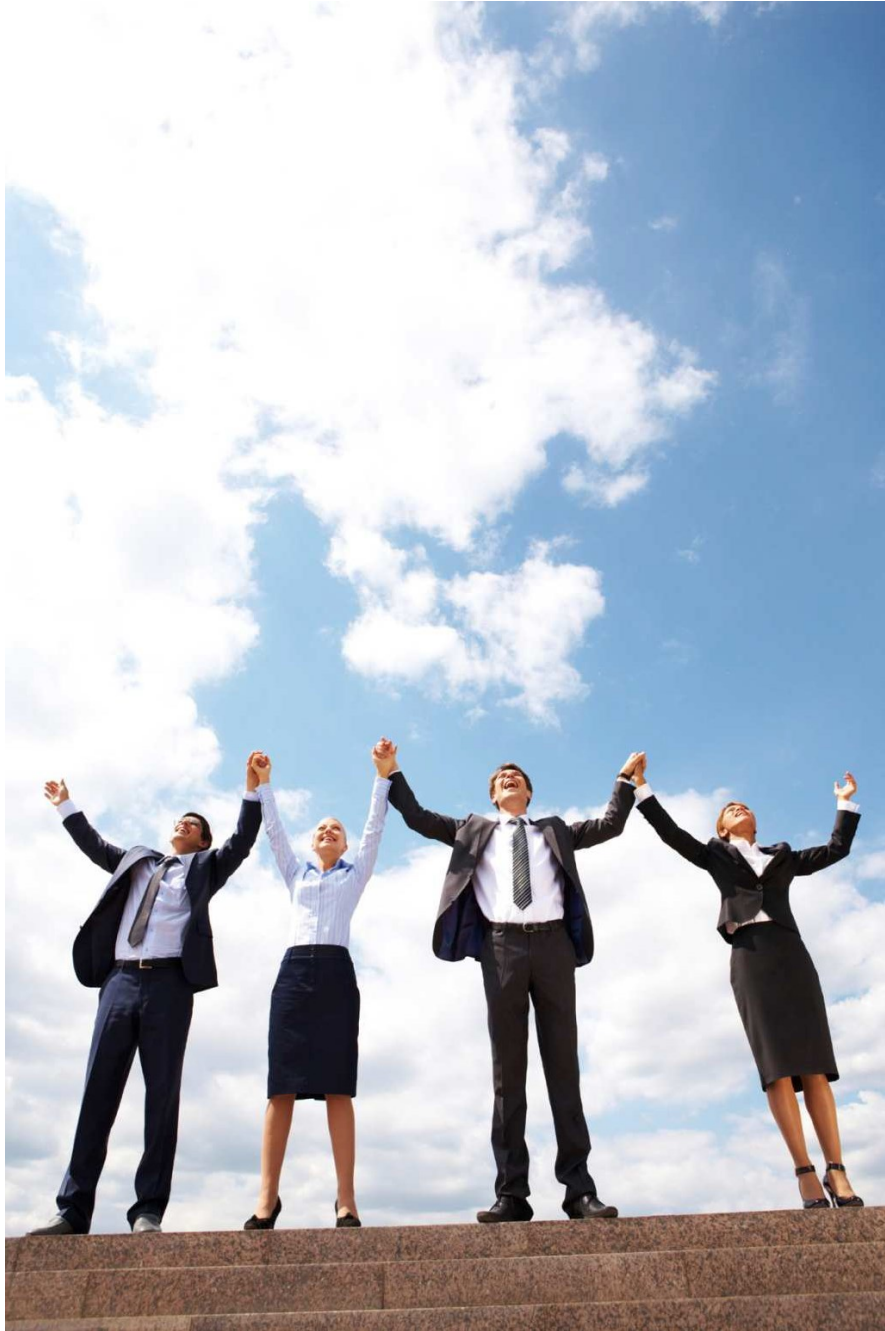




ACADEMY  
OF HOTEL EXCELLENCE  
SWITZERLAND

★ ★ ★ ★ ★

## Jahresbericht 2017



## **1. VORWORT**

Nach dem fünfjährigen Jubiläum der Academy of Hotel Excellence (AoHE) im Vorjahr war es während diesem Geschäftsjahr an der Zeit, eine Zwischenbilanz zu ziehen.

