



ACADEMY  
OF HOTEL EXCELLENCE  
SWITZERLAND

★ ★ ★ ★ ★

## Jahresbericht 2015





## 1. VORWORT

Das Jahr 2015 stand ganz im Zeichen der Weiterentwicklung. Zum einen konnten wir innerhalb von wenigen Monaten die eduQua-Zertifizierung erfolgreich absolvieren. Mit innovativen Methoden und einem modernen, andragogischen Leitbild wurden die Standards erneuert. Des Weiteren wurden die Fachdiplom-Seminare „Advanced Emotionale Intelligenz“, „Leadership Basic“ und „Cross Cultural Competences“ weiter entwickelt. Im Jahr 2015 vermittelte die AoHE an 90 Tagen Fachwissen an die Führungskräfte von Morgen.

Dank kreativen Ideen, wie hausinterne Lernvideos herzustellen oder dem Besuch einer Reporterin in einem unserer Seminare, erreichten wir im vergangenen Geschäftsjahr eine beträchtliche Medienpräsenz. Insgesamt wurden sechs Medienmitteilungen publiziert.

Ende November fand bereits zum vierten Mal die Diplomfeier des CAS/DAS in Hotel und Tourismusmanagement Studienganges statt. Ein weiterer Meilenstein für die AoHE war der Start des ersten EMBA Studienganges, welcher im September mit sechs Teilnehmenden gestartet werden konnte.

Mit dem Ziel in Zukunft vermehrt international tätig zu werden, wurden zwei Programme zusammengestellt. Einerseits gibt es dafür das Seminar „Leader’s Workout“, welches speziell auf die Bedürfnisse der Führungskräfte ausgerichtet ist. Andererseits wird das Seminar „Executive Study Tour“ angeboten, bei welchem die Teilnehmenden die Erfolgsrezepte des Grand Resort Bad Ragaz erfahren.

In diesem Sinne freue ich mich über eine stetige Weiterentwicklung, auch im kommenden Jubiläumsjahr.

Daniel Grünenfelder, Director Academy of Hotel Excellence

## 2. ANGEBOTE

### 2.1. Fachdiplome - Seminare

Im Berichtsjahr fanden sieben Fachdiplom-Seminare mit insgesamt 61 Teilnehmenden statt. Alle Durchführungen der Seminare haben ausgezeichnete Feedbacks erhalten. Die Fachmodule „Cross Culture Competences“ und „Advanced Emotionale Intelligenz“ fanden im vergangenen Jahr zum ersten Mal statt. Das Fachmodul „Leadership Basic“ wurde um einen Tag gekürzt und mit neuen Trainern und einem innovativen Konzept frisch lanciert.

