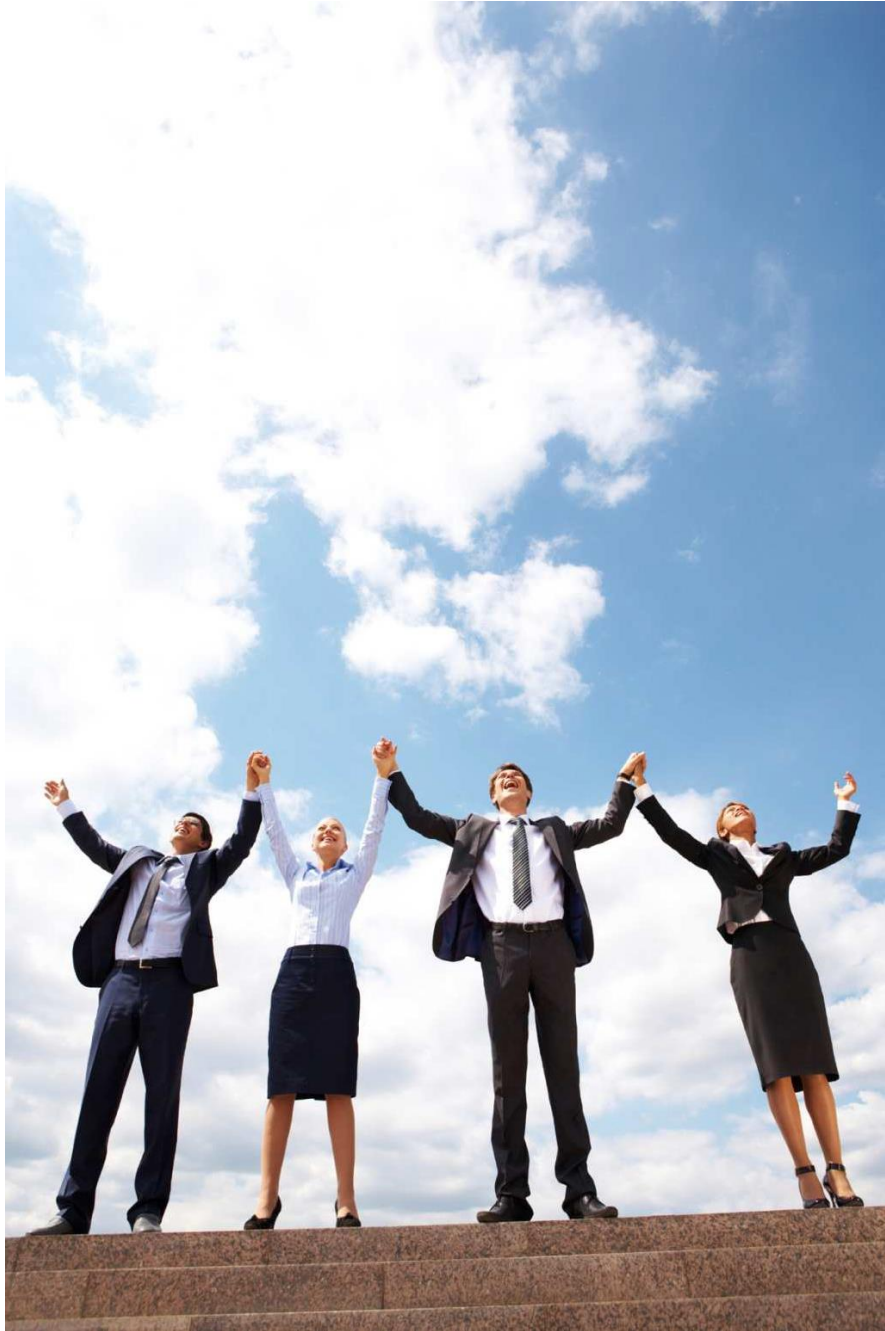




ACADEMY
OF HOTEL EXCELLENCE
SWITZERLAND

★ ★ ★ ★ ★

Jahresbericht 2018



1. Vorwort

Im sechsten Geschäftsjahr erzielte die Academy of Hotel Excellence einen grossartigen Rekord. Noch nie wurde eine so hohe Teilnehmerzahl an den Fachdiplomen erreicht. 85 Mitarbeitende aus verschiedenen Hotel- und Tourismusbetrieben haben die praxisorientierten Fachdiplome besucht. Die Angebote orientierten sich stets nach dem Markt und den Bedürfnissen der Dienstleistungsbranche. Die neu angebotenen Fachdiplome in Lean Management haben hingegen gut gestartet. Dank vielen Tipps und Tricks, die sich für die praktische Umsetzung im Arbeitsalltag eignen, konnten viele positive Feedbacks generiert werden. Der praxisorientierte Inhalt wird von den Teilnehmenden stets sehr geschätzt.