Die AoHE führte erfolgreich mehrere CAS-, DAS-, und MAS-Studiengänge sowie zahlreiche Fachdiplome mit praxisnahen Inhalten durch. Die Qualität war stets auf hohem Niveau, was die sehr positiven Feedbacks der Teilnehmenden sowie das Zwischenaudit in diesem Geschäftsjahr durch die eduQua bestätigen. Die Angebote orientierten sich stets nach dem Markt und den Bedürfnissen in der Hospitality-Branche.

Mit dem Letter of Intent hatte das Advisory Board den Willen bestärkt, die AoHE gemeinsam mit neuen Ideen weiterzuentwickeln und die Bedürfnisse der Branche zu befriedigen. Im Advisory Board sind acht renommierte Schweizer Hotels sowie die Swiss International Air Lines vertreten.

Die bestehende Vision «Die Academy of Hotel Excellence (AoHE) ist der Partner erster Wahl für qualifizierte Weiterbildung im Bereich Hospitality!» wird weiterhin verfolgt. Die Angebote richten sich aber nicht nur an Mitarbeitende in der Spitzenhotellerie. Gerade die Fachdiplome eignen sich auch sehr gut für Dienstleistungsbetriebe. Denn auch dort sind Themen wie emotionale Intelligenz oder professionelle Gesprächsführung sehr wichtig.

Im Strategieentwicklungsprozess 2017 hatte die Academy of Hotel Excellence ihre Angebote und Verantwortlichkeiten überarbeitet, profiliert und eine Verschlinkung angestrebt. Aus diesem Grund wird die Zusammenarbeit zwischen den heutigen Trägern, der Grand Resort Bad Ragaz AG und der Hochschule für Technik und Wirtschaft Chur, in Form einer einfachen Gesellschaft aufgegeben und ab 2018 in Form einer Bildungspartnerschaft weitergeführt. Diese wird nun konkret ausgearbeitet. Die begonnenen Studiengänge werden abgeschlossen und die Zertifikate/Diplome bei entsprechender Leistung verliehen. Auch zukünftig werden durch die AoHE Fachdiplomkurse, Bildungsangebote für Unternehmen und Studiengänge im Bereich Hotel- und Tourismusmanagement angeboten.

Die AoHE entwickelt sich stetig weiter und baut ihr Angebot, mit Fokus auf die Dienstleistungsbranche, laufend aus. Dank innovativen Ideen, modernen Lernmethoden und erfahrenen sowie praxisorientierten Trainern werden in den Fachdiplomen nicht nur Theorien, sondern vor allem Tipps und Tricks für die praktische Umsetzung im Arbeitsalltag vermittelt. Dies wird von den Teilnehmenden stets geschätzt.

Mit positiver Spannung erwarten wir das kommende Jahr und hoffen auf viele motivierte und lernwillige Teilnehmende.

Daniel Grünenfelder,  
Director Academy of Hotel Excellence

## 2. ANGEBOTE

### 2.1. Fachdiplom-Seminare

Im Jahr 2017 wurden sechs Fachdiplome durchgeführt. Die Fachdiplome «Leadership Basic» und «Leadership Advanced» wurden neu konzipiert und in «Leadership I» beziehungsweise «Leadership II» umbenannt. Im Leadership II wird beispielsweise eine Schulklasse eingeladen und die Teilnehmenden können ihre Skills direkt vor Ort mit den Studenten testen.

Aufgrund der grossen Nachfrage wurden die Fachdiplome «Leadership I» und «Advanced Emotionale Intelligenz» zweimal durchgeführt. Alle Feedbacks von den Teilnehmenden waren ausnahmslos sehr positiv. Neu werden die Feedbacks elektronisch über das **Learning Management System** - kurz «LEMASY» - abgefragt und nicht mehr in Papierform eingefordert. Aufgrund der kritischen Feedbacks zum Fachdiplom «Cross Cultural Competences» im Vorjahr, wurde dieses Jahr auf ein Angebot verzichtet.



Abbildung 1: Feedback zu den Fachdiplomen, Gesamteindruck auf einer Skala von 1-4; 4=sehr gut

«Die Erwartungen wurden nicht nur erfüllt, sondern bei weitem übertroffen. Die Erkenntnisse konnten ab der ersten Minute im beruflichen sowie im privaten Alltag angewendet werden und haben schon viele Situationen verständlich gemacht. Spannend, abwechslungsreich, kurzweilig, lehrreich – nur zu empfehlen!»