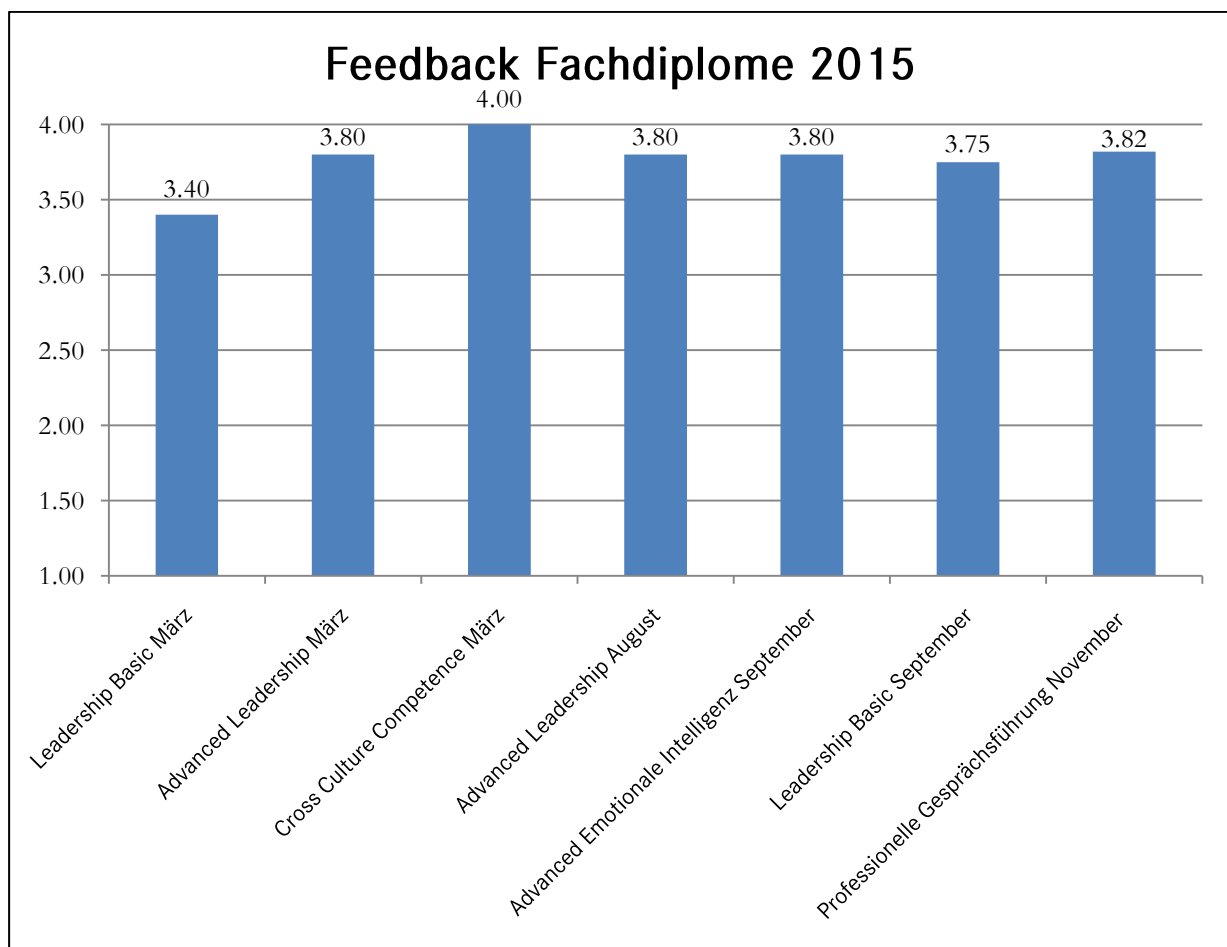


Abbildung 1: Feedback zu den Fachdiplom-Seminaren, Gesamteindruck auf einer Skala von 1-4 (1= sehr schlecht / 4= sehr gut)

Im Rahmen der eduQua-Zertifizierung wurde ein andragogisches Leitbild (siehe Anhang) sowie eine Toolbox entwickelt. Das Trainer-Team traf sich Ende Oktober für einen gemeinsamen Workshop, um die Standards festzulegen und um gegenseitig von den jeweiligen Ideen und Methoden zu profitieren.

