic.rer.pol.	Leiter Tourismuspolitik im Staatssekretariat für Wirtschaft, SECO
Harald Pechlaner, Prof. Dr.	Inhaber des Lehrstuhls und Leiter des Zentrums für Entrepreneurship, Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt
Daniel Renggli, EMBA	CEO, REVIER Hospitality Group
Philipp Ries, MSc in Computer Science	Head of EMEA Assistant Distribution Partnerships, Google Schweiz
Gerry Romanescu	Co-Founder & Managing Director, G&B Travel and Hospitality
Rolf Schafroth	Chairman Nezasa, Tourismusrat Graubünden
Jürg Schmid	Executive Director, Schmid Pelli & Partner, Präsident, Graubünden Ferien

<sup>\*</sup> Angegeben ist nur die im Tourismuszusammenhang wichtigste Funktion

Tabelle 1: Fachbeirat ITF

#### 2 Bachelor of Science in Tourism (Vollzeit und Teilzeit)

Als Fachhochschule hat die FH Graubünden, und somit auch das ITF, einen vierfachen Leistungsauftrag mit den Bereichen Lehre, Forschung, Dienstleistung und Weiterbildung. Zentrales Element am ITF stellt die Lehre mit verschiedenen Studienangeboten dar:

BSc in Tourism (Vollzeitstudium)

Geltungsbereich: FH Graubünden

- BSc in Tourism (Teilzeitstudium mit der Vertiefung Service Innovation and Design)
- MSc in Business Administration mit dem Major in Tourism
- Tourism Summer School als Passerelle für Absolvierende von Höheren Fachschulen in Tourismus und Hotellerie zum Direkteinstieg ins letzte Studienjahr des BSc in Tourism
- Kooperationsprogramm mit der Shanghai University of Engineering Science (SUES)

Das ITF nimmt in der akademischen Ausbildung im Schweizer Tourismusbereich eine tragende Stellung ein und verfügt über eine internationale Ausstrahlung. Gegenüber den touristischen Lehreinrichtungen im Tertiärbereich B (Höhere Fachschulen) zeichnet sich das Fachhochschulstudium an der FH Graubünden unter anderem durch die forschungsbasierte Lehre, einen hohen Praxisbezug sowie die internationale Vernetzung aus.

Das ITF folgt in der Ausbildung den drei Maximen Praxisbezug, Qualität sowie Innovation und bereitet somit junge Menschen optimal auf den Einstieg in die Berufswelt vor, sowohl im schweizerischen als auch im internationalen Kontext. Mit der strategischen Nachhaltigkeitsinitiative der FH Graubünden unterstützen wir unsere Studierenden und Absolvierenden in ihrer Entwicklung zu verantwortungsvollen Fach- und Führungspersonen.

#### Bachelor of Science (BSc) in Tourism

(Prof. Dr. Patric Arn)

Das Vollzeit Bachelor-Studium in Tourismus ist eine der zentralen Säulen des ITF und unterstützt damit die Tragkraft der gesamten FH Graubünden. Die Studierenden dieses Studiengangs kommen sowohl aus unserem Standortkanton als auch aus anderen, zumeist deutschsprachigen Landesteilen der Schweiz. Zudem werden wir generell auch gerne von ausländischen Studierenden besucht. Unser Sprachkonzept erlaubt das Studium sowohl in einem durchwegs englischsprachigen als auch in einem gemischten Klassenzug mit sowohl deutsch- als auch englischsprachigen Lehrveranstaltungen. Dies ermöglicht neben dem Sprachenerwerb auch gleich einen internationalen Studierendenaustausch, sei dies im Incoming- als auch Outgoing-Bereich, und geniesst bei den Studierenden einen sehr hohen Stellenwert. Trotz Corona konnten im letzten Jahr die meisten geplanten Austausche wieder stattfinden, dies sehr zur Freude der Studierenden. Daneben haben wir die Krise aber auch konstruktiv genutzt und u.a. bis dahin bloss angedachte Lehr- und Lernprozesse beschleunigt anpacken und umsetzten können.

### 2.1 Studienzahlen

Die Studierendenzahlen im Studiengang BSc in Tourism haben sich wie folgt entwickelt:

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Tourismusstudierende BSc VZ <sup>1</sup> und TZ <sup>2</sup>	305	317	322	316	279	266	259	324	338	337	271
Studienanfänger: Bachelorstufe											
<ul> <li>BSc in Tourismus</li> </ul>	124	131	115	105	81	93	97	94	87	71	30
<ul> <li>BSc in Tourismus</li> <li>Major Service</li> <li>Design (TZ)</li> </ul>							20	33	25	12	17
Anzahl Klassen BSc in Tourismus 1. Studienjahr Deutsch	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1
Anzahl Klassen BSc in Tourismus 1. Studienjahr Englisch	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Anzahl Klassen BSc in Tourismus Major Service Design, 1.Studienjahr (TZ)							1	1	1		
Anzahl Klassen BSc in Tourismus Vertiefung Service Design 1. Studienjahr (TZ), ab HS** 2020										1	1

<sup>\*</sup>Immatrikuliert am 01.01.2021, \*\*HS = Herbstsemester

Tabelle 2: Entwicklung der Bachelor-Studierendenzahlen

Im Vollzeitstudium im BSc in Tourism werden die untenstehenden Spezialisierungen (Majors und Minors) angeboten. Das Teilzeitstudium im BSc in Tourism ist monothematisch auf den Major Service Innovation and Design ausgerichtet.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Major Event Management (2015 beendet)	21	19	18	24							
Major Event Communication ab HS* 2015					19	11	15	18	19	33	23
Major Leadership (2017 beendet)	15	3	6	10	4	3	3				
Major Leadership and Change ab HS 2018 **								2	5	2	10
Major Mountain and Leisure Management (2015 beendet)		10	0	0							

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> VZ= Vollzeit

<sup>2</sup> TZ= Teilzeit

Institutsbericht 2021\_Tourismus und Freizeit\_deutsch Version: 1.01

Ausgabedatum: 01.03.2022 13/59

Major Marketing and Product Development in Tourism	25	27	21	12	14	19	11	16	34	10	19
Major eCommerce and Sales in Tourism ab HS 2013			21	27	25	30	13	19	13	18	20
Major Sports Management (2019 beendet)	14	12	14	17	24	19	5	14			
Major Sustainable Tourism Management (2014 beendet)	0	21	0								
Major Transportation (2017 beendet)	19	14	23	16	11	20					
Major Sustainable Tourism and International Development ab HS 2017							17	22	22	25	23

Tabelle 3: Studierendenzahlen bei den Majors

Folgend die Entwicklung der Studierendenzahlen bei den Minors.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Minor Cross Cultural Competence (2015 beendet)	52	26	47	37							
Minor Hospitality Management	14	26	30	33	30	24	23	36	22	38	35
Minor Media and Public Relations	33	60	45	67	56	66	26	33	40	44	53
Minor Niche Tourism	14	17	17	19	26	28	28	33	37	44	43
Minor Sustainable Tourism Management, ab 2015 Sustainability Empowerment (2018 beendet)	19	18	13	13	21	19	19				
Minor Insights into Transportation (2015 beendet)	11	16	21	15							
Minor Leisure Management	17	31	25	10	23	26	16	19	19	27	27
Minor Leadership and Organizational Behaviour (2019 beendet)	44	54	41	48	38	44	21	40	40		
Minor Mountain Tourism Management ab 2013			14	10	14	16	13	13	15	19	14
Minor Product Development and Management (2016 beendet)	32	31	21	42	46						
Minor Sports Event Management, ab 2015 Event Management (2018 beendet)	41	43	45	31	45	0	23				
Minor Real Estate Management in Tourism	12										

Institutsbericht 2021\_Tourismus und Freizeit\_deutsch Version: 1.01

Ausgabedatum: 01.03.2022

<sup>\*</sup>HS = Herbstsemester, \*\*in Zusammenarbeit mit Betriebsökonomie

and Hospitality (2012 beendet)							
Minor Designing Memorable Experiences ab 2015	37	29	25	26	21	20	43
Minor Health Tourism (beendet 2015)	0	0	0				
Minor Health Tourism Management ab 2018				22	25	28	24
Minor Retail Management ab 2015	24	29	0	0		13	0
Minor Quality Management (2018 beendet)	12	10	0	17			
Minor Service Quality Management ab 2019					18	0	0
Minor Integrated Mobility Management ab 2018				9	0	0	0
Minor Aviation Management ab HS* 2017			19	33	38	26	22
Minor Academic Research in an International Context ab 2019					4	0	4
Minor Sports Tourism ab 2020						30	25
Minor Kreuzfahrttourismus ab 2020*						3	6

Tabelle 4: Studierendenzahlen bei den Minors

<sup>\*</sup>HS = Herbstsemester, \*\*eine Kooperation mit der Euro FH Hamburg (D)

#### 2.2 Studienarbeiten

Mit der Bachelor Thesis, der wichtigsten und mit 12 ECTS-Punkten hoch gewichteten Studienarbeit, zeigen die Studierenden zum Ende ihres Studiums, dass sie eine praxisrelevante und anspruchsvolle Fragestellung in den Fachdisziplinen Tourismus und Freizeit, respektive Service Innovation and Design in einem vorgegebenen Zeitrahmen nach wissenschaftlichen Standards selbständig planen und Lösungsvorschläge erarbeiten, dokumentieren und präsentieren können. Um dabei die Praxisnähe zu gewährleisten, müssen die Studierenden selbständig eine Auftraggeberin / einen Auftraggeber aus der Industrie finden. Überprüft werden bei dieser Arbeit sowohl die Fachkompetenz, die Methoden- als auch die Selbstkompetenz. Die Bachelor Thesis gilt als Krönung eines erfolgreichen Studiums und ist ein wichtiger und unterstützender Faktor für den erfolgreichen Übergang vom Studium ins Arbeitsleben.

Gesamtzahl Bachelor These	n To	urismus 2021 Tourismus Vollzeit: 81	
Aufteilung nach Sprachen			
	_	Englisch	47
	-	Deutsch	34
Aufteilung nach Geografie			
	_	Graubünden	15
	-	Restliche Schweiz	63
	-	International	3
Praxisorientierung			
	-	Service Innovation	12
	-	Tourismus 4.0	43
	_	Management von touristischen Immobilien und Infrastrukturen	13
	-	Nachhaltigkeit	4
	-	Event Management	5
	-	andere	4

Tabelle 5: Übersicht Bachelor Thesen Vollzeit 2021

Gesamtzahl Bachelor Thesen 2021 Teilzeit (S	tudie	nrichtung Service Innovation & Design	): 20
Aufteilung nach Sprachen			
	_	Englisch	1
	_	Deutsch	19
Aufteilung nach Geografie			
	_	Graubünden	5
	-	Restliche Schweiz	15
Praxisorientierung			
	_	Service Innovation	12
	_	Tourismus 4.0	7
	_	Andere	1

Tabelle 6: Übersicht Bachelor Thesen Teilzeit 2021

# 2.3 Study Week Abroad (SWA) und Study Days Abroad

Wie in jedem Frühjahrsemester fand auch dieses Jahr wieder in der ersten Juniwoche mit der Study Week Abroad / den Study Days Abroad der praktische Teil des Moduls Projektmanagement statt. Leider konnten aufgrund der vorherrschenden Corona-Pandemie die Projekttage und -wochen in den einzelnen, selbst gewählten Destinationen nur virtuell stattfinden.

Die Studierenden hatten in diesem Kurs den generellen Auftrag, eigenständig in Kleingruppen eine touristische Destination auszuwählen und anhand aktueller Herausforderungen praxisrelevante Untersuchungsfragen zu definieren. Mittels einer professionellen Projektstruktur konnten in einem Folgeschritt relevante Informationsträger (zumeist: touristische Leistungsanbieter vor Ort) bestimmt werden, welche ihnen beim Beantworten der originären Fragestellungen helfen konnten.

Folgende Themenfelder und Untersuchungsfragen standen im Frühlingssemester 21 zentral:

Ziele und Themen	Begleitender Dozierender
<ul> <li>Aarhus (Denmark)</li> <li>What are challenges and opportunities Aarhus is facing in sustainable tourism according to their goal to be a CO2-neutral city by 2030?</li> <li>What sustainable tourism offers already exist in the cultural tourism, culinary tourism, and hospitality sector?</li> <li>How does the goal to be a CO2-neutral city by 2030 affect local tourism providers in the different sectors?</li> </ul>	Marcelle Christen Einsiedler
<ul> <li>Madeira (Portugal)</li> <li>What are competitive advantages regarding sustainable touristic products of Madeira at the moment (transportation, activities, accommodation) in comparison to other destinations?</li> <li>Nature is very close to the island's heart. Every year, many nature enthusiasts visit the island to discover its beauty. How does Madeira manage to preserve its nature and thus keep the touristic pollution under control?</li> </ul>	Dr. Lan Tran Thuc
<ul> <li>Madeira is a unique isolated country far from the mainland. Are the heavy emissions produced by transportation regarding nature friendly policy also considered and if no, where are possible improvements?</li> </ul>	

Hamburg (Germany)

Jürg Hüsser

- The impact of cruise tourism on the destination Hamburg
- The sustainability aspect of cruise tourism with emphasis on the Sustainable Development Goals as defined by the United Nations member states (Agenda 2030)
- The cooperation between stakeholders from the cruise industry and the destination Hamburg

### A virtual trip to Botswana Frank Bumann How has Botswana Tourism and individual tourism players managed to find a balance between financially benefiting from tourism and protecting the country's flora and fauna? To what extent does Botswana's government influence the tourism sector and the sustainable development in tourism? - What influence does the Environmental Education Program in Schools have in terms of the development of sustainable tourism? Lord of the Rings in New Zealand Prof. Dr. Christian Baumgartner What was the initial impact of movie-induced tourism on national tourism in New Zealand? Were there any negative externalities or share / stakeholder conflicts due to the movie-induced tourism from Lord of the Rings and the Hobbit? If yes, How can movie-induced tourism be counted as a pillar to overcome the COVID-19 impact? Dr. Frieder Voll Sochi (Russia) How did the Olympic Winter Games in the year 2014 affect Sochi? (Economic, ecological and social aspects) Northern Finland Dr. Lena Pescia How does tourism affect the culture and environment and what are the threats and opportunities regarding the tourism in Northern Finland? What are successful and sustainable collaborations between the tourism industry and the Sámi? What consequences does a collapse in the number of tourists have on the economic level? Prof. Dr. Patric Delft the hidden gem of the Netherlands Arn What is Delft's competitive advantage and how does the destination maintain it?