**David Frei, Front Office Manager, Grand Resort Bad Ragaz  
Absolvent Fachdiplom «Advanced Emotionale Intelligenz»**



„Die Trainer Curdin und Noémie haben uns eindrücklich bewiesen, dass Sie wissen, was „doing the right things“ in Sachen Leadership bedeutet. Ein wirklich tolles Team, das die perfekte Balance zwischen Theorie und Praxis gefunden hat und die Thematik auf eine ansprechende Weise zu vermitteln weiss. Ich freue mich auf die Fortsetzung.“

**Sandra Rombach, Guest Relations & Quality Manager, Hotel Uzwil  
Absolventin Fachdiplom «Leadership I»**



Im Mai 2017 fand planmässig das zweite Zwischenaudit von eduQua statt, welches erfolgreich durchgeführt wurde. Im Jahre 2018 steht die Rezertifizierung an.

## 2.2. Studiengänge und Studienabschlüsse

Die Academy of Hotel Excellence bietet Studienangebote im Bereich Hotel- und Tourismusmanagement auf verschiedenen Stufen an.

<b>Studiengang</b>	<b>Fokus</b>	<b>ECTS -Pkt.</b>	<b>Zielgruppe</b>	<b>Abschluss</b>
CAS in Hotel- und Tourismusmanagement	Operatives Management	16	Erste Führungsposition, Teamleitung	Certificate of Advanced Studies (CAS)
DAS in Hotel- und Tourismusmanagement	Wissenschaftliches Arbeiten / Business Research	30 (inkl. CAS)	Erste Führungsposition, Teamleitung	Diploma of Advanced Studies (DAS)
MAS in Hotel- und Tourismusmanagement	Strategisches & operatives Management	60 (inkl. DAS)	Betriebsleitung, Teilbetriebsleitung	Master of Advanced Studies (MAS)
EMBA in Tourismus & Hospitality Management	Integratives Tourismus- & Hospitality-Management	60	Betriebsleitung, Destinationsmanagement, Verwaltung, Verbände	Executive Master of Business Administration (EMBA)

*Tabelle 1: Übersicht der verschiedenen AoHE-Studiengänge*

Die Anrechnung der Studienleistungen erfolgt nach dem European Credit Transfer System (ECTS, Bologna-System) und stellt damit die internationale Anerkennung und Vergleichbarkeit der Abschlüsse sicher. Die Titel werden durch die öffentlich-rechtliche Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW) Chur und Mitträgerin bis Ende 2017 der AoHE verliehen. Die Hauptzielgruppe sind Professionals aus der Hotellerie, dem Tourismus und verwandten Bereichen, die nach der Fachausbildung eine Führungslaufbahn anstreben.

## CAS/DAS FHO in Hotel- und Tourismusmanagement

Der im August 2016 gestartete CAS-/DAS-Studiengang konnte im Herbst 2017 erfolgreich abgeschlossen werden. Die verschiedenen Modulblöcke wie Methodik, Leadership, allgemeine Betriebswirtschaftslehre und operatives Hotelmanagement wurden während 27 Tagen gemäss Modulplan behandelt. Im Juni 2017 begannen zwei DAS-Studierende mit ihrer Diplomarbeit, womit sie sich weitere 14 ECTS-Punkte erarbeitet hatten.

Am 17. November 2017 wurde den sieben erfolgreichen CAS- und DAS-Absolventen ihr wohlverdientes Diplom an der Diplomfeier im Grand Resort Bad Ragaz überreicht. Neben den glücklichen Absolventen und deren Begleitpersonen nahm auch das Advisory Board am Apéro teil.



*Abbildung 2: Die beste DAS-Abschlussarbeit verfasste Pira Mampasi im Bereich der Internationalisierung mit dem Titel «Interkulturelle Kommunikation im Grand Resort Bad Ragaz».*



*Abbildung 3: DAS-Absolventin Anna Griessmayer befasste sich in ihrer Diplomarbeit im Bereich der Werterhaltung eines Hotels mit dem Titel «Marmor – nachhaltiger Umgang im Hotelbetrieb».*