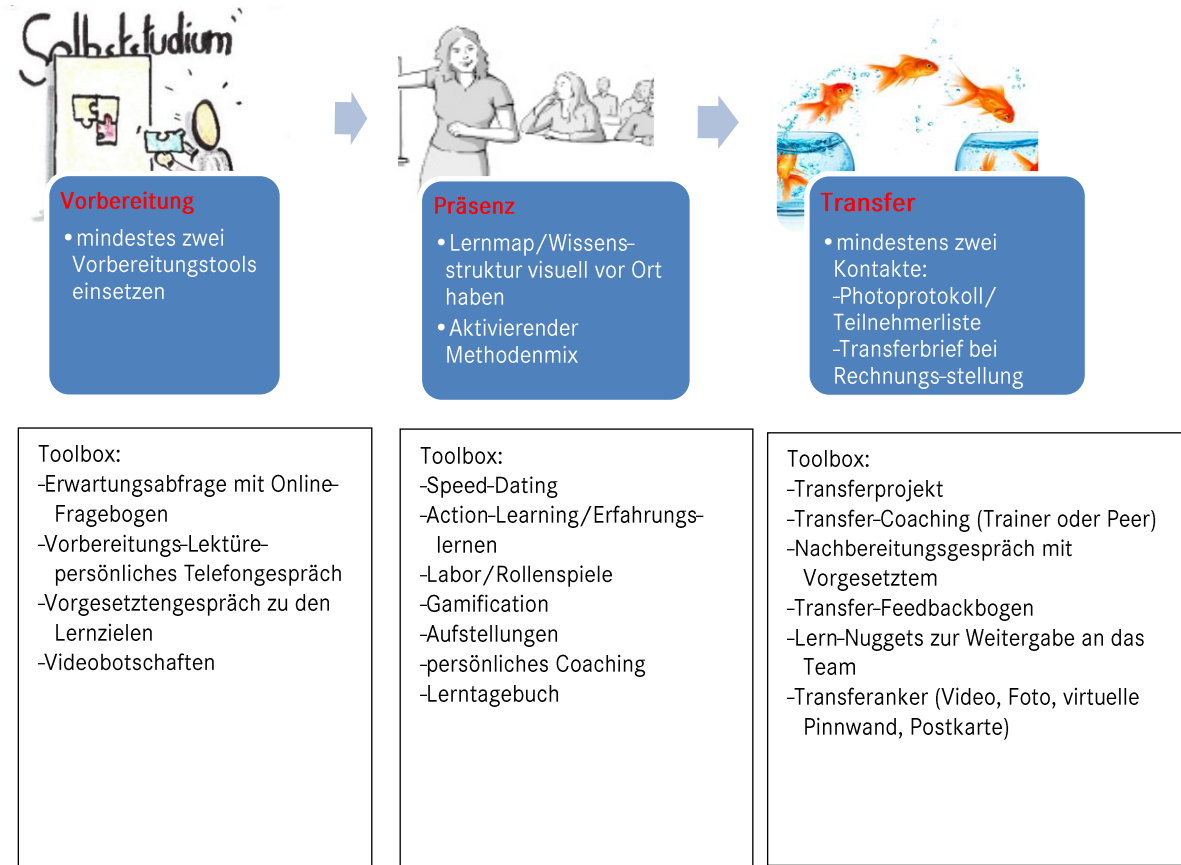


Abbildung 2: Methodische Toolbox  
 Die methodische Toolbox dient dazu, das Lernverhalten der Teilnehmenden positiv zu unterstützen.

## 2.2. Aufbau Studiengänge (CAS, DAS, MAS in Hotel- und Tourismusmanagement und EMBA in Tourismus & Hospitality Management)

Die Academy of Hotel Excellence bietet Angebote im Bereich Hotel- und Tourismusmanagement auf verschiedenen Stufen an. Bei erfolgreichem Abschluss wird je nach Stufe ein Certificate of Advanced Studies (CAS), ein Diploma of Advanced Studies (DAS), eine Master of Advanced Studies (MAS) oder den Titel Executive Master of Business Administration EMBA verliehen. Die Anrechnung der Studienleistungen erfolgt nach dem European Credit Transfer System (ECTS, Bologna-System) und stellt damit die internationale Anerkennung sicher. Die Titel werden durch die öffentlich-rechtliche Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur und Mitträgerin der AoHE verliehen. Hauptzielgruppe sind Professionals aus der Hotellerie und verwandten Bereichen, die nach der Fachausbildung eine Führungslaufbahn anstreben.

Studiengang	Fokus	ECTS -Pkt.	Zielgruppe	Anschluss- möglichkeit
CAS in Hotel- und Tourismusmanagement	Operatives Management	16	Erste Führungsposition, Teamleitung	DAS
DAS in Hotel- und Tourismusmanagement	Wissenschaftliches Arbeiten / Business Research	30 (inkl. CAS)	Erste Führungsposition, Teamleitung	MAS
MAS in Hotel- und Tourismusmanagement	Strategisches & operatives Management	60 (inkl. DAS)	Betriebsleitung, Teilbetriebsleitung	EMBA
EMBA in Tourismus & Hospitality Management	Integratives Tourismus- & Hospitality-Management	60	Betriebsleitung, Destinationsmanagement, Verwaltung, Verbände	

Abbildung 3: Übersicht der verschiedenen AoHE-Studiengänge

### 2.3. CAS/DAS in Hotel- und Tourismusmanagement

Nach einjähriger Studienzeit und abschliessender DAS-Arbeit konnten am 20. November 2015 zwölf Studierende ihre Diplome und Zertifikate in Empfang nehmen.



Abbildung 4: Die Abschlussklasse CAS & DAS 2014 / 2015 an der Diplomfeier vom 20. November 2015

Die beste DAS-Arbeit verfasste Fabian Grütter vom Dolder Grand zum Thema „Eurokrise im Dolder Grand - Bald leere Betten oder neue Rekordumsätze?“. In der DAS-Arbeit analysierte F. Grütter Buchungskennzahlen vor und nach der Aufhebung des Euromindestkurses vom 15. Januar 2015 und schlug Massnahmen gegen die Negativauswirkungen vor.



Abbildung 5: Barbara Haller-Rupf (Studienleiterin) und Daniel Grünenfelder (Director der AoHE) gratulieren Fabian Grütter zur besten DAS-Arbeit.



Vor der Abschlussfeier wurden die Studierenden ergänzend zu den jeweiligen Modulfeedbacks um einen Rückblick auf CAS/DAS-Studium als Ganzes gebeten. Insgesamt kann festgestellt werden, dass der CAS/DAS-Studiengang von den Studierenden sehr gute Bewertungen erhielt, einzelne Resultate sind nachfolgend festgehalten.

Insgesamt lag das Dozierendenfeedback durch die Studierenden bei über 3.5 / max. 4, was ein sehr hoher Wert für einen Studiengang bedeutet.

Die Dozierendenfeedbacks beinhalten jeweils 10 Kriterien, die mit einer Note zwischen Minimum 1 und maximal 4 bewertet werden, zudem können die Studierenden zu jedem Kriterium einen Kommentar abgeben.