Tabelle 7: Ziele/ Themen und begleitende Dozierende der Study Week Abroad 2021

– How can Delft change from mostly day tourism to more long-term stays?

Which destination image is Delft intending to create?

Zum dritten Mal fanden in der Studienrichtung Service Innovation and Design im Frühlingssemester die Study Days Abroad statt. Die Study Days Abroad sind eine verkürzte Version der Study Week Abroad für unsere Teilzeitstudierenden. Die Studierenden bearbeiteten infolgedessen Themen mit engem Bezug zu Service Design Aspekten. Leider war auch für diese Gruppen ein Besuch der ausgewählten (Schweizer) Destinationen aufgrund der Corona-Pandemie ausgeschlossen, womit diese Tage ebenso virtuell durchgeführt wurden.

Ziele der Study Days Abroad 2021 waren:

Ziel und Themen	Begleitender Dozierender
Arosa - Wie macht die Destination Arosa Nachhaltigkeit zu einem Erlebnis mithilfe von Methoden des Service Designs?	Prof. Dr. Thorsten Merkle
<ul> <li>Digital Nature Flims/Laax/Falera</li> <li>Wieso sind die Leistungsträger an die Integrationsplattform angeschlossen?</li> <li>Was hat sich im Unternehmen seit der Einführung der Inside Laax App verändert?</li> <li>Was hat sich im Unternehmen seit der Einführung der Inside Laax App für die Kunden verändert?</li> <li>Zusatzfrage: Wie sieht die Zukunft der Inside Laax App aus?</li> </ul>	Dominik Knaus
<ul> <li>Progetto Percorso Locarno</li> <li>Was sind die wichtigsten Touchpoints für die einzelnen Player und inwiefern werden diese berücksichtigt bei der individuellen Produktgestaltung?</li> <li>Wie wird die Feedbackkultur gepflegt und welche Rolle spielen digitale Daten?</li> <li>Inwiefern wird die Customer Journey als Instrument zur Optimierung der Customer Experience der Festivalbesuchenden ganzheitlich verwendet?</li> </ul>	Christian Gressbach
<ul> <li>Zermatt</li> <li>Nach welchen Methoden werden Zielgruppen gebildet?</li> <li>Wie sahen die einzelnen Zielgruppen vor der Pandemie für die Destination Zermatt aus?</li> <li>Wie haben sich die Zielgruppen während der COVID-19-Pandemie im Sommer/Winter verändert?</li> <li>Was sind die Erwartungen bezüglich Anpassungen der Zielgruppen in der Zukunft?</li> </ul>	Jürg Hüsser

Tabelle 8: Ziele/ Themen und begleitende Dozierende der Study Days Abroad 2021

# 2.4 Distinguished Speaker Series (DSS)

Die Distinguished Speaker Series (DSS) umfasst eine Reihe von Gastvorträgen, die von prominenten Persönlichkeiten aus der Welt des Tourismus und der Dienstleistungsindustrie gehalten werden. Die Veranstaltungen sind öffentlich und die Teilnahme ist kostenlos. Das im Jahr 2015 eingeführte DSS-Format hat sich in den letzten Jahren am ITF weiter etabliert und wird sowohl von externen als auch internen Interessentinnen und Interessenten rege besucht. Auch in diesem Jahr durften wir erneut hochkarätige Referentinnen und Referenten begrüssen. In Folge der noch immer andauernden Pandemie wurden die Veranstaltungen ausschliesslich im Online-Modus durchgeführt.

Datum	Referierende	Thema
18.03.2021	Ramun Hofmann Think Tank Tourism	Innovation and tourism? Now or never.
15.04.2021	Maria Sägesser Schweiz Tourismus	Dedicated to customer experience
29.04.2021	Sara Bertagno Travel Job Market	Tourism in transition – what career opportunities can I expect?
20.05.2021	Vinzenz Leuenberger GETKICKBOX powered by Swisscom	Intrapreneurship & employee-driven innovation with KICKBOX
30.09.2021	Philippe Welti & Daniel Woker Share-an-ambassador	The Pandemic, a new US administration and "Afghanistan": geopolitical repercussions
14.10.2021	Michael Maeder CEO Switzerland Travel Centre (STC)	Digitisation Touring Switzerland - customised packaging
18.11.2021	Birgit Defoort Managing Director Glenaki Tourism Consultancy	PR Work in travel
02.12.2021	Dr. Bijan Khazai Co-Founder and CEO at Hotel Resilient	Hotel Resilient - Supporting resilience building of destinations, local communities and economies that rely on tourism

Tabelle 9: Übersicht Referierende DSS 2021

#### 2.5 Studierendenaustausch

Das Thema «Student Exchange» geniesst bei unseren Studierenden einen hohen Stellenwert, da die Möglichkeit besteht, internationale Erfahrungen zu sammeln und das eigene Netzwerk auf- und weiter auszubauen. Austauschstudierende (sowohl Incomings als auch Outgoings) werden vom International Office unterstützt und gecoacht. Der Freemover-Austausch (d.h. Exmatrikulation an der Heim- und Immatrikulation an der Gasthochschule) bildet die Möglichkeit eines Auslandsstudiums, wenn offizielle Plätze bereits ausgeschöpft sind oder für den Austausch eine Hochschule ausserhalb des Kooperationsnetzwerkes angestrebt wird. Trotz erschwerter Bedingungen und Einschränkungen wagten 2021 doch eine Anzahl von Incomings und Outgoings das Abenteuer fernab der Heimuniversität.

Frühlingssemester 2021			
Incoming		Outgoing	
SRH Berlin University of Applied Sciences, Deutschland	2	FH Wien, Österreich	2
Hochschule Harz, Deutschland	1	FH Salzburg, Österreich	2
HES-SO Valais Wallis, Schweiz	1	IMC Fachhochschule Krems, Österreich	2
		Hochschule Harz, Deutschland	1
		Hochschule Heilbronn, Deutschland	1
		Universitat de Girona, Spanien	1
		Breda University of Applied Sciences, Niederlande	1
		University Anahuac Mayab Merida, Mexico	1
		Prince of Songkla University, Phuket, Thailand	1
Total	4	Total	12

Tabelle 10: Übersicht Studierendenaustausch Frühlingssemester 2021

Herbstsemester 2021						
Incoming		Outgoing				
Hochschule Heilbronn, Deutschland	3	Breda University of Applied Sciences, Niederlande	3			
Breda University of Applied Sciences, Niederlande	3	Haaga-Helia University of Applied Sciences, Finnland	3			
Universitat de Girona, Spanien	1	ESC La Rochelle, Frankreich	3			
UAB Barcelona, Spanien		UAB Barcelona, Spanien	3			
FH Kufstein, Österreich		Warmadewa University, Indonesien	3			
Babes-Bolyai University, Rumänien		Universitat de les Illes Baleares, Spanien	2			
		San Diego State University	2			
		Dalarna University, Spanien	1			
		Universitat de Girona, Spanien	1			
		Universidad de Sevilla	1			
Total	10	Total	22			

Tabelle 11: Übersicht Studierendenaustausch Herbstsemester 2021

# 2.6 Tourism Summer School (TSS)

Das ITF bietet in Zusammenarbeit mit der Academia Engiadina seit dem Sommer 2018 die Tourism Summer School (TSS) in Samedan auf Englisch an, welche hauptsächlich von Studierenden der Academia Engiadina rege genutzt wird. Im Rahmen von verschiedenen Lehrveranstaltungen, die parallel sowie nach dem Studium an der höheren Fachschule zu absolvieren sind, werden die Studierenden auf den Übertritt in das dritte Studienjahr des Vollzeitstudiums BSc in Tourismus oder der Teilzeitstudienrichtung Tourism Service Design an der FHGR während zwei Sommern vorbereitet. Mit einem Zusatzaufwand von einem Jahr, beziehungsweise drei Semestern, erreichen sie den Bachelorabschluss BSc in Tourismus. Christopher Jacobson übergibt die Leitung der Tourism Summer School nach sieben Jahren an Marcelle Christen-Einsiedler.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Studierende bei Studienbeginn	13	4	12	9	10	9	12	21	20	22	29
Übertritte des Jahrgangs in den Bachelor	8	3	10	3	7	5	11	18	17	12	offen
Bachelorabschlüsse des Jahrgangs	6	1	10	3	7	5	9	17	16	offen	offen

Tabelle 12: Darstellung Studierendenanzahl TSS

Ausgabedatum: 01.03.2022 23/59

Ausgabestelle: Institut für Tourismus und Freizeit Titel: Institutsbericht 2021\_Tourismus und Freizeit\_deutsch Geltungsbereich: FH Graubünden

# 2.7 Shanghai University of Engineering Science (SUES)

Die Kooperation zwischen der FHGR und der Shanghai University of Engineering Science (SUES) wird 2023 ihr zehnjähriges Jubiläum feiern und blickt bereits heute auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit zurück.

Allerdings war auch das Jahr 2021 durch Covid-19 geprägt: Im zweiten Pandemiejahr wurde routiniert der Onlineunterricht weitergeführt – mittlerweile hat sich diese Konstellation für die Studierenden, Dozierenden, Teaching Assistants und Studienassistenzen gut eingespielt. Bis Herbst 2021 vergab China keine Visa an Ausländer und Ausländerinnen und als die Visumsvergabe Ende des Jahres wieder möglich war, verhinderte eine obligatorische zweiwöchige Quarantäne die Wiederaufnahme der Lehrtätigkeit vor Ort in Shanghai. Zudem reichte schlicht und einfach die Zeit nicht aus, um das aufwändige Visumsprozedere anzustossen.

Allen aktuellen Hindernissen zum Trotz wurde die Kooperation 2021 weiter ausgebaut und vertieft: Die Hochschulleitung genehmigte im Oktober eine weitere Verlängerung des Kooperationsvertrages bis Ende 2024 und die Joint Quality Management Group nahm ihre Arbeit auf. Ziel dieser Arbeitsgruppe ist es, einheitliche Qualitätsstandards und -kriterien für das Joint Program Tourism<sup>3</sup> zu erstellen und anzuwenden.

Im Herbstsemester 2021 begann der vierte Jahrgang chinesischer Studierenden das letzte Bachelorjahr am ITF. Leider zogen im Herbst die Corona-Massnahmen wieder an und die Unterrichtsbedingungen wurden angepasst. Präsenzunterricht war möglich mit 3G, wobei der Unterricht für die Abwesenden gestreamt wurde. Vielfach wurden Exkursionen und ausseruniversitäre Veranstaltungen abgesagt. So bleibt nunmehr Ende 2021 die Hoffnung, dass 2023 wieder Normalität in den Hochschulalltag bringen wird.

Noch mindestens bis Mitte 2022 wird der Onlineunterricht an der SUES weitergeführt. Es besteht aber die Hoffnung, dass im Sommer, spätestens im Herbst 2022 ein Einsatz vor Ort in Shanghai möglich sein wird.

Institutsbericht 2021\_Tourismus und Freizeit\_deutsch Version: 1.01

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Kooperationspogramm zwischen der FHGR und der SUES. FHGR Dozierende unterrichten Tourismusfächer an der SUES und SUES Studierende studieren in ihrem letzten Bachelorjahr an der FHGR.

# 3 Master of Science in Business Administration (Tourism)

Das ITF ist Partner des Master of Science in Business Administration und verantwortet die Vertiefung im Tourismus. Während des Masters erwerben Studierende eine fundierte betriebswirtschaftliche Grundlage und spezialisieren sich auf den Wandel im Tourismus. Dabei orientiert sich das Curriculum an einem drei-stufigen Prozess: eine Analyse der Wandelfaktoren, Change-Management und die aktive Gestaltung von Wandel im Tourismus.

Studierende analysieren natürliche, soziokulturelle, politische, wirtschaftliche und technologische Veränderungen, bewerten die Folgen des Wandels für die Tourismusbranche und wenden strategische Foresight Tools (wie etwa Szenarienentwicklung)

Analysing Change

Managing Change

Designing Change

Abbildung 2: Aufbau Curriculum

an, um touristischen Unternehmen und Organisationen zu helfen, anpassungsfähiger und zukunftsorientierter zu werden. Sie lernen einerseits Wandel zu bewältigen, um widerstandsfähige Unternehmen und Organisationen zu entwickeln und andererseits Wandel proaktiv auszulösen, um gewünschte Veränderungen herbeizuführen.