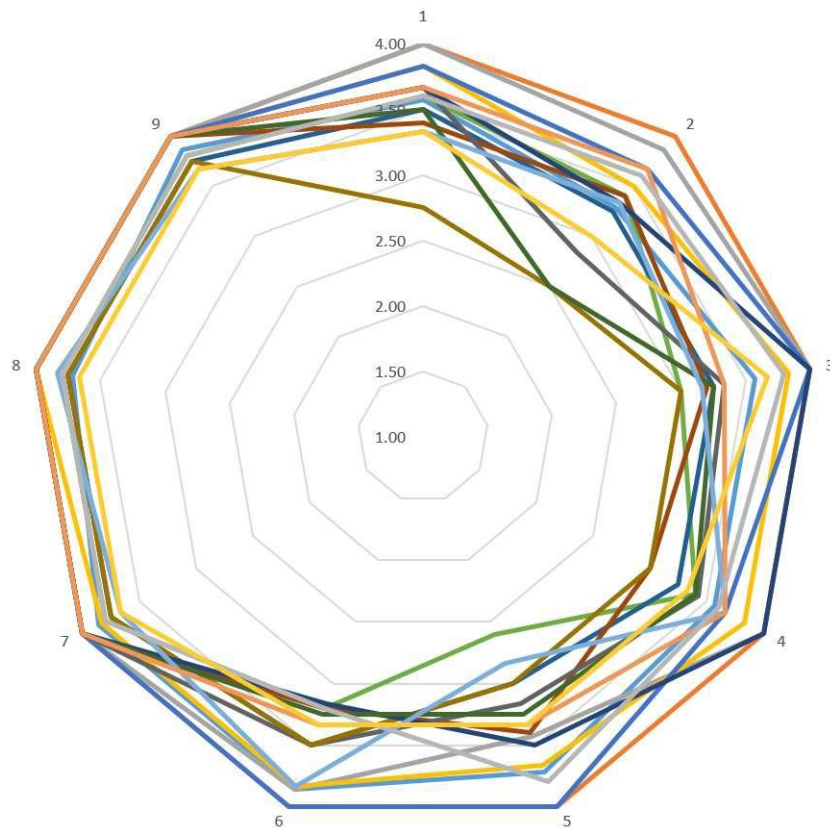
*Abbildung 4:  
v.l.n.r.:  
Norbert Hörburger (Studienleiter),  
Sylvia Manchen Spörri  
(Hochschulleitung HTW Chur),  
Pira Mampasi,  
Anna Griessmayer,  
Julia Senteler,  
Stefanie Stark,  
Gregor Simmen,  
Daniel Grünenfelder (Director AoHE)*

Nach dem letzten Schultag wurden die Studierenden gebeten, ein Feedback zum Studiengang abzugeben.

Die Feedbacks zu den Dozierenden des CAS/DAS FHO in Hotel- und Tourismusmanagement 2016/2017 waren allesamt gut bis sehr gut. Die Fragebogen bestehen jeweils aus neun verschiedenen Kriterien, die mit einer Note zwischen minimal 1 und maximal 4 bewertet werden. Zudem konnten die Studierenden zu jedem Kriterium einen Kommentar abgeben.

1	Entsprach die Auswahl der vermittelten Inhalte Ihren Erwartungen?
2	Sind die vermittelten Inhalte für Ihren Arbeitsalltag relevant?
3	Ist das Verhältnis zwischen Theorie und Praxis ausgewogen?
4	Sind die Kursunterlagen nützlich für das Erreichen der Lernziele?
5	Ist die Unterrichtsgestaltung lebendig und abwechslungsreich?
6	Ist der Leistungsnachweis dem Unterrichtsstoff und der Methodik angepasst?
7	Ist der Dozierende gut vorbereitet und organisiert?
8	Ist der Dozierende fachlich kompetent in Bezug auf die Vermittlung des Inhalts und die Beantwortung von Fragen?
9	Ist das Engagement des Dozierenden ersichtlich?

*Tabelle 2: Kriterien für das Modulfeedback*



*Abbildung 5: Studierendenfeedbacks nach Kriterien*

Durchschnittlich lag das Dozierenden-Feedback durch die Studierenden bei 3.62 von max. 4.0-Punkten, was ein sehr hoher Wert für einen Studiengang bedeutet.