<b>Inhalt</b>	<b>1</b> Entsprach die Auswahl der vermittelten Inhalte Ihren Erwartungen?
	<b>2</b> Sind die vermittelten Inhalte für Ihren Arbeitsalltag relevant?
<b>Methodik</b>	<b>3</b> Ist das Verhältnis zwischen Theorie und Praxis ausgewogen?
	<b>4</b> Sind die Kursunterlagen nützlich für das Erreichen der Lernziele?
	<b>5</b> Ist die Unterrichtsgestaltung lebendig und abwechslungsreich?
	<b>6</b> Ist der Leistungsnachweis dem Unterrichtstoff und der Methodik angepasst?
<b>Dozent</b>	<b>7</b> Ist der/die Dozierende gut vorbereitet und organisiert?
	<b>8</b> Ist der/die Dozierende fachlich kompetent bezgl. Vermittlung des Inhaltes und beantworten von Fragen?
	<b>9</b> Ist das Engagement der/die Dozierende ersichtlich?
	<b>10</b> Gesamtbeurteilung

Abbildung 6: Kriterien für das Modulfeedback



ACADEMY  
OF HOTEL EXCELLENCE  
SWITZERLAND

\*\*\*\*\*

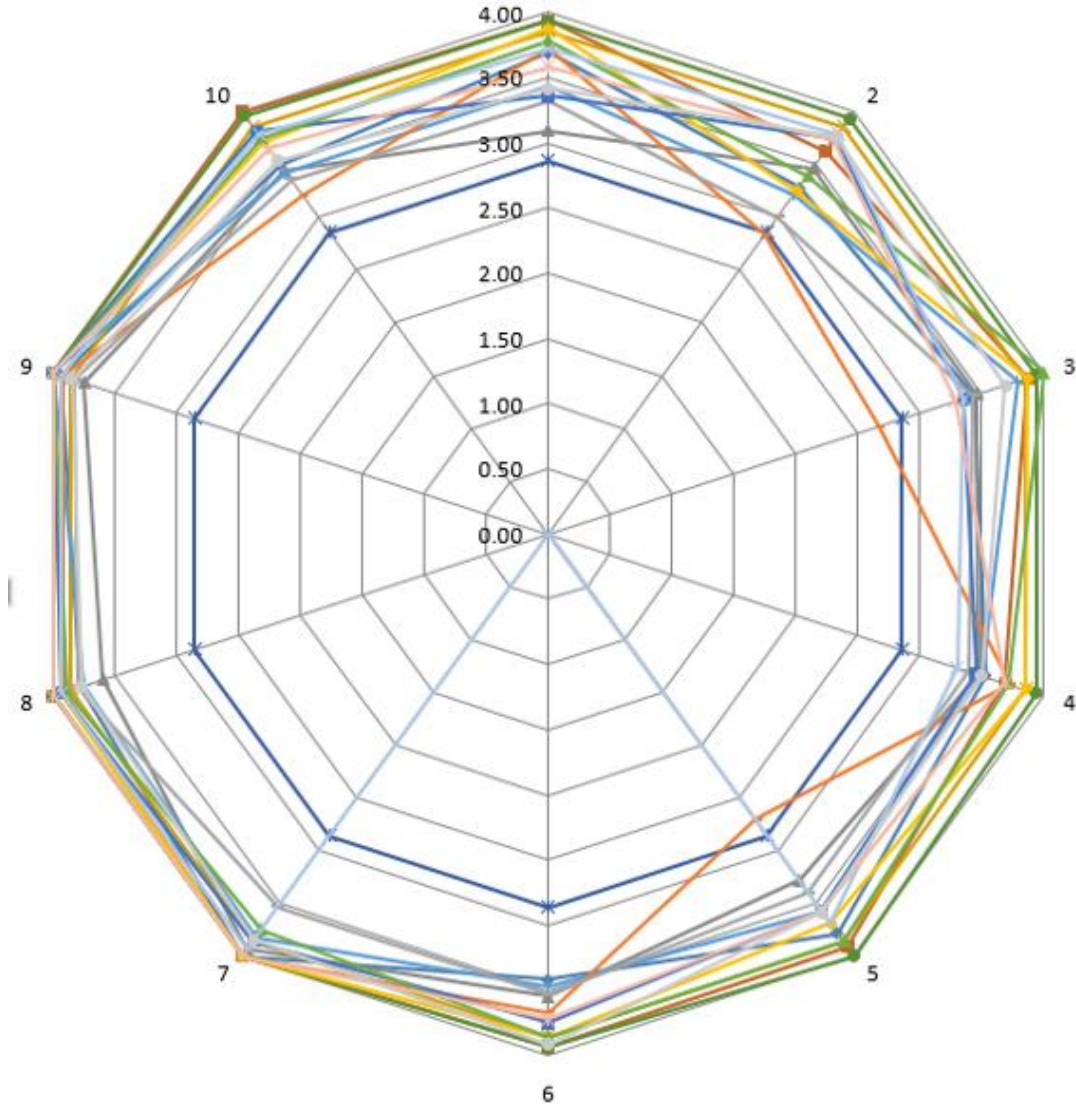


Abbildung 7: Modulfeedback für die Dozierenden im CAS-Studiengang 2014/15 Hotel- und Tourismusmanagement

In Bezug auf die Vorbereitung, Fachkompetenz und Engagement wurden die Dozierenden durchwegs positiv beurteilt (Kriterien 7-10). Als Herausforderung zeigen sich bezüglich Methodik die Verbindung von Theorie und Praxis sowohl in der Vor- und Nachbearbeitungszeit wie auch in der Unterrichtsgestaltung.