Die Qualität war stets auf hohem Niveau, was die positiven Feedbacks der Teilnehmenden sowie die Rezertifizierung durch eduQua der Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management Systeme (SQS) bestätigen.

Die bestehende Vision «Die Academy of Hotel Excellence (AoHE) ist der Partner erster Wahl für qualifizierte Weiterbildung im Bereich Hospitality!» wurde auch im Jahr 2018 weiterverfolgt. Die Angebote richten sich aber nicht nur an Mitarbeitende in der Spitzenhotellerie. Denn gerade die Fachdiplome eignen sich auch ideal für Mitarbeitende in Dienstleistungs- und Servicebetrieben.

Im Strategieentwicklungsprozess 2017 hatte die Academy of Hotel Excellence ihre Angebote und Verantwortlichkeiten überarbeitet. Die Zusammenarbeit zwischen der Grand Resort Bad Ragaz AG und der Hochschule für Technik und Wirtschaft Chur wurde ab 2018 in Form einer Bildungspartnerschaft weitergeführt. Im 2018 lag der Fokus verstärkt auf dem Angebot von Fachdiplomen.

Im Zuge des Umbaus des Grand Hotel Quellenhof wurden umfangreiche Schulungen für Mitarbeitende aller Stufen ausgearbeitet. Dabei lag der Fokus auf Change Management und Transformational Leadership. Die gewonnenen Erfahrungen und das Know How werden der Academy of Hotel Excellence zur Verfügung gestellt. Denn das Konzept kann in verschiedenen Branchen angewendet werden. Somit wächst das Angebot der AoHE und entwickelt sich - angepasst an die Marktbedürfnissen - laufend weiter.

Daniel Grünenfelder,
Director Academy of Hotel Excellence

2. Fachdiplome

Im Jahr 2018 wurden neun Fachdiplome durchgeführt. Neu hinzu kamen neben den bestehenden Fachdiplomen die Seminare «Lean Management I» sowie das darauf aufbauende Fachdiplom «Lean Management II». Für Mitarbeitende an der Front wurde zum ersten Mal das Seminar «Deeskalation & Eigensicherheit» in Zusammenarbeit mit der Delta Academy angeboten. Die Teilnehmenden lernten, wie sie sich in kritischen Situationen korrekt verhalten und wenn nötig eingreifen können.

Die Nachfrage nach dem Fachdiplom «Leadership I» war wieder gross und fand dieses Jahr wiederum zweimal statt. Auch das einführende, eintägige Seminar in Lean Management stiess auf grosses Interesse und fand im Frühling sowie Herbst 2018 statt. Kontinuierliche Verbesserung, effizientes Arbeiten oder Prozessoptimierung sind aktuelle und attraktive Themen, die nicht nur in der Industrie Anklang finden. Auch das neu erarbeitete, eintägige Seminar in Emotionaler Intelligenz «Service Excellence» konnte dank der grossen Nachfrage zweimal durchgeführt werden.

Im Jahr 2018 haben sich drei verschiedenen Schwerpunkte herauskristallisiert: Leadership, Emotionale Intelligenz und Lean Management. Die Feedbacks von den Teilnehmenden, die elektronisch im Learning Management System abgefragt werden, waren positiv. Da diese am Ende des Seminars nicht mehr in Papierform, sondern elektronisch abgefragt werden, ist die Rücklaufquote leicht rückläufig.