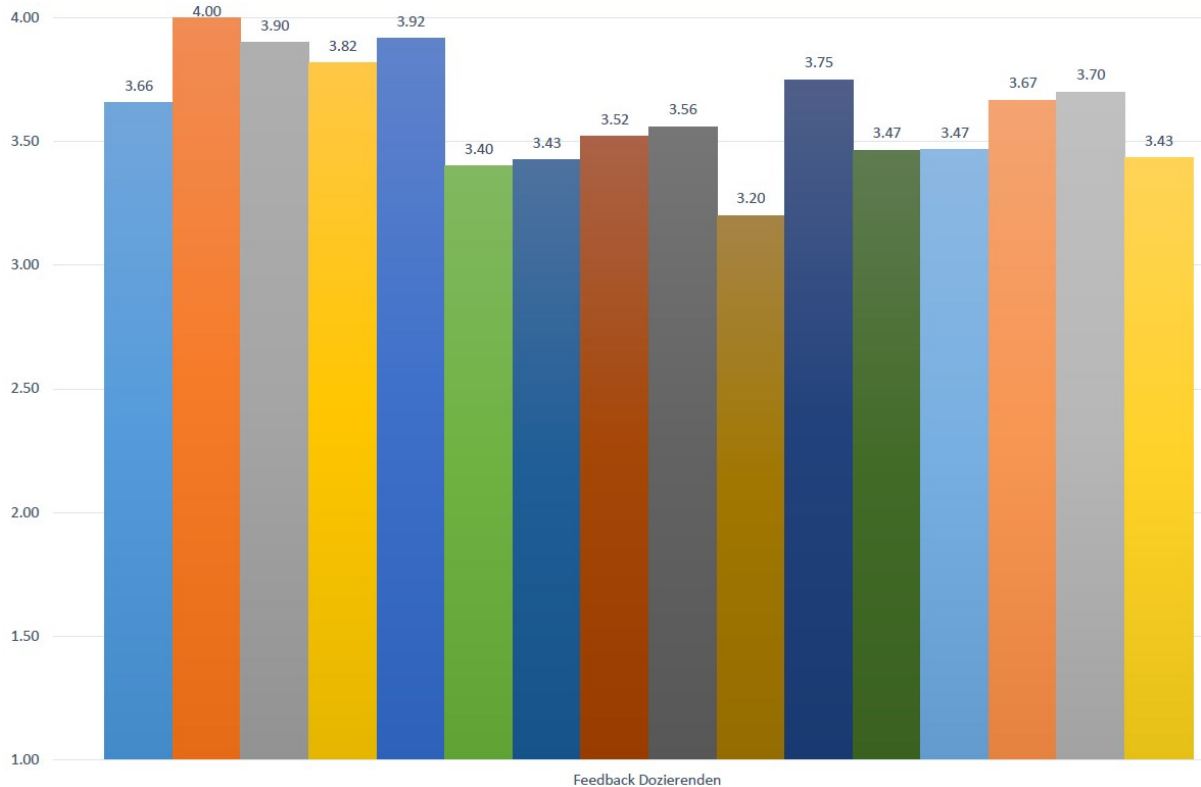


Abbildung 6: Modulfeedback Gesamtbeurteilung für die Dozierenden im laufenden CAS/DAS-Studiengang 2016/2017 Hotel- und Tourismusmanagement

## **MAS in Hotel und Tourismusmanagement FHO**

Aufgrund der geringen Anmeldezahl für den MAS FHO in Hotel- und Tourismusmanagement wurde im August 2017 kein neuer Studiengang gestartet. Es erfolgt eine Überarbeitung des Angebots. Möglich wäre, dass sich der MAS neu aus unterschiedlichen CAS zusammensetzt und sich modular aufbaut. Dadurch wird ein breiteres Publikum angesprochen.

## **EMBA Tourismus und Hospitality Management FHO**

Der Studiengang fokussiert sich 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“.

Nach Abschluss der zweiten Durchführung des Executive Master of Business Administration FHO mit Vertiefung Tourismus und Hospitality Management Mitte 2017 folgt eine Überarbeitungsphase. Dieses Weiterbildungsangebot wird deshalb zurzeit nicht angeboten. Das Curriculum soll den Marktbedürfnissen angepasst werden. Voraussichtlich wird der neu ausgearbeitete EMBA im kommenden Jahr 2019 wieder starten.

### 2.3. Inhouse Angebote

Die Anzahl der Inhouse-Angebote stieg im Berichtsjahr verglichen zum Vorjahr an. Die Aufträge kamen aus dem Versicherungswesen, Gesundheitswesen und aus dem Dienstleistungssektor. Thema war hauptsächlich die Emotionale Intelligenz. Darüber hielt Edith Kohler im letzten Geschäftsjahr auch mehrere Vorträge.

Das «Leader's Workout» und die «Executive Study Tour» bestehen weiterhin im Angebot der AoHE.