Mit der Studienleitung, dem Studienort und dem Aufbau des Studiengangs sind die Absolvent/innen grossmehrheitlich zufrieden.



## 2.4. MAS in Hotel und Tourismusmanagement FHO

Im Februar 2015 begannen zwölf Studierende aus der Schweizer Hotellerie ihre MAS-Ausbildung. Die Studierenden werden die Unterrichtsmodule bis Juli 2016 absolviert haben und sich dann während vier Monaten ihrer Abschlussarbeit widmen.

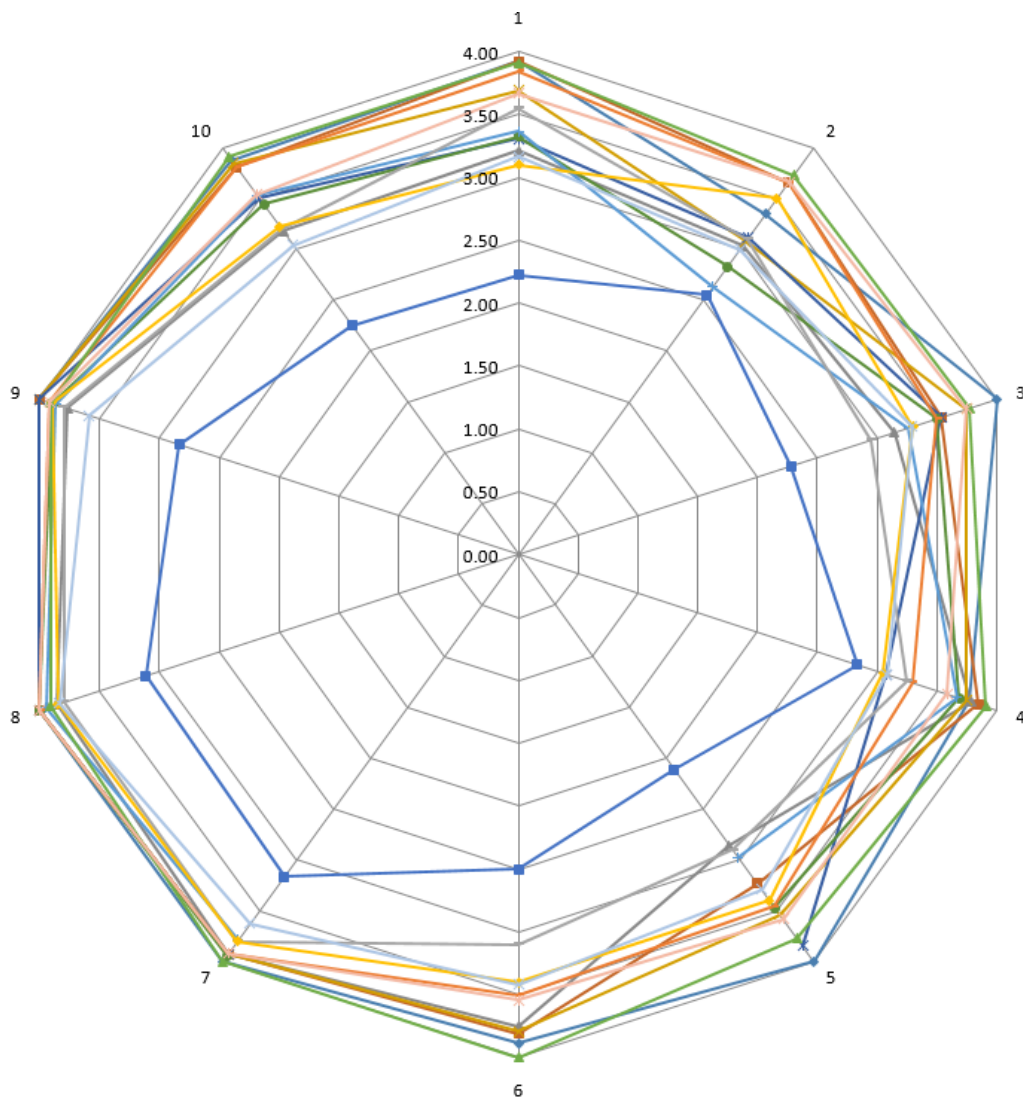


Abbildung 8: Modulfeedback für die Dozierenden im MAS-Studiengang 2015/16 Hotel und Tourismusmanagement (Stand 2015)

## 2.5. EMBA Tourismus & Hospitality Management FHO

Im August 2015 begannen sechs Studierende die erstmalig durchgeführte Ausbildung zum Executive Master of Business und Administration FHO mit Vertiefung Tourismus und Hospitality Management. Der Studiengang fokussiert auf die Themen Unternehmensführung, Leadership, Marketing sowie

Tourismus- und Hospitality Management. Den Abschluss des Studiums bildet der Study Trip nach Südostasien unter dem Motto „Lernen bei künftigen Gästen“.