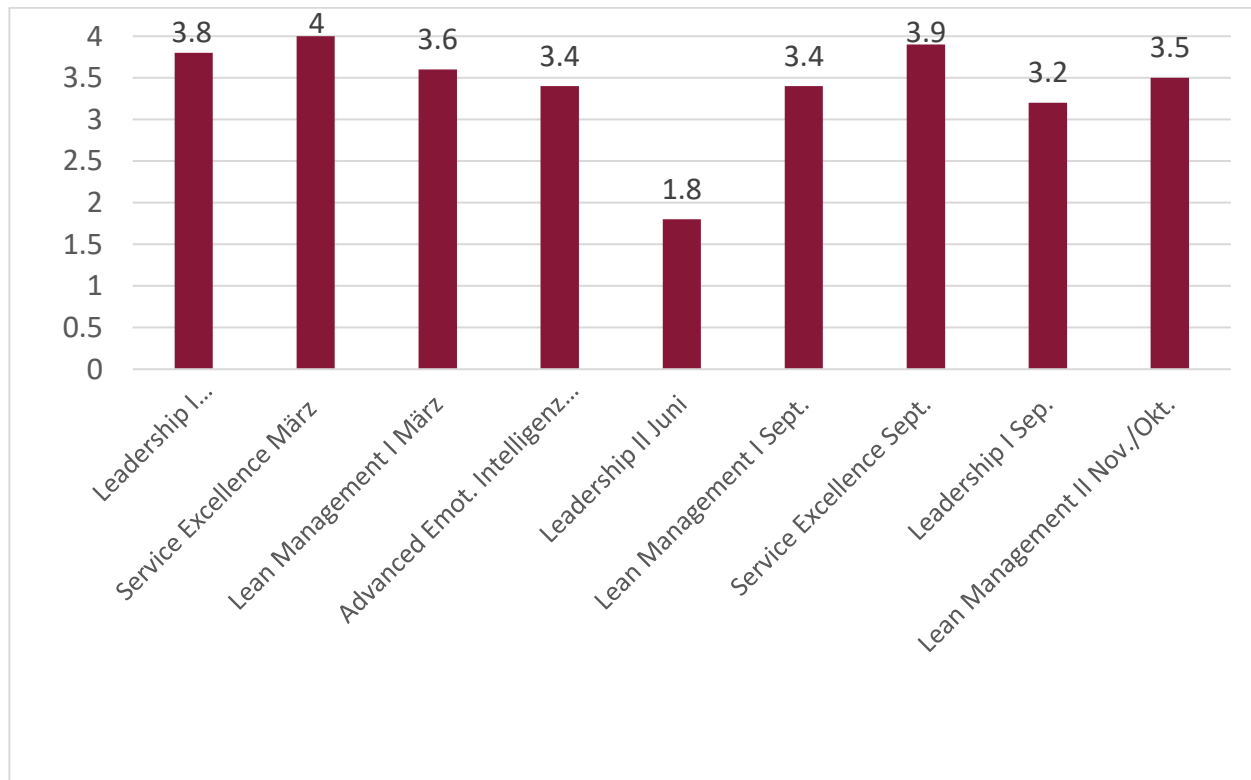


Abbildung 1: Feedback zu den Fachdiplomen, Gesamteindruck auf einer Skala von 1-4; 4=sehr gut

2.1. Feedbacks

Feedback zum Fachdiplom «Lean Management I»:

"Es war ein sehr guter Workshop und auch die Gruppenzusammensetzung der Teilnehmer war passend. Vielen Dank an die kompetenten Referenten. Ich konnte einiges mitnehmen und werde schon bald einige Inputs im Arbeitsalltag umsetzen."

Ralph Polligkeit, Director of Golf & Sports, Member of Executive Committee, Grand Resort Bad Ragaz



Feedback zum Fachdiplom «Advanced Emotionale Intelligenz»:

„Es ist immer wieder unheimlich spannend zu entdecken, wie unterschiedlich Menschen "ticken". Der Referentin ist es auf ihre erfrischende und kompetente Art gelungen, die Teilnehmenden dafür zu begeistern. Besonders wertvoll war für mich der Praxisbezug. Ja - und nun gilt es, diese Erkenntnisse im Umgang mit Gästen, Kollegen und Menschen überhaupt umsichtig anzuwenden, für mehr Verständnis und schnellere Lösungen!"

Sandrina Rempfler, selbstständige Trainerin



2.2. EduQua Zertifizierung

Im Mai 2018 fand planmässig das zweite Audit für die Rezertifizierung von eduQua statt, welches erfolgreich durchgeführt wurde. Empfehlungen aus dem Audit sind beispielsweise, die laufenden Weiterbildungen der Trainer zu verfolgen sowie einen nachvollziehbaren, kontinuierlichen Verbesserungsprozess einzuführen. Die Empfehlungen werden analysiert.

Im Jahre 2019 steht wieder ein Zwischenaudit an.

3. Studiengänge und Studienabschlüsse

Im Jahr 2018 wurden keine CAS, DAS oder MAS Studiengänge durchgeführt. Die Planung für das Jahr 2019 ist offen, jedoch liegt der Fokus der Academy of Hotel Excellence stärker auf den Fachdiplomen als auf akademischen Angeboten.

4. Entwicklung der Teilnehmerzahlen

Im Berichtsjahr nahmen insgesamt 85 Personen (2017: 64) an den Fachdiplomen teil. Danke den zwei neu eingeführten Fachdiplomen in Lean Management konnte im Jahr 2018 ein Teilnehmerrekord verzeichnet werden.

Das Fachdiplom «Leadership I» bleibt mit 25 Teilnehmenden weiterhin der Spitzenreiter. Auch ist hier die Teilnehmerstruktur am diversifiziertesten. Ob von anderen Hotels des Advisory Boards, kleineren Hotels oder Dienstleistungsbetrieben – das Interesse an gut ausgebildeten Führungskräften bleibt weiterhin gross.