### 2.4. Entwicklung der Teilnehmerzahlen

Im Berichtsjahr nahmen insgesamt 64 Personen (2016:73) an den Fachdiplomen teil. Grund für den leichten Rückgang ist unter anderem das reduzierte Angebot. Das Fachdiplom «Cross Culture Competences» erhielt im Vorjahr einige kritische Feedbacks. Der Inhalt konnte nicht zufriedenstellend überarbeitet werden und daher wurde auf das Angebot verzichtet. Grosses Interesse weckte hingegen das Fachdiplom «Advanced Emotionale Intelligenz». Dieses Thema ist gerade in der Hotellerie sehr wichtig.

Das Fachdiplom «Leadership II» verzeichnete tiefe Teilnehmerzahlen, weil es kurzfristig zu Abmeldungen kam. Das Interesse stieg aber bereits Ende 2017 wieder an, weshalb die Weiterführung im nächsten Jahr nicht in Frage gestellt wird.

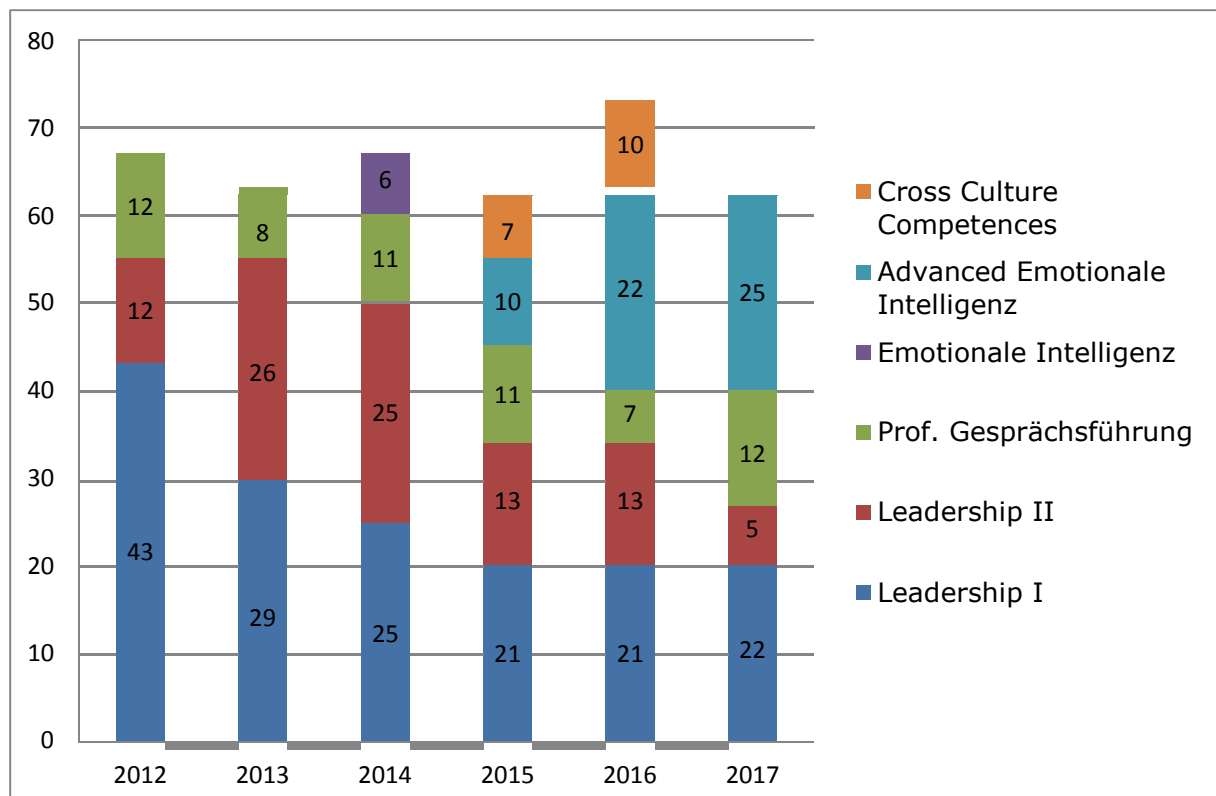


Abbildung 7: Übersicht der Teilnehmenden der Fachdiplome in den letzten sechs Jahren



### 3. MARKETING

#### 3.1. Alumni-Treffen

Am Donnerstag, 24. August 2017 fand das fünfte Alumni-Treffen der Academy of Hotel Excellence statt.