## 2.6. Inhouse Angebote

Die Anzahl der Inhouse-Angebote ist auch im letzten Geschäftsjahr weiter gestiegen. Nebst dem bereits bestehenden Auftrag für die Swiss International Air Lines kamen neue Anfragen aus der Pharmaindustrie, dem Gesundheitsbereich sowie aus dem Finanzsektor dazu.

Ausserdem wurde mit dem „Leader’s Workout“ und der „Executive Study Tour“ erstmals internationale Angebote lanciert.

## 2.7. Entwicklung der Teilnehmerzahlen

Die Teilnehmerzahl von jeweils 62 - 67 Teilnehmenden in den Fachdiplomen blieb von 2012 bis 2015 relativ konstant. Verändert hat sich jedoch das Angebot. Zur Gründungszeit fand das Fachdiplom „Leadership Basic“ viermal mit je 15 Teilnehmenden statt. Die AoHE hatte damit eine grosse Weiterbildungsoffensive im Bereich Leadership gestartet. 2012 kamen dann mit „Gesprächsführung“ und „Advanced Leadership“ weitere Angebote dazu. Im Jahre 2015 wurde zum ersten Mal ein „Cross Culture Competence“ – Seminar, sowie ein „Advanced Emotionale Intelligenz“ Seminar durchgeführt.