Passend zum Titel des Masters war 2020 von Wandel geprägt: Nach Überarbeitung des Curriculums mit dem neuen Fokus auf Wandel für das Herbstsemester 2020 durchliefen die Vollzeitstudierenden im Jahr 2021 das zweite und dritte Semester. Bei dieser ersten Durchführung der Module konnten die Dozierenden nicht nur thematische Erfahrungen sammeln, sondern mussten sich Corona-bedingt auch der Herausforderung stellen, den Unterricht in hybridem bzw. online Format zu planen und durchzuführen. Diese Erfahrungen fliessen in die Weiterentwicklung der Module und der pädagogischen Ansätze. So wird in einigen Modulen nun die Flipped Classroom Methode eingesetzt, bei der das Wissen den Studierenden mit Hilfe von Videos, Literatur oder Podcasts bereits vor der Lehrveranstaltung vermittelt wird. Dies ermöglicht es den Dozierenden, die Studierenden das Wissen in praktischen Workshops in den Lehrveranstaltungen anwenden zu lassen.

Allerdings brachte die andauernde Corona Pandemie auch einen Einbruch der Studierendenzahlen des stark von internationalen Studierenden geprägten Studienganges. So starteten im Herbstsemester lediglich 10 Studierende, ein starker Rückgang nach dem sehr guten Ergebnis zum Studienstart im Jahr 2020.

#### Entwicklung der Studierendenzahlen im Master Tourism & Change

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Studienanfänger	22	12	11	13	14	16	15	29	10
Studierende gesamt	33	35	26	24	27	30	31	43	39

Tabelle 13: Darstellung Studierendenanzahl MSc BA, Major Tourism & Change

Das Feedback der Studierenden zur ersten kompletten Durchführung der Module des neuen Curriculums war sehr positiv, wobei Studierende sich mehr Praxisorientierung wünschen. Dies wird einerseits mit einem vermehrten Einsatz von Flipped Classroom (Unterrichtsmethode) und andererseits mit Inputs von Praktikern in den Modulen angestrebt. Auch sollte im Jahr 2022 wieder eine Exkursion durchgeführt werden können, die viele praktische Inputs bietet.

#### 4 Weiterbildung

Das ITF bietet zwei Weiterbildungsstudiengänge auf Stufe des Certificate of Advanced Studies (CAS) für Fachpersonen aus dem Tourismus und der Eventbranche an.

#### **CAS Event Management**

Im CAS Event Management (15 ECTS), das von der FH Graubünden und der HFT Graubünden gemeinsam organisiert wird, werden Sport-, Kultur- sowie Corporate-Events thematisiert. Die Teilnehmenden erwartet ein spannender Mix aus fundierten theoretischen Grundlagen, die in der Praxis mit verschiedenen Partnerevents vernetzt werden. Es werden betriebswirtschaftliche Themen wie Finanz- und Projektmanagement behandelt, aber auch ausgewählte Themen im Bereich der Ökologie und des Veranstaltungsrechts. Ein spezieller Fokus liegt auf der Inszenierung von Events, der Medienarbeit und dem Sponsoring. Weitere Inhalte sind Budgetierung, Eventfachwissen sowie Führung und Organisation. Bei diesem Studiengang steht das erlebnisorientierte Lernen an Live-Events im Vordergrund. Im Durchführungsjahr 2021 ist aufgrund der COVID19-Pandemie die überwiegende Mehrheit dieser Events ausgefallen bzw. verschoben worden, so dass wir für unsere Studierenden ein von den Lehrinhalten her möglichst gleichwertiges und attraktives Ersatzformat in Form von Online-Events und hybriden Lehrformen organisiert haben.

#### CAS Tourismus 4.0

Das CAS Tourismus (15 ECTS) stellt eine interessante Weiterbildungsmöglichkeit zur Digitalisierung im Tourismus dar und wurde im Jahr 2021 zum dritten Mal durchgeführt. Im Mittelpunkt des modular aufgebauten Studienkonzepts stehen zwei Pflichtmodule, welche sich mit den digitalen Möglichkeiten im Marketing und Sales der Leistungsträger und Tourismusorganisationen sowie der digitalen Transformation und Vernetzung der Branche beschäftigen.

Aus den drei angebotenen Wahlpflichtmodulen Product & Service Design im Tourismus, Hotelmanagement sowie Alpines Destinationsmanagement können die Studierenden zwei Module auswählen. Dadurch kann das Studium auf die individuellen Studieninteressen angepasst und zeitlich flexibler gestaltet werden. Bei Interesse an einzelnen Inhalten der Studienmodule können Veranstaltungen auch bedarfsweise besucht werden. Zum Erwerb des CAS Tourismus 4.0 ist am Ende des Studiums eine Zertifikatsarbeit vorgesehen.

#### Entwicklung der Teilnehmendenzahlen

Weiterbildungsangebot	2019	2020	2021
CAS Event Management (upgrade)	25 (5)	24 (6)	17 (10)
CAS Tourismus 4.0			
<ul><li>ganzes CAS</li><li>Einzelmodulteilnehmende</li></ul>	14 5	14 2	7 0

Tabelle 14: Weiterbildungsangebote

#### Neuentwicklung DAS-Studiengänge und MAS-Studie

Im Jahr 2021 wurden auf Basis der bestehenden Studiengänge CAS Tourismus 4.0, CAS Event Management und CAS Sport Management 4.0 drei neue Diploma of Advanced Studies (DAS) Weiterbildungsstudiengänge im Umfang von je 30 ECTS geschaffen. Die neuen Abschlüsse sind in folgendem Schaubild ersichtlich:

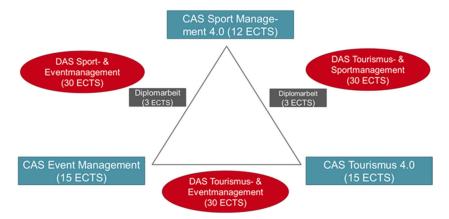


Abbildung 3: Abschlüsse CAS/DAS

Um eine durchgängige Weiterbildung bis hin zu einem Master of Advanced Studies (MAS) Abschluss zu ermöglichen, ist die Kombination der drei CAS-Abschlüsse mit einem Mastermodul (6 ECTS) und der MAS-Arbeit (12 ECTS) möglich.



Abbildung 4: Weiterbildung zum MAS

#### 5 Forschungsprojekte

Das ITF verfügt über ein breites Forschungsportfolio, welches sich aus Projekten der vier Forschungsfelder (Service Innovation im Tourismus, Tourismus 4.0, Management von touristischen Immobilien und Infrastrukturen und nachhaltige Entwicklung) zusammensetzt. Hiernach aufgeführt sind grössere Projekte, die sich im Jahr 2021 in Umsetzung befanden oder bereits abgeschlossen wurden.

Projektname	Nachhaltigkeit in der Hotellerie – Ein kollaborativer Ansatz am Beispiel der Seenregion Maloja-Sils-Silvaplana
Projektmitarbeitende	Tanja Bügler, Frieder Voll, Chantal Siegrist
Projektbeginn	Juli 2019
Projektende	April 2021
Kompetenzbereich ITF	Nachhaltige Entwicklung
Partner	Hotelverein Maloja-Sils-Silvaplana
Finanzierung	Amt für Wirtschaft und Tourismus Graubünden

#### Ausgangslage

Rund ein Dutzend Hotelbetriebe in der Seenregion Maloja-Sils-Silvaplana im Engadin verfolgen das Ziel, die Nachhaltigkeit in ihren Betrieben stärker zu fördern und in ihren betrieblichen Prozessen zu verankern.

#### **Projektziel**

In einem Forschungsprojekt der Fachhochschule Graubünden wurde zu diesem Zweck eine neue Methode entwickelt, um mit den Hotels die Nachhaltigkeit in den einzelnen Betrieben, im Verbund wie auch in der Region mittels konkreten Nachhaltigkeitsmassnahmen weiterzuentwickeln. Neu an diesem Ansatz für mehr Nachhaltigkeit in der Hotellerie ist der kollaborative bottom-up-Prozess.

#### Umsetzung

In der Umsetzung vor Ort wurde ein Vorgehen gewählt, bei welchem nach Inputs von Experten/-innen zu unterschiedlichen Bereichen der Nachhaltigkeit in der Hotellerie die Akteure (Repräsentanten/-innen aus den strategischen und operativen Bereichen der Betriebe) selbstständig an Massnahmen arbeiten können. Darüber hinaus wurde ein starkes Augenmerk auf Potenziale zur Kooperation gelegt. Gerade in der Kooperation zwischen verschiedenen Hotels liegen grosse Chancen für nachhaltige Entwicklungen (bspw. Mobilität der Gäste). Labels, Leitfäden und Förderprogramme, welche stark auf einzelbetriebliche Massnahmen abzielen, können diese regionalen Kooperationspotenziale nicht in derselben Form in Wert setzen. Daher wünschen sich die Akteure vor Ort auch ein auf ihre Herausforderungen angepasstes Bottom-Up Verfahren. Dieses kann neben den Kooperationen sicherstellen, dass einzelbetriebliche Massnahmen umgesetzt werden und die Erfahrungen dazu im Verbund ausgetauscht werden. Folglich können diese Erfolge auch in einem potentiellen Label-Prozess in Einzelbetrieben münden.

Projektname	Projektname: Social-Media-Nutzen chinesischer Individualtouristen (FITs) - Neue Handlungsempfehlungen für Schweizer Leistungsträger in der Tourismusindustrie
Projektleitung	Thuc Lan Tran
Projektmitarbeitende	Michael Beier (SIFE)
Projektbeginn	01.09.2021
Projektende	30.06.2022
Kompetenzbereich ITF	Digitalisierung
Partner	Graubünden Ferien, Fachhochschule Nordwestschweiz
Finanzierung	Innotour

Graubünden Ferien will mit diesem Projekt neue Handlungsempfehlungen für die Marktbearbeitung chinesischer Individualtouristen in Social-Media-Kanälen formulieren, wovon die touristischen Leistungsträger in der Schweiz profitieren können.

Graubünden Ferien wird in diesem Projekt von der Fachhochschule Graubünden FHGR und der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW wissenschaftlich unterstützt. Insbesondere soll sich Graubünden als Feriendestination mit verschiedenen Angeboten auf chinesischen Social-Travel-Sites präsentieren können und dadurch die Zielgruppe der chinesischen Individualtouristen in die Region holen können. Im Rahmen des Projekts wird eine Gesamtkonzeption der Social-Media-Strategie (Zielgruppen, Botschaften/Content, Kanäle, Kommerzialisierung) erarbeitet. Leistungsträger, die sich am Projekt beteiligen, sind neben der Corvatsch-Bahn AG und der Rhätischen Bahn rund zwei Dutzend Hotels im Kanton Graubünden.

Projektname	Applied Tourism Intelligence zur Steigerung der Erlebnisqualität
Projektleitung	Dominik Knaus
Projektmitarbeitende	Dr. Lena Pescia, Christopher Jacobson, Chantal Siegrist
Projektbeginn	August 2021
Projektende	August 2022
Primäres Forschungsfeld	Service Innovation im Tourismus
Partner	Destination Davos Klosters ASE (Analysis Simulation Engineering) AG
Finanzierung	Innotour

#### Ausgangslage

Die erfahrene Erlebnisqualität eines touristischen Produkts wird direkt durch ein Kapazitätsmanagement an relevanten Berührungspunkten, Attraktionen oder Aktivitäten beeinflusst. Aufgrund der charakteristischen Nachfrageschwankungen nach Dienstleistungen stehen Dienstleistungsunternehmen vor der Herausforderung, ihre Kapazität und Nachfrage aufeinander abzustimmen, um so die Erlebnisqualität sicherzustellen.

#### **Projektziel**

Das Projekt zielt darauf ab, die Verbesserung der Erlebnisqualität durch Kapazitätsmanagement in einer Tourismusdestination mittels Datengewinnung, Analyse und Visualisierung von Kundenverhalten sicherzustellen. Die Idee des Projekts ist es, Über- oder Unterkapazitäten zu gewissen Zeitpunkten an unterschiedlichen Standorten zu erkennen, zu analysieren und basierend darauf ein Prognosemodell zu erstellen. Mittels datenbasierter Vorhersage der zu erwartenden Gäste kann ein gezieltes Kapazitätsmanagement für touristische Leistungsträger sowie für Gäste umgesetzt werden, dass sich wiederum positiv auf die Kapazitätsauslastung, den Gesamtertrag und die Angebotsentwicklung auswirkt.