Im Tschuggen Grand Hotel wartete ein spannendes Programm: Nach dem Begrüssungszviere mit Kaffee und Kuchen ging es zuerst mit dem Tschuggen Express mitten in die schöne Berglandschaft von Arosa, wo man im Winter direkt auf der Skipiste landet. Das war das erste Highlight gefolgt von weiteren Attraktionen. Auf der Grossbaustelle des neuen "Valsana Hotel & Appartements" ermöglichte Andrea Durrer den Alumnis einen spannenden Einblick in das neuste Projekt der Tschuggen Hotel Group. Natürlich durfte auch eine Führung im berühmten Tschuggen Grand Hotel nicht fehlen. Leo Maissen, Chief Development Officer Tschuggen Hotel Group, erklärte uns auf eindrückliche Art und Weise die Spezialitäten des 5\*-Hotels.

Nach einem reichhaltigen Apéro genossen die Alumnis sowie Mitglieder des Advisory Boards ein feines Abendessen im "La Collina".



Abbildung 8: Gruppenfoto Alumni-Anlass 24.8.2017

### 3.2. Social Media

Die Facebook-Seite der Academy of Hotel Excellence wurde weiterhin gepflegt. Regelmässig wurden News und Informationen zu bevorstehenden Seminaren gepostet. Die Anzahl „Gefällt mir“ ist im Jahr 2016 nur gering gestiegen (2017: 207 Likes, 2016: 190). Die Reichweite ist immer noch eher bescheiden.



Abbildung 9: Entwicklung Anzahl «likes»

Aufgrund der Empfehlung in einer Bachelor-Thesis, welche über die Social Media Strategie erstellt wurde, wurde eine LinkedIn-Seite erstellt. Es wurden einige Follower gewonnen, aber der gewünschte Austausch zwischen Alumnis blieb aus.

Neu ist die AoHE auf der Seite «eduwo» präsent. Dort werden Schweizer Bildungsinstitute von ihren Alumnis bewertet. Die Academy erreichte dank den guten Feedbacks im vergangenen Jahr den ersten Platz unter den privaten Hochschulen.



Abbildung 10: Rangliste eduwo 2017

### 3.3. Medienpräsenz

Zur Diplomfeier des CAS/DAS-Studiengangs wurde im November eine Medienmitteilung veröffentlicht, die auf htr.ch sowie im Sarganserländer publiziert wurde. Zudem gab es einen umfangreichen Bericht im hotelier über die Academy. Dafür wurde unter anderem Martin Gumpel, MAS-Absolvent, interviewt und ein Portrait über ihn veröffentlicht.

### 3.4. Hotelfachschulen, Netzwerke

Die AoHE war an den folgenden Karrieretagen vertreten:

- Schweizer Hotelfachschule in Luzern, 9. Mai 2017
- Belvoirpark Hotelfachschule in Zürich, 30. Mai 2017
- hotelleriesuisse in Bern, 5. September 2017
- SSTH Career Day in Passugg, 12. September 2017
- Belvoirpark in Zürich, 14. November 2017

Die Studiengänge der AoHE wurden auch an den Informationsanlässen der Tourismusweiterbildung der HTW Chur präsentiert.

Die Vermarktungsk Kooperationen mit der Gastrounion sowie der Alumni-Organisation vom Belvoirpark werden weiterhin gepflegt.

## 4. UNTERNEHMENSLEITUNG

### 4.1. Advisory Board

Das Advisory Board besteht aus folgenden Personen:

Daniel Grünenfelder	Director der AoHE	Grand Resort Bad Ragaz
Evelyn Anliker	Manager Cabin Crew Training & Interface LATSwiss	
Andri Bodmer	Director of Human Resources	The Dolder Resort, Zürich
Heike Bühlmann	Leiterin Personalwesen	Bürgenstock Hotels
Tina Caviezel	Personalleiterin	Waldhaus Sils Maria
Igor Depmer*	Personalleiter	Tschuggen Hotel Group
Martina Golchert	Schulungsleiterin	Victoria - Jungfrau Collection
Regula Peter	Director of Human Resources	Badrutt's Palace, St.Moritz
André Salamin	Direktor	Arosa Kulm Hotel
Markus Steiner**	Director of Human Resources	Les Trois Rois
Norbert Hörburger	Studienleiter	HTW Chur
Sylvia Manchen Spörri	Mitglied der Hochschulleitung	HTW Chur

\* Nachfolger von Andrea Durrer

\*\* Nachfolger von Yvonne Viret

Edith Kohler verliess im November 2017 das Grand Resort Bad Ragaz und somit auch das Advisory Board der AoHE. Erfreulicherweise bleibt Sie weiterhin als Trainerin für die beiden Fachdiplome «Advanced Emotionale Intelligenz» und «Service Excellence» im Einsatz. Für Ihre wertvolle Arbeit und die aktive Mitgestaltung der AoHE seit der Gründung bedankt sich das Advisory Board herzlich.