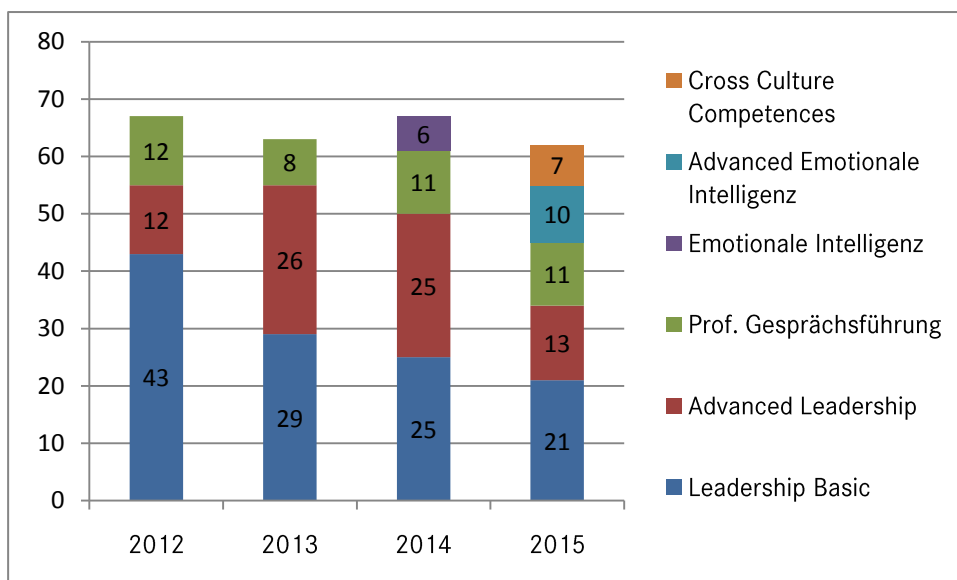


Abbildung 9: Übersicht der Teilnehmenden der Fachdiplome 2012-2015



ACADEMY  
OF HOTEL EXCELLENCE  
SWITZERLAND

\*\*\*\*\*

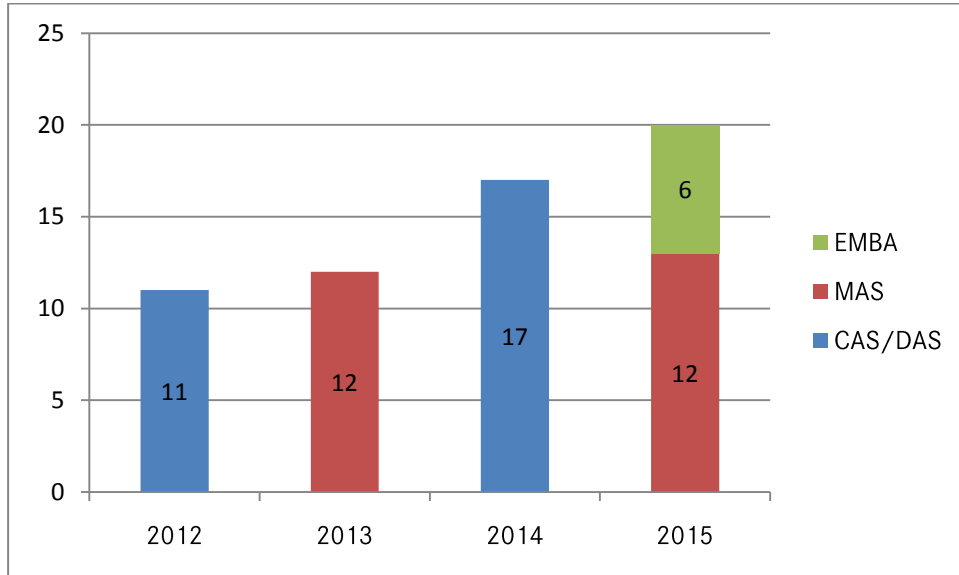


Abbildung 10: Übersicht der Teilnehmenden der Studiengänge 2012-2015 nach Startjahren

Die Studiengänge haben sich gut in der Branche etabliert. Im Jahr 2015 konnte der MAS Studiengang zum zweiten Mal durchgeführt werden. Der EMBA Studiengang wurde 2015 neu lanciert. Die AoHE unterstützt die HTW hierbei vor allem in marketingtechnischen Belangen. Zu beachten ist, dass die Studiengänge jeweils nur im Startjahr aufgeführt sind, obwohl diese über den Jahreswechsel weiterlaufen.

### 3. MARKETING

#### 3.1. Alumni-Event

Am 29. Mai 2015 trafen sich die Alumnis der AoHE zum dritten Alumni-Treffen im Grand Hotel Les Trois Rois in Basel, einem der Partnerhäuser erster Stunde. Nach dem inspirierenden Referat von Daniel Lechner, Head of Gallery Relations der Art Basel, wurde ein Blick hinter die Kulissen des geschichtsträchtigen Hauses gewährt. Beim Networking Dinner im exklusiven Chefs Table wurden die Kontakte gepflegt.



Abbildung 11: Daniel Hillemacher (Gastgeber des Alumni-Treffens), Daniel Grünenfelder (Director der AoHE), Daniel Lechner (Referent), Reto Kocher (General Manager Les Trois Rois)



Abbildung 12 : Stimmungsvoller Networking-Dinner im historischen Chefs Table

### **3.2. Social Media**

Die bestehende Social Media Strategie hat vor allem das Netzwerk der Studierenden bedient. So waren z. B. die Bilder von der Diplomfeier sehr beliebt. Obwohl die Anzahl „Gefällt mir“ mit 175 (Vorjahr 124) stetig wächst, ist die Reichweite bescheiden. Aus diesem Grund wurde eine Bachelor Thesis über die Social Media Strategie in Auftrag gegeben. Ziel ist es, die Alumnis zu vernetzen und weitere Kreise anzusprechen.

### **3.3. Medienpräsenz**

Im Berichtsjahr wurden fünf Medienmitteilungen verfasst, was insgesamt zu neun Publikationen führte. Fünf davon in Online-Medien (htr.ch, suedostschweiz.ch, wirtschaftszeit.at) sowie vier Print-Artikeln mit Auflagen von insgesamt 57'000 Exemplaren. Die grösste Präsenz in der Branche wurde mit einem Beitrag im Magazin „Hotellerie et Gastronomie“ erreicht. Dank dem Artikel von Edith Kohler über „Hausgemachte Lernvideos für die Mitarbeiterschulung“ wurde eine Auflage von 28'000 Exemplaren erzielt. Weiter ist über den Start des EMBA Programmes eine Publireportage auf htr.ch erschienen.

Ein ganzseitiger Artikel über das im Berichtsjahr neu lancierte Fachdiplom „Advanced Emotionale Intelligenz“ ist im Januar 2016 erschienen.

### **3.4. Hotelfachschulen, Netzwerke, Events**

Die AoHE wurde an den folgenden Hotelfachschulen vertreten:

- Karrierenachmittag SHL, Schweizerischer Hotelfachschule Luzern (4. Februar 2015)
- Career Day Hotellerie Suisse im Bellevue Palace in Bern (21. September 2015)

Die Studiengänge der AoHE wurden an allen Informationsanlässen der Weiterbildung Tourismus der HTW Chur präsentiert.

Die Vermarktungskoooperation mit der Gastrounion sowie der Alumni-Organisation von Belvoirpark wird weiterhin gepflegt.