Titel: Institutsbericht 2021\_Tourismus und Freizeit\_deutsch Geltungsbereich: FH Graubünden

#### Umsetzung

Die erfassten quantitativen Live-Daten und Informationen finden Anwendung auf drei Ebenen: Strategische-, Operative- und Gäste-Ebene. Die strategische Ebene beschreibt räumliche Strukturen und Zusammenhänge für Tourismusorganisationen und weitere touristische Leistungsträger. Sie umfasst deskriptive und räumliche Auswertungen, Erreichbarkeiten wie auch ein Verhaltensmodell anhand Datengrundlagen, gemessenen und geschätzten Gastaktivitäten. Es können Modellierungen über das Verhalten der Gäste gemacht werden, welche auf dem bestehenden Angebot basieren und das beobachtete Verhalten quantitativ und historisch berücksichtigen. Die strategische Ebene dient so der langfristigen planerischen Unterstützung der Tourismusorganisation mit quantitativen Zahlen für zukunftsweisende Management-Entscheidungen. Die operative Ebene erfasst und visualisiert tatsächliche Belastungen und zeitabhängige Personenaufkommen an touristisch relevanten Orten (Point Of Interests). Sie stellt die Be- und Überlastung in Relation zur maximalen Auslastung dar und erstellt live eine Prognose für die touristischen Aktivitäten. Die operative Ebene wird in bestehende Prozesse der Tourismusorganisation und der lokalen touristischen Leistungsträger integriert. Diese dient im Betrieb dem Live-Management der Auslastung im eigenen Betrieb. Zum Beispiel kann basierend auf den Kapazitäten bei den Anbietern von Sportaktivitäten die Personalplanung mithilfe der kurzfristigen Prognose (bis zu 5-Tages Prognose, auf Stundenwerte) optimiert werden. Die Gast Ebene ermöglicht die eigenständige Optimierung der Erlebnisqualität durch die Gäste selbst. Die Beeinflussung kann direkt durch eine Applikation geschehen (bspw. Angabe einer Wartdauer, Anzahl freie Parkplätze) oder indirekt über preisliche Steuerung der Angebote durch touristische Leistungsträger.

Projektname	"Augmented Swiss Heritage" oder die Sichtbarmachung von kulturellem Erbe
Projektleitung	Simonne Bosiers (Dozentin am Institut für Multimedia Production)
Projektmitarbeitende	Onna Rageth, Dominik Knaus
Projektbeginn	Juni 2021
Projektende	März 2023
Kompetenzbereich ITF	Service Innovation und Design
Partner	Kirchner Museum Davos, Heimatmuseum Davos, Afca AG, discover.swiss
Finanzierung	Innotour, Kreativfonds Davos

Im Projekt «Augmented Swiss Heritage» wird in Zusammenarbeit mit dem Kirchner Museum und dem Heimatmuseum Davos eine Augmented Reality (AR) Anwendung für Gäste der Destination Davos kreiert. Mit der App erlebt der Gast das Davoser Kulturerbe auf immersive und partizipative Weise. Sie dient als Modell, welche durch ihre Einbindung auf der Plattform discover.swiss in der ganzen Schweiz von Tourismusorganisationen und -vereinen, Kunst-Gemeinschaften und allgemeinen Vertretern aus Kunst, Kultur oder Archäologie als Angebotserweiterung multipliziert und eingesetzt werden kann.

Mit der App erlebt der Gast das Davoser Kulturerbe auf immersive und partizipative Weise. Die App soll zeitlich und inhaltlich in enger Verbindung zur Ausstellung «Europa auf Kur» stehen, in welcher der Aufstieg Davos' vom verschlafenen Bergbauerndorf zum mondänen Kur- und Tourismusort sowie zum Treffpunkt der europäischen Wissenschafts- und Kulturszene beleuchtet wird. Die Entwicklung der App, von der Firma Afca AG ausgeführt, dient zudem der Untersuchung und Beantwortung einer Anzahl von Forschungsfragen. Zum einen wird erforscht, wie die User Experience (UX) von AR-Anwendungen in Punkto Immersion und Partizipation wesentlich verbessert werden kann, zum anderen wird der Kreations- und Produktionsprozess eines AR-Erlebnisses erforscht, definiert und dokumentiert, um die zukünftige Multiplizierbarkeit zu fördern. Des Weiteren werden Grundlagen (Prozesse, technisches Knowhow, Qualitätskriterien) für ein schweizweites AR-Angebot erarbeitet. Auf Basis der Plattform discover.swiss sollen touristische Destinationen ihre AR-Erlebnisse im Stil eines digitalen Marktplatzes publizieren können.

Projektname	Personalallokation und -planung für das Immobilienmanagement im Tourismus (PIT)
Projektleitung	Prof. Corsin Capol (IPR)
Projektmitarbeitende	Christopher Jacobson (ITF), Stefano Balestra (IPR), Tanja Bügler (ITF), Dr. Yves Staudt (ITF), Chantal Siegrist (ITF), Marc-Alexander Iten (IPR), Dr. Frieder Voll (ITF), Prof. Norbert Hörburger (ITF)
Projektbeginn	01.09.2019
Projektende	30.06.2021
Primäres Forschungsfeld	Tourismus 4.0
Sekundäres Forschungsfeld	Management von touristischen Immobilien und Infrastrukturen
Partner	Weisse Arena Gruppe, LAAX Homes
Finanzierung	Innosuisse

Im Tourismus hängt der Erfolg eines Unternehmens oft direkt mit der Personalallokation und -planung zusammen, da das Personal vielfach den grössten Anteil an Fixkosten ausmacht. Prognosen zum Gästeaufkommen sind komplex und werden häufig nur unsystematisch vorgenommen. Bisherige Lösungen zur Personalplanung und -allokation decken die Bedürfnisse des Partners nicht ab, da neben unternehmensspezifischen Rahmenbedingungen vor allem der konkrete Reinigungszeitpunkt der Ferienimmobilien von den An- und Abreisezeitpunkten der Gäste abhängig ist. Gestützt auf aktuelle Erkenntnisse aus der Tourismusforschung wurde mit Methoden der Künstlichen Intelligenz und des Operation Research ein Forschungsprototyp für die Personalallokation durch das Institut für Photonics und Robotics (IPR) der FH Graubünden im Jahr 2020 entwickelt.

Zur Erhöhung der Planungssicherheit und dem Verhindern von Personalengpässen wurde zudem ein Modell zur Vorhersage der zu reinigenden Ferienimmobilien (Personalplanung) im Rahmen des Forschungsprojektes durch das IPR entwickelt. Dieses baut auf den Erkenntnissen zu den Einflussfaktoren auf die Buchungs-, Anreise- sowie Abreisezeitpunkte von Ferienwohnungsgästen sowie den identifizierten Verhaltensmustern auf.

Das Projektkonsortium setzt sich aus dem Institut für Photonics und Robotics (IPR), dem Institut für Tourismus und Freizeit (ITF), sowie der Weisse Arena Gruppe und LAAX Homes zusammen. LAAX Homes bietet Immobilienbewirtschaftungs-Dienstleistungen für die Eigen- als auch Fremdnutzung der Wohnungen an. Durch den Forschungsprototyp kann LAAX Homes die Personalallokation für die Reinigung der Ferienwohnungen optimieren. Zudem erfahren die Reinigungsmitarbeitende eine höhere Planungssicherheit.

Projektname	Robotik in der Hotellerie
-------------	---------------------------

Projektleitung	Jan Mosedale
Projektmitarbeitende	Stephanie Bartels, Dominik Knaus, Onna Rageth, Chantal Siegrist, Yves Staudt
Projektbeginn	September 2019
Projektende	Februar 2022
Kompetenzbereich ITF	Tourismus 4.0
Partner	Avatarion, Opera Hotel, Welcome Hotels, HotellerieSuisse
Finanzierung	Innotour

In diesem von Innotour unterstützen Projekt untersucht ein Team des Instituts für Freizeit und Tourismus (ITF) den Einsatz von zwei verschiedenen sozialen Robotern in der Hotellerie. Die Roboter besitzen unterschiedliche Funktionalitäten und werden in zwei Hotelfallstudien eingesetzt, um die aus dem Projekt gewonnenen Erkenntnisse sowie die damit verbundenen Chancen und Herausforderungen mit der Schweizer Hotellerie zu teilen. Dabei sollen die Roboter nicht nur zu Marketingzwecken eingesetzt werden, sondern sowohl den Gästen einen Mehrwert bieten als auch durch Prozessautomatisierung Arbeitsabläufe im Hotel optimieren. Ziel ist es auch, die Anreise, den Aufenthalt und die Abreise der Gäste zu vereinfachen und die digitale Zusammenarbeit verschiedener touristischer Partner zu erleichtern.

Geltungsbereich: FH Graubünden

Projektname Healing Alps: Tourism based on natural health resources for the development of Alpine regions (HEALPS2) Projektleitung Jan Mosedale Projektmitarbeitende Christopher Jacobson, Stephanie Bartels, Andrea Zeller, Frank Bau (ZBW), Anina Havelka (SIFE) Oktober 2019 Projektbeginn Projektende Juni 2020 Kompetenzbereich ITF Service Innovation im Tourismus Nachhaltige Entwicklung Paracelsus Medizinische Privatuniversität Salzburg Partner ALPARC – the Network of Alpine Protected Areas Consiglio Nazionale delle Ricerche Znanstveno raziskovalno središče Bistra Ptuj Innovations und Technologietransfer Salzburg GmbH Association La Route des Villes d'Eaux du Massif central Razvojni center Murska Sobota

Ente di Gestione delle Aree Protette dell'Ossola

Gemeindenetzwerk Allianz in den Alpen e.V.

Finanzierung Interreg Alpine Space, Neue Regionalpolitik

MOXOFF SPA

Ausgabedatum: 01.03.2022 36/59

Das übergeordnete Ziel von HEALPS2 ist die Entwicklung und Verbesserung von Rahmenbedingungen und Tools für eine bessere Nutzung alpiner Heilressourcen für die Entwicklung innovativer Gesundheitstourismusangebote. Es verbindet Hochschulen, verschiedene Geschäftsbereiche wie den Gesundheitssektor, den Tourismus und lokale Dienstleister sowie Innovations- und Transferagenturen, um gemeinsam neue Geschäftsmodelle umzusetzen, die die Wertschöpfung in verschiedenen Sektoren in alpinen Destinationen verbessern. Dieser transnationale und transversale Ansatz basiert auf einzigartigen natürlichen Heilressourcen der Alpen und stärkt die territoriale Innovationsfähigkeit der Alpen.

Das Hauptziel ist die Entwicklung eines Modells für eine nachhaltige Nutzung der natürlichen Ressourcen der Alpen für die Entwicklung von naturbasiertem Gesundheitstourismus.

### Spezifische Ziele

- gegenseitiges Lernen zur Entwicklung und Umsetzung von gesundheitstouristischen Strategien verschiedener Regionen unter Einbeziehung von Akteuren aus der Vierfachhelix
- Verbesserung des Zugangs zu und der Nutzung von Innovationswissen in den Alpenregionen im Hinblick auf eine evidenzbasierte Entwicklung des Gesundheitstourismus und sektorübergreifende Wertschöpfungsketten
- Erleichterung einer innovationsgetriebenen Tourismuspolitik und Geschäftsentwicklung in den Alpenregionen

Die Umsetzung des Modells in Pilotregionen dient als Testphase, um die Machbarkeit des innovativen Ansatzes zu bestätigen und die Bedürfnisse der lokalen Akteure zu integrieren. Einerseits wird die innovative und mathematische Forschung von grundlegender Bedeutung sein, andererseits wird die Verbindung mit den Bedürfnissen und der Sensibilität des Gebietes dank der Präsenz von lokalen Behörden, NGOs und Schutzgebieten erhalten bleiben. Dies wird einen Umsetzungsansatz ermöglichen, der auf die nachhaltige Nutzung und den Erhalt der natürlichen Ressourcen der Alpen ausgerichtet ist.

Die FH Graubünden setzt im Val Müstair zusammen mit lokalen Partnern naturbasierte Tourismusangebote um.

Projektname	Leistungsauftrag des Kantons Graubünden 2019-2021 zum Leitthema Zweitwohnungen
Projektleiter	Norbert Hörburger
Projektmitarbeitende	Onna Rageth, Marcelle Christen Einsiedler, Gian-Reto Trepp
Projektbeginn	Januar 2020
Projektende	31.12.2021
Primäres Forschungsfeld	Management von touristischen Immobilien und Infrastrukturen
Sekundäres Forschungsfeld	Service Innovation
Partner	Verschiedene, je nach Untersuchungsschwerpunkt
Finanzierung	Amt für Wirtschaft und Tourismus (AWT) Graubünden

Ziel des Leistungsauftrages des Kantons Graubünden ist die Schaffung von volks- und betriebswirtschaftlichen Grundlagen für die Entwicklung von Strategien und Umsetzungskonzepten in der Tourismuswirtschaft. Ziel ist der aktive Austausch von Wissen mit den betroffenen Tourismusorganisationen, touristischen Leistungsträgern, Verbänden, Amtsstellen und Behörden. Interessierten Kreisen sollen nützliche Erkenntnisse zu konkreten touristischen Fragen zur Verfügung gestellt werden. Im aktuellen Leistungsauftrag wird der Fokus auf das Leitthema «Volkswirtschaftliche Bedeutung von Zweitwohnungen» gelegt. Dieses wird auch im Hinblick auf eine Evaluation des Bundesgesetzes über Zweitwohnungen (ZWG) und aus einer Digitalisierungsperspektive beleuchtet.