Abbildung 11: Gruppenfoto Advisory Board



## 4.2. Strategische Leitung

Die strategische Leitung bestand 2017 unverändert aus folgenden Personen:

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

Wie im Vorwort erwähnt, wird die Zusammenarbeit zwischen den heutigen Trägern, der Grand Resort Bad Ragaz AG und der Hochschule für Technik und Wirtschaft Chur, in Form einer einfachen Gesellschaft aufgegeben und ab 2018 in Form einer Bildungspartnerschaft weitergeführt. Diese wird nun konkret ausgearbeitet. Die strategische Leitung bedankt sich für die Zusammenarbeit mit den Partnern, Studien- und Kursleitungen sowie den Studierenden und freut sich auf neue Angeboten im Rahmen der Bildungspartnerschaft.

## **5. AUSBLICK 2018**

Für das Jahr 2018 werden mehrere neue Themen als Fachdiplome aufbereitet:

Neu bietet die AoHE zwei aufeinander aufbauende Fachdiplome in «Lean Management» an. Gestartet wird mit einem eintägigen Seminar (Lean Management I). Der erfahrene Lean Manager, Robin Egloff, erklärt, was «lean» bedeutet und zeigt die Vorteile von lean-Methoden auf. Thomas Schwendener, Qualitäts- und Prozessmanager im Grand Resort Bad Ragaz, bringt das Wissen aus der Hotelleriebranche mit, womit ein ideales Trainerteam geschaffen wurde. Im aufbauenden Fachdiplom «Lean Management II» geht es um die konkrete Umsetzung von lean-Methoden in der eigenen Abteilung. Dieses startet mit zwei aufeinander folgenden Tagesseminaren gefolgt von einer ca. 4-5-wöchigen Unterbrechung. Danach folgt ein dritter Seminartag, an dem die Umsetzung überprüft und Stolpersteine beseitigt werden.

Weiter wird eine dreistündige Schulung in «Deeskalation & Eigensicherheit» zusammen mit der DELTA Academy angeboten. Mitarbeitende, die ausfälligen oder gar gewalttätigen Gästen oder Mitarbeitenden ausgesetzt sind, sollen sich entsprechend verteidigen können. DELTA hat bereits viel Erfahrung im Bereich Sicherheit und bietet auch Kurse sowie Weiterbildungen an.

Digitalisierung macht auch vor der Hotelbranche nicht Halt. Darum bietet die AoHE im 2018 Fachdiplome an, die wie «Lean Management» aus zwei aufeinander aufbauenden Seminaren bestehen, die einzeln besucht werden können. Das erste, eintägige Fachdiplom vermittelt die Grundlagen zur Digitalisierung und zu aktuellen Entwicklungen in der Hotellerie und Gastronomie. Zudem werden neue Methoden zur Entwicklung von massgeschneiderten Digitalisierungsstrategien vorgestellt und konkrete Ideen zur Differenzierung des eigenen Angebots ausgearbeitet. Im aufbauenden Fachdiplom «Digitalisierung II» wird die Anwendung der Methoden in Gruppenprojekten anhand konkreter „Digital Design Challenges“ besprochen. Es folgen kritische Auseinandersetzungen zu den Nutzerbedürfnissen bezogen auf die künftigen Entwicklungen (Digitalisierung, demografischer Wandel, Personalisierung von Medizin, Ernährung u.a.).

Weil Emotionale Intelligenz ein sehr wichtiges und auch gefragtes Thema ist, wurde ein neues, eintägiges Fachdiplom «Service Excellence» geschaffen, das sich als Einstieg in die Emotionale Intelligenz eignet. Das Fachdiplom kann auch spezifisch auf eine Abteilung abgestimmt und somit als Firmenangebot verkauft werden.

Im akademischen Bereich wird geprüft, ob die Teilnahme an mehreren Fachdiplomen zu einem CAS-Abschluss führen könnte. So sind die Teilnehmer zeitlich flexibler und können einen CAS-Abschluss während mehreren Jahren erlangen. Auch der MAS Studiengang könnte in Zukunft modular aufgebaut sein (siehe Punkt 2.3).

Für den Jahresbericht, Svenja  
Wyrsh, Februar 2018