#### 4. UNTERNEHMUNGSLEITUNG

##### 4.1. Advisory Board

Das Advisory Board besteht unverändert aus folgenden Personen:

Regula Peter	Director of Human Resources	Badrutt's Palace, St.Moritz
Andri Bodmer	Director of Human Resources	The Dolder Resort, Zürich
Martina Golchert	Schulungsleiterin	Victoria - Jungfrau Collection
André Salamin	Direktor	Arosa Kulm Hotel
Sissi Rössli	Personalleiterin	Waldhaus Sils Maria
Heike Bühlmann	Leiterin Personalwesen	Bürgenstock Hotels
Andrea Durrer	HR	Tschuggen Hotel Group
Yvonne Viret	CFO, HR-Leiterin	Les Trois Rois, Basel
Daniel Grünenfelder	Director der AoHE	Grand Resort Bad Ragaz
Edith Kohler	Management	Grand Resort Bad Ragaz
Barbara Haller Rupf	Studienleiterin	HTW Chur

Am 15. Juni 2015 sowie am 20. November 2015 hat sich das Gremium getroffen, um über die Qualität der durchgeführten Veranstaltungen sowie den Potentialen von neuen Angeboten zu diskutieren. Des Weiteren fand während diesen Treffen auch ein Austausch über die Entwicklungen im e-Learning-Bereich statt. Im Juni-Meeting hatte Regula Peter die interne Lösung eines Learning-Management-Systems am Beispiel vom Badrutt's Palace gezeigt. Das Grand Resort hatte über die hausgemachten Lernvideos informiert. Im November wurden dann zwei Anbieter eingeladen um u. a. über mögliche Open-Source Möglichkeiten wie Totara aufzuklären.

##### 4.2. Strategische Leitung

Die strategische Leitung besteht unverändert aus folgenden Personen:

Daniel Grünenfelder	Director Human Resources Corporate GRBR, Executive Committee
Patrick Vogler	CFO GRBR, Executive Committee
Jürg Kessler	Rektor HTW Chur
Sylvia Manchen Spörri	Departementsleitung HTW Chur

Das Gremium hat sich am 29. Januar 2015, 11. Mai 2015 sowie am 30. Oktober 2015 getroffen.





## 5. AUSBLICK 2016

Für das Jahr 2016 ist ein Relaunch der AoHE Website geplant, um rechtzeitig auf das fünf Jahre-Jubiläum mit einem frischen Auftritt bereit zu sein.

Im Bereich der Studiengänge wird im August 2016 die vierte Durchführung des CAS/DAS in Hotel- und Tourismusmanagement sowie die zweite Durchführung des Executive MBA mit Vertiefung Tourismus & Hospitality Management starten. Die MAS-Absolventinnen und -Absolventen werden Ende Jahr ihre Diplome in Empfang nehmen können.

Die Fachdiplome werden in ähnlichem Umfang angeboten werden. Für die Themen „Cross Culture Competence“ und „Gesprächsführung“ konnten neue Trainerinnen gewonnen werden. Bezüglich Weiterentwicklung des Angebots liegt der Schwerpunkt im Bereich der Internationalisierung.

Für den Jahresbericht, Edith Kohler, März 2016

## 6. ANHANG

### 6.1. Andragogisches Leitbild

#### Einleitung

Das andragogische Leitbild basiert auf den beiden Claims der Academy of Hotel Excellence „Switzerland finest Hotel Academy“ und „Unlock your Potential“. Es legt die gemeinsamen Grundwerte fest, die im Bereich der Fachdiplome für alle Beteiligten gelten.

#### Grundwerte

- Die Teilnehmenden kommen grösstenteils aus dem Hospitality Umfeld mit höchsten Ansprüchen an die Dienstleistungsorientierung. Eine fehlerfreie Abwicklung und ein hohes Mass an persönlichem Engagement sind deshalb selbstverständlich.
- Die konsequente Praxisorientierung ist entscheidend. Für die Teilnehmenden sowie für das für die Qualität zuständige Advisory Board ist eine Ausrichtung auf und der Transfer in den Arbeitsalltag wesentlich.
- Die Teilnehmenden übernehmen selber Verantwortung für ihren Lernprozess und werden dabei von ihrer Organisation (Vorgesetzter, HR, Personalentwicklung) unterstützt und entsprechend gefördert.
- Die Dozierenden unterstützen die Teilnehmenden in ihrer Lernfähigkeit indem eine grosse Methodenvielfalt mit einem hohen Mass an Aktivierung angeboten wird.
- Ein Fachdiplom besteht aus einer Vorbereitungs-, Präsenz- und Transferphase. Für einen nachhaltigen Umsetzungserfolg in der Praxis werden Impulse gesetzt.



Daniel Grünenfelder  
Director Academy of Hotel Excellence,  
Director Human Resources Corporate GRBR,  
Executive Committee

Jürg Kessler  
Rektor HTW Chur

Patrick Vogler  
CFO GRBR, Executive Committee

Sylvia Manchen Spörri  
Departementsleitung HTW Chur