Das Leitthema wird einerseits durch eine längerfristige Betrachtung in Form von Monitoren und andererseits jährlichen wechselnden Unterthemen (Fokusthemen) bearbeitet. Die Arbeiten gliedern sich dabei wie folgt:

A. Monitore zu den Entwicklungen im Zweitwohnungsbereich

- Monitor 1 Umnutzung von Hotels zu Zweitwohnungen i.S. von Art. 8 Abs. 4 ZWG (Erhebung und Analyse von diesbezüglichen Gutachtenanfragen)
- Monitor 2 Umnutzung von altrechtlichen Wohnungen zu Zweitwohnungen (Erhebung und Analyse von Handänderungen und Einwohnermeldungen in der Pilotgemeinde Arosa und weiteren Gemeinden)
- Monitor 3 Preisentwicklung bei Zweitwohnungen (Analyse von Transaktionsdaten auf Basis der Swiss Real Estate Database und weiterer Datenquellen)
- B. Jährliche Fokusthemen in Zusammenhang mit Zweitwohnungen

- 2019 Coworking Perspektiven für die Destinationsentwicklung
- 2020 Concierge Services und Facility Management im Rahmen von Bewirtschaftungsmodellen von Zweitwohnungen in alpinen Gemeinden
- 2021 Neue Geschäftsmöglichkeiten für die Beherbergungswirtschaft in Graubünden in der Post-COVID-19 Ära

Die Forschungsergebnisse werden in jährlichen Berichten an das Amt für Wirtschaft und Tourismus übermittelt und der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt. Die Kernaussagen werden in Spezialreports und Visualisierungen aufbereitet. Die Kommunikation der Ergebnisse ist dem AWT besonders wichtig. Von besonderer Bedeutung ist in diesem Zusammenhang eine durch das ITF eingerichtete und betriebene Landingpage zum <a href="Zweitwohnungsthema">Zweitwohnungsthema</a> (www.fhgr.ch/zweitwohnungsgesetz/). Ausserdem flossen die Erkenntnisse in andere Forschungsprojekte und Fachveranstaltungen (z. B. Tourismus Trend Forum 2021) ein.

Die Ergebnisse rund um das Leitthema sollen für die touristische Entwicklung einen konkreten Nutzen stiften. Eine weitere Absicht besteht darin, dass das ITF in diesem Bereich Kompetenz aufbaut und konkrete Dienstleistungen im Markt anbieten kann, die auf Erkenntnissen aus Forschungsprojekten aufbauen.

# 6 Dienstleistungsprojekte

Das ITF bearbeitet laufend Dienstleistungsprojekte im Auftrag von Dritten, die durch Mitarbeitende des Institutes und teilweise auch mit studentischer Unterstützung erledigt werden. Hiernach aufgeführt sind grössere Projekte, die in Absprache mit den Auftraggebern offengelegt werden dürfen.

Projektname	Reklamationsanalyse graubündenHIKE
Projektmitarbeitende	Frieder Voll, Tanja Bügler
Projektbeginn	Juni 2021
Projektende	Dezember 2021
Primäres Forschungsfeld	Management von touristischen Immobilien und Infrastrukturen
Auftrag/Finanzierung	graubündenHIKE

### Beschreibung:

Im Rahmen des Projekts graubündenHIKE werden durch das Institut für Tourismus und Freizeit (ITF) Reklamationen zur Thematik «Wandern» jeweils für den Sommer und Herbst 2021 nach einer qualitativen Inhaltsanalyse ausgewertet. Dieses Projekt schliesst an die Reklamationsanalysen 2017, 2018, 2019 und 2020 an. Die Reklamationen stammen von verschiedenen Destinationen, Dachorganisationen und Leistungsträgern im Kanton Graubünden sowie von Trägerschaften von Weitwanderwegen. Nach einer Bewertung der Reklamationen, welche durch die betreffenden Anlaufstellen gesammelt werden, analysiert das ITF diese in Bezug auf den Inhalt, der sich in folgende Kategorien aufteilen lässt: Signalisation, Transporteinrichtungen, Konflikt mit anderen Nutzerinnen und Nutzern, Mutterkühe und Herdenschutz, Angebote und Services, Wegnetz und Infrastruktur.

Projektname	Schweizer SDG Tourismus Dialog
Projektmitarbeitende	Christian Baumgartner
Projektbeginn	Januar 2020
Projektende	Dezember 2021
Primäres Forschungsfeld	Nachhaltigkeit im Tourismus
Partner	Swisscontact, STV, SRV, Netzwerk Schweizer Pärke, gutundgut, u.a.
Auftrag/Finanzierung	SECO

Ausgabedatum: 01.03.2022 40/59

Der Schweizer «Sustainable Development Goals» (SDG) Tourismus-Dialog (SwissTourism4SDGs) ist eine breit abgestützte, vom SECO unterstützte Initiative, um die Agenda 2030 mit ihren 17 Nachhaltigkeitszielen in der Tourismusbranche stärker zu verankern. Mit dem Schweizer SDG Tourismus-Dialog werden sämtliche Akteure im Schweizer Incoming und Outgoing Tourismus mit der Vision vernetzt, dass dank Wissensaustausch und breit abgestützten Projekten die SDGs zielgerichteter, effektiver und rascher erreicht werden können. Ziel ist es den Schweizer Tourismus Sektor besser zu vernetzen und dadurch auch zu stärken. Gemeinsam wird der praxisbezogene Erfahrungsaustausch gefördert, der Schweizer Tourismus langfristig nachhaltiger gestaltet und so ein Beitrag zu Erreichung der 17 globalen Ziele für nachhaltige Entwicklung geleistet. Der Schweizer SDG Tourismus-Dialog entwickelt entsprechend keine eigenen Massnahmen zur verbesserten Erreichung der SDGs, aber unterstützt Initiativen, indem für diese passende Partner gesucht werden, fehlendes Wissen erschlossen wird und die Initiative aktiv im Netzwerk kommuniziert wird.

Nach der Sozialen Netzwerksanalyse 2020 in Verantwortung des ITF wurde der Schweizer SDG-Tourismusdialog 2021 seitens des ITF u.a. mit einer öffentlichen Veranstaltung zu «Klima, Tourismus & Mobilität» (3.6.2021, SIL) fortgesetzt.

Projektname	Überprüfung der Fernmarktstrategie von St.Gallen Bodensee Tourismus (SGBT)
Projektleitung	Andreas Deuber, Thuc Lan Tran (Stv.)
Projektmitarbeitende	Frank Bumann, Lena Pescia, Lisa Peers, Onna Rageth, Chantal Siegrist, Gian-Reto Trepp
Projektbeginn	01.07.2020
Projektende	28.02.2021
Kompetenzbereich ITF	Touristische Potenzialanalyse
Partner	Swisscontact, STV, SRV, Netzwerk Schweizer Pärke, gutundgut, u.a.
Auftraggeber	St.Gallen Bodensee Tourismus (SGBT)

#### Beschreibung:

Der Verein St.Gallen-Bodensee Tourismus ist aktiv in der Bearbeitung von Fernmärkten und hat mit Leistungsträgern und weiteren Tourismusorganisationen Massnahmen zur Erschliessung neuer Fernmärkte, besonders China, unternommen. So wurde 2014 mit 30 Ostschweizer Partnern (unter ihnen zum Beispiel das Hotel Einstein und das Radisson Blue in St.Gallen oder auch die Säntis Schwebebahnen) die «Plattform Zukunftsmärkte» gegründet, die heute unter dem Namen «Plattform Fernmärkte» geführt wird. Heute ist in St. Gallen eine wahrnehmbare Zunahme von chinesischen Gruppen festzustellen. Allerdings ist nicht nachweisbar, ob und inwieweit dies auf die genannten Aktivitäten zurückzuführen oder generell der weltweiten Ausstrahlung des UNESO Weltkulturerbes Stiftsbezirk St. Gallen zu verdanken ist.

Das ITF wurde von St.Gallen-Bodensee Tourismus mandatiert, den Verein bei der Überarbeitung der Fernmarktstrategie mit Fokus China zu unterstützen. Folgendes Vorgehen wurde gewählt: In drei Arbeitspaketen (Aktueller Wissensstand, Ist-Zustand mit dem Fokus auf SGBT+ sowie «Wie sieht die Zukunft aus?) wurden relevante Informationen beschafft: So wurden Kundenbedürfnisse chinesischer Gäste, der Reisemarkt und das Gästeverhalten untersucht sowie eine detaillierte Konkurrenzanalyse von Schweizer Destinationen erstellt, die in der Bearbeitung des chinesischen Marktes besonders erfolgreich sind. Weiters wurden ausführliche Interviews mit Ostschweizer Leistungsträgern geführt und die aktuelle Fernmarktstrategie von SGBT beleuchtet. Basierend auf den Erkenntnissen der Ist-Situation wurden eine Potenzialanalyse des Raums SGBT+ durchgeführt und Angebotsvorschläge entwickelt.

Projektname	Service Design Projekt zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und -loyalität
Projektleitung	Dominik Knaus
Projektmitarbeitende	Thorsten Merkle, Chantal Siegrist, Yves Staudt, Gian-Reto Trepp
Projektbeginn	01.12.2019
Projektende	01.09.2021
Kompetenzbereich ITF	Service Innovation im Tourismus (Service Design)
Auftraggeber	Genossenschaft Migros Ostschweiz

### Beschreibung:

Die Genossenschaft Migros Ostschweiz betreibt im Raum Ostschweiz eine Vielzahl an Quick-Service Restaurants. Diese sollen in ihrem Corporate Design und ihrer Inszenierung überarbeitet werden. Mittels der Service Design Methodik wurden folgende Hauptziele verfolgt: Steigerung der Kundenzufriedenheit und Stärkung der Kundenloyalität, um einer Kundenabwanderung entgegenzuwirken. Im ersten Teil wurden Kundensegmente definiert und deren Bedürfnisse erhoben. Mit Hilfe von Datenanalysen wurden kritische Themenfelder hinsichtlich der Ziele der Restaurantkette aufgedeckt. Aus diesen wiederum entstanden konkrete Erkenntnisse, welche mögliche neue Stossrichtungen aufzeigten. Auf dieser Grundlage wurde im nächsten Schritt, gemeinsam mit Stakeholdern der Restaurantkette, in einem Workshop Ideenkonzepte entwickelt. Im Sinne der iterativen Vorgehensweise der Service Design Methodik wurde ein ausgewähltes Ideenkonzept zu einem Prototyp weiterentwickelt. In diesem Schritt spielen Erkenntnisse aus der Literatur in den Themenbereichen Besucherlenkung und Verhaltensökonomie (Nudging) eine besondere Rolle. Basierend hierauf wird gemeinsam mit der Auftraggeberin ein unter realen Bedingungen testbarer Prototyp entwickelt, der das entwickelte Ideenkonzept für die Gäste erlebbar macht. Die Wirksamkeit des Prototyps wird in einer Pilot-Filiale getestet, um mit Hilfe von Gästefeedback die Lösung iterativ anzupassen und weiterzuentwickeln. Ziel ist es, die kundenorientierte Lösung in sämtlichen Restaurantfilialen zu skalieren.

Projektname	Entwicklung von Personae <sup>4</sup> und Customer Journey
Projektleitung	Dominik Knaus
Projektmitarbeitende	Chantal Siegrist
Projektbeginn	01.02.2021
Projektende	01.05.2021
Kompetenzbereich ITF	Service Innovation im Tourismus (Service Design)
Auftraggeber	graubünden360

Die Plattform graubünden360 erhöht die Sichtbarkeit aller Angebote und trägt mit gezielten Massnahmen dazu bei, die Wertschöpfung für den ganzen Kanton zu steigern. Mit graubünden360 profitieren alle Beteiligten von den Vorteilen eines starken Netzwerkes und erhöht dabei die Reichweite der teilnehmenden Tourismusdestinationen und Leistungsträger. Endkunden profitieren mit graubünden360 von mehr verfügbaren und speziell auf ihre Bedürfnisse angepassten Angeboten – alles in einer Anwendung vereint und buchbar. Hinsichtlich der Lancierung der Plattform Anfangs Mai 2021 wurde im Sinne der humanzentrierten Herangehensweise der Service Design Methode die bestehende und potenzielle Zielgruppe qualitativ und quantitativ erhoben und vertieft. Die daraus resultierten Personae und entsprechende Customer Journey bildeten die Grundlage für die weiteren Produkt- und Angebotsentwicklung.

Projektname	Produktentwicklung Bad Mergentheim (DE)
Projektleiter	Thorsten Merkle
Projektmitarbeitende	Dominik Knaus
Projektbeginn	01.09.2020
Projektende	01.09.2021
Kompetenzbereich ITF	Service Innovation im Tourismus (Service Design)
Auftraggeber	Stadt Bad Mergentheim (DE)

Institutsbericht 2021\_Tourismus und Freizeit\_deutsch Version: 1.01

Ausgabedatum: 01.03.2022 43/59

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Lateinisches Substantiv, das für Person, Maske, Larve und Rolle (ähnlich der Rolle eines Schauspielers) steht und einen Nutzertyp der Zielgruppe typisiert.

Die Urlaubs- und Gesundheitsstadt Bad Mergentheim positioniert sich mit dem Slogan «Lebensfreude». Die Region generiert jährlich rund 700'000 Übernachtungen pro Jahr, wovon ca. 400'000 Übernachtungen in Kurhotels und ca. 300'000 Übernachtungen in Hotels generiert werden. Die Region bietet unterschiedliche Angebote für Individualtouristen, eine Zielgruppe, die künftig vermehrt gewonnen werden soll. Das erklärte Ziel dabei ist die Steigerung der Wertschöpfung durch eine Erhöhung der Selbstzahler und eine Verjüngung der Zielgruppe. Die für das Projekt relevanten übergeordneten Ziele lassen sich wie folgt zusammenfassen: Ankünfte und Übernachtungen steigern und Realisierung eines Frequenzbringers. Das Institut für Tourismus und Freizeit erarbeitete kollaborativ mit zentralen Stakeholdern relevante Personae und in einem anschliessenden Workshop destinationsübergreifende Angebote.

Begleitung der Entwicklung einer Eignerstrategie für ein Tourismusunternehmen
Gian-Reto Trepp
01.01.2021
31.03.2021
Management von touristischen Immobilien und Infrastrukturen
Privat

### Beschreibung:

Der Prozess der Erarbeitung einer Eignerstrategie für ein Tourismusunternehmen wird durch den Verwaltungsrat des Unternehmens mit Begleitung des Instituts für Tourismus und Freizeit durchgeführt. Die Aufgabe bestand darin, den Prozess der Eignerstrategie aus wissenschaftlicher Perspektive zu begleiten. Dazu wurden einerseits Good- und Best-Practice-Beispiele aus der wissenschaftlichen Perspektive eingebracht sowie bei der Erstellung der Eignerstrategie unterstützt (Analysearbeiten, Begleitung Workshops, Unterstützung bei der Erstellung eines Diskussionspapiers sowie des finalen Dokuments der Eignerstrategie).

Projektname	Zusammenstellung eines Kurz-Dossiers zu potenziellen Hotelinvestoren und -betreibern
Projektleitung	Norbert Hörburger
Projektmitarbeitende	Gian-Reto Trepp
Projektbeginn	01.04.2021
Projektende	15.05.2021
Kompetenzbereich ITF	Management von touristischen Immobilien und Infrastrukturen
Auftraggeber	Privat

Ausgabedatum: 01.03.2022 44/59

Die Auftraggeberin verfügt über diverse Landreserven an verschiedenen touristischen Standorten, welche potenziell für die Entwicklung von Hotelprojekten interessant sind. Um die Suche nach potenziellen Investorinnen und Investoren sowie Hotelbetreibenden strukturiert angehen zu können, ist die Auftraggeberin auf einige grundlegende Informationen angewiesen. Das Institut für Tourismus und Freizeit hat dazu ein Dossier erstellt, welches bei der Suche nach potenziellen Investorinnen und Investoren sowie Hotelbetreibenden unterstützt und folgende Informationen erhält: Steckbrief mit Adressübersicht und Kontaktangaben von möglichen Investorinnen und Investoren sowie Hotelbetreibenden und weitere Informationen über deren letzte bzw. neuste Projekte und die grundlegende Ausrichtung ihrer Arbeit, Übersichts-Matrix, Plan für Vorgehen der Investorenansprache. Das Dossier gibt zudem Empfehlungen dazu ab, welche Investorinnen und Investoren sowie Hotelbetreibenden zu den einzelnen Standorten passen könnten.

Projektname	Begleitung der Erneuerung der Leistungsvereinbarung zwischen einer Gemeinde und einer Tourismusorganisation
Projektleitung	Gian-Reto Trepp
Projektmitarbeitende	Selina Steiner
Projektbeginn	15.06.2021
Projektende	30.11.2021
Kompetenzbereich ITF	Management von touristischen Immobilien und Infrastrukturen
Auftraggeber	Privat

### Beschreibung:

Zwischen der auftraggebenden Gemeinde und der Tourismusorganisation, welche als Destinationsmarketing- und Destinationsmanagement-Organisation fungiert, bestand seit mehreren Jahren eine Leistungsvereinbarung. Diese entsprach nicht mehr den aktuellen Standards und wurde in den vergangenen Jahren jeweils provisorisch im Jahresrhythmus verlängert wurde. Nun wollten die beiden Parteien eine neue Leistungsvereinbarung erarbeiten und per 01.01.2022 in Kraft setzen. Das Institut für Tourismus und Freizeit begleitete den Prozess, welcher zwei Phasen umfasste: Einen Evaluationsprozess der existierenden Leistungsvereinbarung (LV) in der ersten Phase und die Ableitung von Empfehlungen für den Inhalt der neuen Leistungsvereinbarung in einer zweiten Phase. Als Outcome wurde eine Muster-Leistungsvereinbarung erstellt.

Projektname	Konzeptstudie zur strategischen Entwicklung & Positionierung des Forum Ried in Landquart
Projektleitung	Norbert Hörburger
Projektmitarbeitende	Gian-Reto Trepp, Selina Steiner, Chantal Siegrist
Projektbeginn	01.06.2021
Projektende	30.09.2021
Kompetenzbereich ITF	Management von touristischen Immobilien und Infrastrukturen

 $Instituts be richt\ 2021\_Tour is mus\ und\ Freizeit\_deutsch$ 

Version: 1.01

Ausgabedatum: 01.03.2022 45/59

Auftraggeber	Gemeinde Landquart

Die Gemeinde Landquart hat vor gut 30 Jahren das Forum Ried als Kultur- und Kongresshaus errichtet. Zum damaligen Zeitpunkt war das Forum Ried vor allem zur Nutzung durch die einheimischen Vereine gedacht gewesen. Wie sich über die Zeit herausgestellt hat, haben die Vereine das Forum Ried nicht in dem ursprünglich geplanten Umfang genutzt. Die Gesamtauslastung der Anlage ist für die Gemeinde wenig zufriedenstellend. In der Anfangszeit hat die Gemeinde das Forum Ried selbst betrieben. Unterdessen ist das Forum Ried zu fixen Konditionen an eine Betreiberin vermietet, welche für den Betrieb der Anlage zuständig ist. Nun steht die Gemeinde vor der Situation, dass das Haus in den kommenden Jahren erneuert werden muss, um den Lebenszyklus der Anlage um 10 bis 20 Jahre zu verlängern. Bevor eine Sanierung oder ein Umbau in Angriff genommen wird, möchte die Gemeinde jedoch wichtige strategische Fragestellungen klären, u. a. wie sich das Forum Ried zukünftig positionieren kann.

Das Institut für Tourismus und Freizeit hat dazu eine Konzeptstudie erstellt, welche die strategischen Fragestellungen im Zusammenhang mit der Immobilie aufgearbeitet hat und die Bedürfnisse der verschiedenen lokalen und regionalen Anspruchsgruppen beschreibt. Zudem wurden strategische Entwicklungsvarianten aufgezeigt, auf deren Basis die Gemeinde das weitere Vorgehen beim baulichen Unterhalt resp. den baulichen Anpassungen definieren kann.

Projektname	Evaluation des Gastronomie-Immobilienportfolios einer Gemeinde und Ableitung von Eckpunkten für eine Eigentümerstrategie
Projektleitung	Norbert Hörburger
Projektmitarbeitende	Gian-Reto Trepp
Projektbeginn	01.07.2021
Projektende	28.02.2022
Kompetenzbereich ITF	Management von touristischen Immobilien und Infrastrukturen
Auftraggeber	Privat

### Beschreibung:

Die betreffende Gemeinde hat sechs Restaurant-Immobilien im Eigenbestand. Die Liegenschaften weisen teilweise einen beträchtlichen Investitionsstau auf. Es bestehen seitens der Gemeinde ansatzweise Investitionspläne. Grundsätzlich stellt sich jedoch die Frage, ob die Gemeinde überhaupt Restaurant-Immobilien im Eigentum halten und Betriebe führen sollte. Insgesamt ist die Gemeinde beim Verkauf von Liegenschaften allerdings vorsichtig, da bereits negative Erfahrungen gemacht wurden (Verkauf von Restaurant-Immobilien und Umwandlung zu Zweitwohnungen). Die aktuelle Strategie soll nun aber überprüft werden, damit die Gemeinde Anhaltspunkte zur strategischen Ausrichtung ihres Gastronomie-Immobilienportfolios gewinnt und eine Orientierung erhält, ob die Liegenschaften behalten oder abgeben werden sollen.

Das Institut für Tourismus und Freizeit erstellt dazu eine Studie, welche eine betriebswirtschaftliche Analyse der Betriebe und Liegenschaften und eine qualitative Beurteilung der Pachtverhältnisse vornimmt. Daraus werden Eckpunkte für eine zukünftige Eigentümerstrategie für die einzelnen Objekte sowie das Portfolio abgeleitet.

Ausgabedatum: 01.03.2022 46/59

Projektname	Erarbeitung eines Event-Organisations-Modells für die Gemeinden einer Tourismusdestination	
Projektleitung	Gian-Reto Trepp	
Projektmitarbeitende	Selina Steiner, Norbert Hörburger, Curdin Derungs (Zentrum für Verwaltungsmanagement)	
Projektbeginn	01.08.2021	
Projektende	31.03.2022	
Kompetenzbereich ITF	Management von touristischen Immobilien und Infrastrukturen	
Auftraggeber	Privat	

In den auftraggebenden Gemeinden finden regelmässig (sportliche) Grossanlässe statt (bspw. Weltcup-Rennen in div. Winter- und Sommersportarten, Weltmeisterschaften etc.). Diese Grossanlässe werden von privaten Trägerschaften organisiert. Die Veranstalter müssen die Finanzierung ihrer Anlässe individuell sicherstellen. Die Kosten der Anlässe fallen häufig in der Austragungsgemeinde an, der Nutzen ist jedoch für alle Destinationsgemeinden vorhanden. Für die Veranstalter ist die Sicherstellung der Finanzierung eine Herausforderung, da in den betreffenden Gemeinden keine einheitlichen Richtlinien für die Finanzierung von Grossanlässen bestehen. Die auftraggebenden Gemeinden möchten nun ein gemeinsames Event-Organisations-Modell erarbeiten: Angestrebt wird eine Organisationseinheit, in der für Grossveranstalter relevante Leistungen und Aufgaben gebündelt und eine einzige Ansprechstelle geschaffen wird sowie ein übergemeindlicher Finanzierungsmechanismus festgelegt wird. So soll ein effizienter und transparenter Ablauf für die Organisation, Koordination und Finanzierung von Grossanlässen gewährleistet werden.

Das Institut für Tourismus und Freizeit entwickelt dazu zusammen mit dem Zentrum für Verwaltungsmanagement und den auftraggebenden Gemeinden eine Event-Organisationseinheit mit dem Ziel der nachhaltigen Sicherung von Grossanlässen in der Destination.

Projektname	Entwicklung eines Strategiekonzeptes und Erstellung eines Businessplans für ein Ferienhotel
Projektleitung	Norbert Hörburger
Projektmitarbeitende	Robert Albertin, Selina Steiner, Gian-Reto Trepp
Projektbeginn	01.03.2021
Projektende	31.12.2021
Kompetenzbereich ITF	Management von touristischen Immobilien und Infrastrukturen
Auftraggeber	Privat

Vor dem Hintergrund der angespannten Finanz- und Ertragslage eines Familienbetriebes der Schweizer Hotellerie, welcher kurz vor der Übernahme durch die Nachfolgegeneration steht, wurde das Institut für Tourismus und Freizeit damit beauftragt, gemeinsam mit Immobilienspezialisten der FH Graubünden Lösungen für die nachhaltige Weiterentwicklung des Betriebes und der Liegenschaft zu suchen.

Der erste Teil des Mandats umfasste die Erstellung ein Strategiekonzept, welches verschiedene mögliche Nutzungsvarianten der Liegenschaft aufzeigt sowie auf ihren Nutzen zur Lösung der Problemlage hin beurteilt. Dabei wurde explizit auch das umliegende Landwirtschaftsland berücksichtigt und demzufolge auch nicht-touristische Nutzungsvarianten in Erwägung gezogen. In einem zweiten Teil des Mandats wurde anschliessend an die Ergebnisse des ersten Teils angeknüpft und auf Grundlage der priorisierten Nutzungsvariante in einem gemeinsamen Prozess ein Unternehmensleitbild erarbeitet. Basierend darauf wurde für den Betrieb ein Businessplan mit einem mittelfristigen Planungshorizont erstellt sowie ein Jahresbudget für das erste Betriebsjahr nach Geschäftsleitungsübernahme aufgestellt.

Projektname	Erstellung eines Betriebskonzeptes für das Hotel Bären in Wengen
Projektleiter	Norbert Hörburger
Projektmitarbeitende	Selina Steiner
Projektbeginn	01.03.2021
Projektende	31.12.2021
Kompetenzbereich ITF	Management von touristischen Immobilien und Infrastrukturen
Auftraggeber	Privat

### Beschreibung:

Das Hotel Bären in Wengen ist ein gut geführter Inhaberbetrieb und langjährig etabliert. Die Betreiberfamilie erwägt die Möglichkeit, in eine Erneuerung und Erweiterung des Betriebes zu investieren. Vor der Umsetzung der baulichen Massnahmen bedarf es jedoch eines griffigen Hotelkonzepts, damit das Bauvorhaben an den Bedürfnissen der zukünftigen Gäste ausgerichtet werden kann.

Im Rahmen eines Business Coaching Mandats von hotelleriesuisse unterstützte das Institut für Tourismus und Freizeit (ITF) die Betreiberfamilie bei der Entwicklung einer ansprechenden und zukunftsorientierten Strategie. Hierfür wurde in einem gemeinsamen Prozess ein Unternehmensleitbild definiert und ein Alleinstellungsmerkmal in Form eines Leitthemas ausgearbeitet. Weiter wurden die erarbeiteten Erkenntnisse anhand strategischer Nutzenprofile reflektiert, mit dem künftigen Bauvorhaben abgeglichen sowie Varianten und ein konkreter Fahrplan zur Konzeptrealisierung entwickelt. Dies verschafft dem Betrieb die Möglichkeit einer geschärften Positionierung, mit dem Ziel, sich von seinen Mitbewerbern abzuheben und von Wettbewerbsvorteilen zu profitieren.

## Publikationen, Referate und Konferenzen

## Publikationen:

### Buchkapitel

Gressbach, C. & Anderegg, R. (2021). Resonanztourismus während und nach der Corona-Pandemie
 - Am Beispiel der Klangangebote im Toggenburg. In Bieger, T., Beritelli, P., Laesser, C. (Hrsg),
 Schweizer Jahrbuch für Tourismus 2020/2021. Berlin: Erich Schmidt Verlag

#### Medienartikel

- Hörburger, N. & Pescia, L. (2021, 18. November). Es gilt, die Branche zu transformieren, htr Hotel Revue, 23, S. 7.
- Lutz, J. (12.2021). Leuchtfeuer fürs Klima. Fachgespräch mit Christian Baumgartner und Bericht über Nachhaltigkeit in Schweizer Wintersportgebieten. Touring.
- Pescia, L. (2021). Komfortzone verlassen und Neues versuchen, Gastro, 2, S. 31.
- Pescia, L. & Hörburger, N. (2021). Wie entwickelt sich die Hotelbranche 2022? Hotelier, 9, S. 40-43.
- Steiner, S. (2021, 4. November). Die Rivalität ist Realität, htr Hotel Revue, 22, S. 6.
- Tran, T.L. (2021, 16. Dezember). Die Markterholung ist in weite Ferne gerückt. Htr Hotel Revue Nr.
   25. <a href="https://www.htr.ch/edition-francaise/article/fernmaerkte-die-markterholung-ist-in-weite-ferne-gerueckt-33039.html">https://www.htr.ch/edition-francaise/article/fernmaerkte-die-markterholung-ist-in-weite-ferne-gerueckt-33039.html</a>

#### Radio/ Fernsehen

- Aeschlimann, L. (Bericht). (2021, 5. Mai), Dieser Schweizer Werbespot erreicht das "Nespresso-Niveau". Fachgespräch mit Christian Gressbach und Bericht über Schweiz Tourismus Werbespot "No Drama". FM1 Today
- Baettig, L. (Bericht). (2021, 18. August). Bedeutung des Labels "Bergsteigerdorf" für St. Antönien (Video) mit Lena Pescia. SRF. <a href="https://www.srf.ch/play/tv/redirect/detail/f2043e82-6a6e-4dce-813a-b8a7bf906686">https://www.srf.ch/play/tv/redirect/detail/f2043e82-6a6e-4dce-813a-b8a7bf906686</a>

### Teaching Case Studies

- Anderegg, R., Merkle, T. (2021). ,Herbert-Bike' Developing an innovative platform for Mountain Bike
   Tourism in Switzerland. Teaching case study. The case centre, 520-0049-1
- Merkle, T., Tajeddini, K., Wittmer, A. (2021). Can the Netflix business model actually work in commercial aviation in central Europe? It is complicated!. Teaching case study. *Journal of Hospitality and Tourism Cases*, 9(2).

### Publikationen in wissenschaftlichen Publikationsorganen

- Burch, M., Staudt, Y., Frommer, S., Uttenweiler, J., Grupp, P., Hähnle, S., Scheytt J. & Kloos, U. (2021):
   The Public Transport Navigation System, Journal of Visualization.
- Staudt, Y & Wagner, J. (2021): Assessing the Performance of Random Forests for Modeling Claim Severity in Collision car Insurance, Risks 9 (3), 53: https://doi.org/10.3390/risks9030053
- Oberrauch, A., Mayr, H., Nikitin, I., Bügler, T., Kosler, T., & Vollmer, C. (2021). "I Wanted a Profession That Makes a Difference"—An Online Survey of First-Year Students' Study Choice Motives and Sustainability-Related Attributes. Sustainability, 13(15), 8273.

Ausgabedatum: 01.03.2022 49/59

### Publikationen in praxisorientierten Publikationsorganen

- Bügler, T. & Voll, F. (2021): Nachhaltigkeit in der Hotellerie Ein kollaborativer Ansatz am Beispiel der Seenregion Maloja-Sils-Silvaplana. In: Einblicke in die Forschung. Ausgabe Mai 2021
- Bügler, T. & Voll, F. (2021): Kollaborativer Ansatz für mehr Nachhaltigkeit in der Hotellerie. In: Fortschrittsbericht zur verantwortungsvollen Managementausbildung PRME. FH Graubünden. 6. Ausgabe 2021
- Capol, C. & Jacobson C. (2021): Personalallokation und -planung im Tourismus (PIT). In: Einblicke in die Forschung. Ausgabe Mai 2021

## Konferenzbeiträge:

- Merkle, T. & Knaus. D. (2021). Open Innovation in Tourism Attraction Management A Case Approach. International Council on Hotel, Restaurant, and Institutional Education, (ICHRIE), Washington, DC, United States of America.
- Merkle, T. & Knaus. D. (2021). UNWTO Students' League lessons learned from a competitive environment in deepening students' understanding of tourism-related SDGs. European Council on Hotel, Restaurant, and Institutional Education (EuroCHRIE), Aalborg, Denmark
- Keynote: Alpentourismus nach 2021: (W)Ende? Vom Nachhaltigkeitsbefund zur Transformation.
   Christian Baumgartner an der Jahrestagung der Deutschen Studienstiftung. 10.9.2021, virtuell
- Keynote: Post-COVID change towards more sustainability in tourism. Comparative Reflections from Swiss and Austrian Approaches. Ch. Baumgartner an der Tourism Naturally Conference (14.10.2021, virtual)
- Keynote: Post-covid change towards more sustainable tourism? Reflections from the perspective of consumers and politics. Christian Baumgartner an der Tagung der ARGE ALP 'Healing Power of the Alps' (AT, Bad Hofgastein, 8.(9.10.2021)
- Keynote: Service Innovation: Warum? Darum! Dominik Knaus im Rahmen des "Digital Community Day" der Firma Eturnity AG (09.11.2021)
- Kongress- und Kulturhäuser im ländlichen Raum. Organisatorische Aspekte und finanzielle Auswirkungen für die öffentliche Hand, Gian-Reto Trepp, Swiss Real Estate Research Congress, 17. Juni 2021
- Künftige Herausforderungen für die nationalen Naturlandschaften. Reagieren auf die neue Komplexität. Ch. Baumgartner an der Jahrestagung der Deutschen Nationalen Naturlandschaften (18.11.2021, virtuell)
- Tourismus der Zukunft. Smart resilient nachhaltig. Ch. Baumgartner am Smart City Forum der Stadt Salzburg (AT, Salzburg, 30.6.2021)
- Transformation Processes towards more sustainability in tourism. Comparative Reflections from Swiss and Austrian Approaches. Ch. Baumgartner an der AIEST Jahrestagung. (Luzern, 1.9.2021)
- Post-COVID change towards more sustainability in tourism. Comparative Reflections from Swiss and Austrian Approaches. Ch. Baumgartner am Symposium 'Ethics and Sustainability der FH Salzburg (16.10.2021, virtual)

## Expertentätigkeiten/Gutachten

- Berufungsverfahren für eine Professur Tourism an der FH Bremen (Ch. Baumgartner)
- Gutachten für Antrag an den Jubiläumsfond der Stadt Wien: 'WienerErholungsgebiete –
  Ökologische Implikationen veränderter Freizeitnutzung während der COVID19-Pandemie in
  Erholungsgebieten der Stadt Wien' (Ch. Baumgartner)
- Reviewer für die wissenschaftliche Fachzeitschrift Annals of Tourism Research (Jan Mosedale)
- Reviewer für die wissenschaftliche Fachzeitschrift Sustainability (Jan Mosedale)

# 8 Tourismus Trendforum (TTF) 2021

## Die neuen Stars im Aufenthaltstourismus – Renaissance von Zweit- und Ferienwohnungen

Die Erfahrungen aus mehr als einem Jahr Pandemie zeigen, dass sich fundamentale Änderungen im Schweizer Tourismus eingestellt haben. Internationale Gäste bleiben weitgehend fern, die Stadthotellerie und die begehrten Besucherhotspots leiden, während die Leistungsträger in den Ferienregionen versuchen, sich bestmöglich mit dem Binnentourismus und Gästen aus umliegenden Ländern über Wasser zu halten. Beim Aufenthaltstourismus rückt vor allem die Suche nach peripheren Rückzugsorten und Beherbergungsarten wie Zweit- und Ferienwohnungen in den Fokus.

Während des 14. Tourismus Trendforums (TTF) wurden Trends rund um Zweit- und Ferienwohnungen, Longstay-Angeboten in Hotels, neue multilokale Gästeschichten sowie Geschäftsgelegenheiten durch innovative Bewirtschaftungsservices beleuchtet. Zudem wurde ein Ausblick auf die wohl bleibenden Veränderungen nach Corona gewagt. Ganz nach dem Motto: Die neuen Stars im Aufenthaltstourismus – Renaissance der Zweit- und Ferienwohnungen.

Im Jahr 2021 hat das TTF wiederum im digitalen Raum stattgefunden und wurde in Zusammenarbeit mit der Partner-Hochschule, der SUPSI - Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana, organisiert und durchgeführt. An insgesamt sieben Terminen von Ende Oktober bis Mitte November wurden unterschiedliche Themen mit Bezug zu Zweit- und Ferienwohnungen behandelt. Nebst spannenden Inputs durch Referierende war auch eine moderierte Fragerunde an jeder Session ein wichtiger und beliebter Teil des Formats. Alle Inhalte und Präsentationen sind zu finden unter <a href="https://www.fhgr.ch/fhgr/medien-und-">https://www.fhgr.ch/fhgr/medien-und-</a>

oeffentlichkeit/veranstaltungen/veranstaltungsreihen/tourismus-trendforum/

Das jährlich stattfindende Tourismus Trendforum (TTF), welches durch das Institut für Tourismus und Freizeit (ITF) der FH Graubünden organisiert wird, bringt kantonale und ausserkantonale Player der Tourismus- und Freizeitwirtschaft zusammen, soll aber auch gesamtschweizerisch ausstrahlen. Das TTF beleuchtet tourismusrelevante Themen, zu denen das ITF forscht und welche speziell für Graubünden relevant sind. Dabei wird Wissen ausgetauscht und das persönliche Netzwerk erweitert. Die Teilnehmenden gehören zu touristischen Leistungsträgern, Tourismusorganisationen sowie zu generell tourismusinteressierten Kreisen.

### Themen und Referierende

Datum	Thema	Referierende
26. Oktober 2021	Auftaktveranstaltung mit Kurz-Inputs	Marcus Caduff, Regierungsrat GR, Vorsteher des Departements für Volkswirtschaft und Soziales
		Dr. Christian Vitta, Regierungsrat TI, Vorsteher des Departements für Finanzen und Wirtschaft
		Dr. Patric Arn, Leiter Institut für Tourismus und Freizeit (ITF) der FH Graubünden
		Prof. Norbert Hörburger, Dozent an der FH Graubünden
26. Oktober 2021	Fokusvortrag 1: Entwicklung auf dem Schweizer Zweitwohnungsmarkt	Maciej Skoczek, Ökonom und Real Estate Analyst bei UBS

Ausgabedatum: 01.03.2022 52/59

27. Oktober 2021	Fokusvortrag 2: Diversifikation des touristischen Geschäftsfelds	Philipp Ries, Head of EMEA smart home partnerships bei Google und VR-Präsident bei Hapimag AG
28. Oktober 2021	Fokusvortrag 3: Tipps und Tücken beim Zweitwohnungsgesetz	Dr. iur. Reto Crameri, Rechtsanwalt, Notar und Grossrat GR
2. November 2021	Fokusvortrag 4: Aktivierung der Peripherie	Beitrag der SUPSI - Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana von Dr. Monica Mendini, Daina Matise Schubiger und Dr. Chiara Bernardi
3. November 2021	Fokusvortrag 5: Vernetzung von Erst- und Zweitwohnern	Stefan Kern, Chief Communication Officer bei Andermatt Swiss Alps Dr. Lena Pescia, Dozentin an der FH Graubünden
8. November 2021	Fokusvortrag 6: Multilokalität und dessen Chancen für den Tourismus in peripheren Gebieten	Dr. Cédric Duchêne-Lacroix, Philosophisch- Historische Fakultät der Universität Basel Onna Rageth, Wissenschaftliche Mitarbeiterin an der FH Graubünden
10. November 2021	Schlussvortrag: Die künftige Bedeutung von Zweit- und Ferienwohnungen für den Strukturwandel im Tourismus	Prof. Norbert Hörburger, Dozent an der FH Graubünden Prof. Domenico Ferrari, Leiter Competence Centre Management and Entrepreneurship an der SUPSI - Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana

Tabelle 15: Übersicht der Fokusvorträge des Tourismus Trendforum 2021

## Kennzahlen zum TTF

Programmpunkt	Klickzahlen YouTube**
Auftaktveranstaltung: Marcus Caduff & Christian Vitta	236 Aufrufe
Fokusvortrag 1: Maciej Skoczek	
Fokusvortrag 2: Philipp Ries	110 Aufrufe
Fokusvortrag 3: Reto Crameri	132 Aufrufe
Fokusvortrag 4: SUPSI	66 Aufrufe
Fokusvortrag 5: Stefan Kern & Lena Pescia	107 Aufrufe
Fokusvortrag 6: Cédric Duchêne-Lacroix & Onna Rageth	42 Aufrufe
Schlussvortrag und Ausblick: Norbert Hörburger & SUPSI	74 Aufrufe
Total	767 Aufrufe

Tabelle 16: Übersicht der Anmeldezahlen des Tourismus Trendforum 2021

<sup>\*</sup>Bereinigt um Mehrfachanmeldungen für Kick-off Event und (mehrere) Fokusvorträge

<sup>\*\*</sup>Summe aller Aufrufe; Stand: 29.11.2021

#### 9 Medienbeiträge

In diesem Kapitel werden ausgewählte Medienbeiträge mit Bezug zum ITF aufgelistet. Diese Auflistung ist nicht abschliessend.

Publikationsdatum	Medium	Headline
30.12.2021	Südostschweiz / Bündner Zeitung	Zwei Feriendestinationen wollen klimaneutral werden
22.12.2021	grheute.ch / GR Heute	Klimaneutrale Destinationen in Graubünden
18.12.2021	Prättigauer und Herrschäftler	Neue Leitung für Bergsport-Projekt im Prättigau
17.12.2021	suedostschweiz.ch / Südostschweiz Online	Fachkräftemangel als zentrale Herausforderung für den Tourismus
16.12.2021	htr Hotel Revue	Die Markterholung ist in weite Ferne gerückt
11.12.2021	Schweiz am Wochenende / Bündner Zeitung	Tourismusrat will weitere Impulse für Graubünden
10.12.2021	rtr.ch / RTR Radiotelevisiun Svizra Rumantscha	Il Grischun duai daventar pli attractiv per lavurar
09.12.2021	gr.ch / Kanton Graubünden	Fachkräftemangel als zentrale Herausforderung für den Tourismus
08.12.2021	suedostschweiz.ch / Südostschweiz Online	Summer School als Vorbereitung auf das Studium
05.12.2021	dieostschweiz.ch / Die Ostschweiz Online	«Die Pandemie hat uns gelehrt, in Szenarien zu denken»
01.12.2021	Touring / deutsche Ausgabe	Leuchtfeuer fürs Klima
27.11.2021	Appenzeller Volksfreund	Zum Prüfungserfolge bei der Appenzeller Kantonalbank
18.11.2021	htr Hotel Revue	Es gilt, die Branche zu transformieren
11.11.2021	htr.ch/de / Hotel u. Tourismus Revue	Hotellerie vs. Sharing-Economy-Plattformen - Die Rivalität ist Realität
09.11.2021	Bündner Tagblatt	Neue touristische Basis für das Prättigau
09.11.2021	suedostschweiz.ch / Südostschweiz Online	Region sucht neue Lösung für Tourismusorganisation
08.11.2021	rtr.ch / RTR Radiotelevisiun Svizra Rumantscha	Partenz Turissem duai vegnir schlià
03.11.2021	htr.ch/de / Hotel u. Tourismus Revue	Domenico Bergamin übernimmt Geschäfts- führung von Allegra Tourismus
27.10.2021	fhnw.ch / Fachhochschule Nordwestschweiz	Profisport und Studium? Disziplin und Kompromissbereitschaft!

Ausgabedatum: 01.03.2022 54/59

23.10.2021	Schweiz am Wochenende / Bündner Tagblatt	Der Blick in die touristische Glaskugel
21.10.2021	Immobilia / SVIT Schweiz	REAL ESTATE AWARD MIT NEUER KATEGORIE
21.10.2021	Südostschweiz / BZ+BT+GL	«Forschung kann man heute nur machen, wenn man auch eine gesellschaftliche Relevanz nachweisen kann»
18.10.2021	vilan24.ch / Vilan 24	Renaissance von Zweit- und Ferienwohnungen
15.10.2021	Südostschweiz / Bündner Zeitung	FHGR ehrt Absolventen
13.10.2021	fm1today.ch / FM 1 Today	Ausserrhoder Regierungsrat will Tourismusförderung verlängern
12.10.2021	htr.ch/de / Hotel u. Tourismus Revue	26 Eventmanagerinnen und Eventmanager diplomiert
11.10.2021	Hotelier	«Wir eröffnen jeden Tag ein neues Hotel»
11.10.2021	Montagna	Renovierung und touristische Aktivierung von Zweitwohnungen
08.10.2021	Davoser Zeitung	Was es braucht für einen sprühenden Innovationsgeist in GR
06.10.2021	bluewin.ch/it / Bluewin IT - blue News	Un forum sulla rinascita delle case di vacanza e delle seconde case
06.10.2021	greaterzuricharea.com / Greater Zurich Area	Fachhochschule Graubünden setzt auf Innovation
05.10.2021	fairunterwegs.org / Fair unterwegs	Zweieinhalb Minuten und vier Stunden für Menschenrechte im Tourismus
04.10.2021	Bündner Tagblatt	Wer kocht denn da?
28.09.2021	htr.ch/de / Hotel u. Tourismus Revue	Welche ist die passende Strategie?
28.09.2021	suedostschweiz.ch / Südostschweiz Online	Parahotellerie – Powerbranche mit viel Potential
28.09.2021	vilan24.ch / Vilan 24	Erstmals Abschlüsse in Service Design an der FH GR in Chur
22.09.2021	20 Minuten Basel	Endlich wieder USA - das musst du wissen
21.09.2021	travelnews.ch / TRAVELNEWS	«Als internationales Netzwerk decken wir das ganze Tourismus-Spektrum ab»
18.09.2021	Schweiz am Wochenende / Bündner Zeitung	Parkieren und Schlafen im Avers
17.09.2021	Schaffhauser Nachrichten	Ein Kindergarten in Masaka

Institutsbericht 2021\_Tourismus und Freizeit\_deutsch Version: 1.01

Ausgabedatum: 01.03.2022

01.09.2021	nau.ch / Nau	Die Fachhochschule Graubünden hat eine neue Studienleitung
27.08.2021	kirchenbote-online.ch / Kirchenbote Online	Grosse Chance für Kinder in Ruanda
26.08.2021	RSI LA 1 / Il Quotidiano	Coronavirus e turismo nei Grigioni
19.08.2021	Engadiner Post / Posta Ladina	«Wichtig sind authentische, zur Region passende Angebote»
18.08.2021	SRF 1 / Schweiz aktuell	Seit diesem Sommer gehört St. Antönien zur Gilde der Bergsteigerdörfer
16.08.2021	Immobilia / SVIT Schweiz	BEREIT FÜRS GROSSE FINALE
30.07.2021	travelnews.ch / TRAVELNEWS	«Es wird einen grossen Nachholbedarf geben - weshalb sich das Tourismusstudium lohnt»
23.07.2021	20min.ch / 20 minuten Online	Das sind Europa-Alternativen für deinen Amerika-Trip
22.07.2021	Gastro Graubünden	Happy Birthday!
17.07.2021	La Regione	Scuola alberghiera, risposte evasive
14.07.2021	Hotellerie et Gastronomie Zeitung	Entschärfen Roboter den Fachkräftemangel?
14.07.2021	Immobilien Business	«Sensationelle Bergwelt, Design, unkompliziertes Miteinander»
06.07.2021	Engadiner Post / Posta Ladina	Naturverbundene und freiheitsliebende Campingbetreiber
06.07.2021	saiten.ch / Saiten Online	Rätselhaftes Sarganserland
01.07.2021	Bündner Tagblatt	Forschung unterstützt den Fortschritt
30.06.2021	abouttravel.ch/de / about Travel - DE	HFT Graubünden diplomiert 35 Tourismusfachleute
30.06.2021	Hotellerie et Gastronomie Zeitung	CAMPING: DER BOOM GEHT WEITER
30.06.2021	suedostschweiz.ch / Südostschweiz Online	Der Traum vom stillen Örtchen
29.06.2021	Andelfinger Zeitung	Museum auf der Insel «auf Kurs»
26.06.2021	Radio SRF 1 / Regional-Diagonal	Soldaten, daher - bleibt im Graubünden
25.06.2021	Schaffhauser Nachrichten	Rheinaner Museums-Projekt ist auf Kurs
24.06.2021	Naturfreund	Auf Inspektion der Klimaspuren
23.06.2021	Büwo / Bündner Woche	«GRÜEZI, MEIN NAME IST PEPPER»
23.06.2021	travelnews.ch / TRAVELNEWS	Diese App bietet pure Flexibilität beim Campen

Ausgabedatum: 01.03.2022 56/59

08.06.2021	TV Südostschweiz / Rondo Magazin *	Rondo Persönlich: Patric Arn
28.05.2021	Churer Magazin	Donnerstag, 3. Juni
28.05.2021	Sarganserländer	Auf Klimaspuren von Ilanz nach Genf
16.05.2021	blick.ch / Blick Online	Jetzt kommts zum grossen Tourismus- Showdown
08.05.2021	RSI LA 1 / Telegiornale sera	A Flims, la stagione turistica è tutto l'anno
06.05.2021	htr Hotel Revue	Internationale Hotelkette setzt Fuss in die Schweiz
05.05.2021	Hochparterre	Ein Masterplan für den Tourismus
05.05.2021	pilatustoday.ch / Pilatus Today	Dieser Schweizer Werbespot erreicht das «Nespresso-Niveau»
01.05.2021	Schweiz am Wochenende / Glarner Nachrichten	Visit Glarnerland befragt die Gäste im Kanton
30.04.2021	20 Minuten Bern	Millionenverlust: Streicht die Swiss uns jetzt die Sommerferien?
30.04.2021	20 Minuti Ticino	Swiss: il fatturato precipita Annunciati tagli alla flotta
30.04.2021	Aroser Zeitung	CORONA UND ZWEITWOHNUNGEN
30.04.2021	gl.ch / Kanton Glarus	30. April 2021 Foto: Samuel Trümpy
29.04.2021	tio.ch / Ticino Online- 20 minuti	Swiss taglia, vacanze a rischio?
28.04.2021	travelnews.ch / TRAVELNEWS	Sie wollen Innovationen für die Reisebranche vorantreiben
26.04.2021	Inforum /Rivista d. sviluppo territoriale svizzera	Trasformazione di edifici protetti: quali possibilità?
22.04.2021	htr Hotel Revue	Neuer Leiter des Instituts für Tourismus und Freizeit gewählt
21.04.2021	Schweizer Landliebe	Nanis Traum
19.04.2021	Immobilia / SVIT Schweiz	«WIR MÜSSEN ZWEITWOHNUNGEN BESSER AUSLASTEN»
12.04.2021	Montagna	«Tourist Office Lab» zusammen innovativ sein
01.04.2021	Terra Grischuna	FACHHOCHSCHULE FORSCHT IN ANDERMATT
29.03.2021	TV Südostschweiz / Rondo News	Reisebranche in der Krise
27.03.2021	20min.ch / 20 minuten Online	Jetzt geht der Run auf Osterferien im Tessin und in den Bergen los

Institutsbericht 2021\_Tourismus und Freizeit\_deutsch Version: 1.01

Ausgabedatum: 01.03.2022

26.03.2021	Allegra	Tourismus und Wertschöpfung
25.03.2021	htr Hotel Revue	Eindringlicher Appell an die Branche
25.03.2021	rtr.ch / RTR Radiotelevisiun Svizra Rumantscha	Pli a curta vista, pli datiers e pli decentral
18.03.2021	Südostschweiz / BZ+BT+GL	Die Höheren Fachschulen wollen gleich lange Spiesse wie die Hochschulen
04.03.2021	fairunterwegs.org / Fair unterwegs	Menschenrechte im Tourismus – wichtiger denn je in der Krise und danach
23.02.2021	20min.ch / 20 minuten Online	Mit diesen neuen Nachtzügen kannst du bald quer durch Europa reisen
20.02.2021	Schweiz am Wochenende / Der Rheintaler	«Ich hatte keine Ahnung, dass es solche Orte noch gibt»
18.02.2021	Inline FH Schweiz	Tourismus im Wandel
16.02.2021	Sarganserländer	«Verrucano»-Stelle im Fokus
04.02.2021	Immobilien Business	Städtische Sorgenkinder
28.01.2021	htr Hotel Revue	Alternative Nutzungsformen sind gefragt
16.01.2021	Engadiner Post / Posta Ladina	Touristiker wollen Soldaten als Feriengäste gewinnen
12.01.2021	suedostschweiz.ch / Südostschweiz Online	Wie ein Austauschsemester und Covid-19 vereinbar sind
11.01.2021	travelnews.ch / TRAVELNEWS	Das WEF findet immerhin an der Fachhochschule Graubünden statt
08.01.2021	Liechtensteiner Vaterland / Wirtschaft regional	«Die Coronapandemie ist mit dem Einschlag eines Meteoriten vergleichbar»
05.01.2021	Bündner Tagblatt	Ob Regenwald oder Schnee ein gemeinsames Ziel
05.01.2021	Bündner Tagblatt	Biosphäre digital erleben
04.01.2021	20 Minuten Luzern	Hotels geben Lockdown-Rabatt für Gastronomie-Angestellte

Tabelle 17: Medienbeiträge 2021

## Fachhochschule Graubünden

Institut für Tourismus und Freizeit Comercialstrasse 22 7000 Chur Schweiz

Telefon +41 81 286 24 24 E-Mail info@fhgr.ch

fhgr.ch