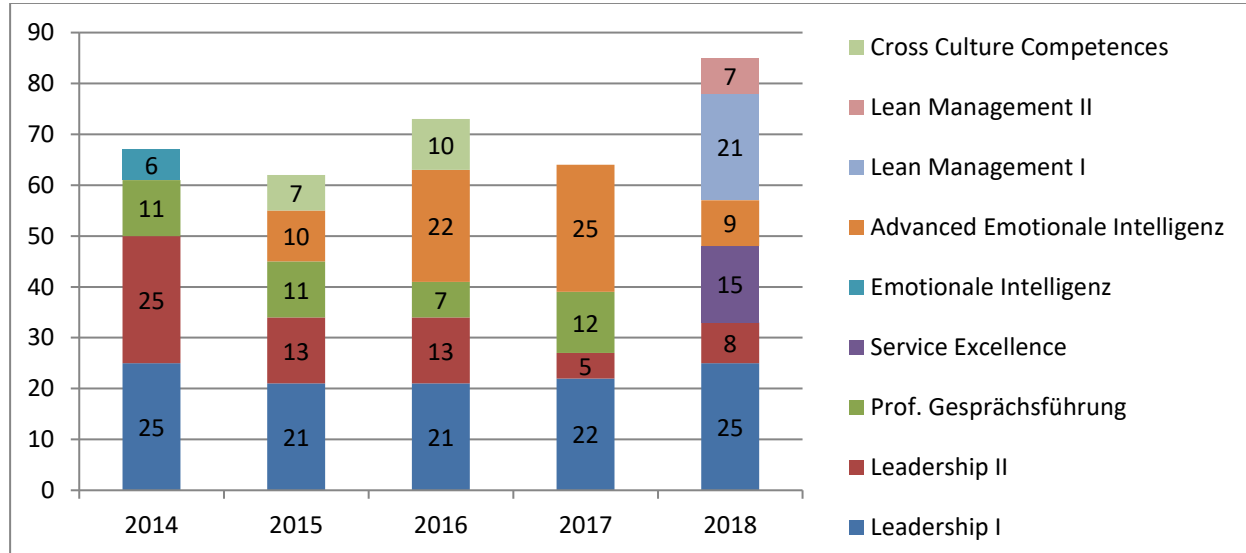


Abbildung 2: Übersicht der Teilnehmenden der Fachdiplome in den letzten fünf Jahren

5. Marketing

5.1. Alumni-Treffen

Am Montag, 20. August 2018 trafen sich die Alumnis zum jährlichen Alumni-Treffens der Academy of Hotel Excellence.

Dieses Jahr stand der Besuch des neuen Bürgenstock-Resort auf dem Programm. Die Begrüssung fand neben der Hotel-Lobby bei atemberaubender Aussicht statt. Nach einer kleinen Stärkung begann die Resort-Führung durch das grosse Resort. Robert Herr, General Manager des Bürgenstock Resort, und Bruno Schöpfer, Direktor des Bürgenstock Resort, berichteten anschliessend über die spannende Zeit vor, während und nach dem Umbau. Die Herausforderungen des Projekts von der Entstehung bis zur Umsetzung und darüber hinaus waren riesig.

Nach einem reichhaltigen Apéro neben der eindrucklichen Wein-Galerie genossen die Alumnis sowie Mitglieder des Advisory Boards ein feines Abendessen.



Abbildung 3: Gruppenfoto Alumni-Anlass 20.8.2019

5.2. Social Media

Die Facebook-Seite der Academy of Hotel Excellence wird weiterhin gepflegt. Finden Fachdiplome statt oder nimmt die AoHE an Career Days teil, so werden diese News gepostet. Auch auf LinkedIn ist die AoHE als Universitätsseite vertreten. Die Reichweite bleibt aber bescheiden.

Auf «eduwo», wo Schweizer Bildungsinstitute von ihren Alumnis bewertet werden, hat die AoHE für den CAS Studiengang weiterhin Weiterempfehlungsquote von 100 %.

5.3. Hotelfachschulen, Netzwerke

Die AoHE war an den folgenden Karrieretagen vertreten:

- Hotelfachschule Luzern, 8. März 2018
- EHL, 10. März 2018
- Hotelfachschule Thun, 8. Mai 2018
- Belvoirpark, 12. Juni 2018
- SSTH, 11. September 2018

Die Vermarktungsk Kooperationen mit der Gastrounion werden weiterhin gepflegt. Sie schreiben die Fachdiplome aus und deren Mitglieder erhalten im Gegenzug eine Reduktion auf die Teilnahmegebühren.

6. Advisory Board

Das Advisory Board besteht aktuell aus folgenden Personen:

Daniel Grünenfelder	Director der AoHE	Grand Resort Bad Ragaz
Evelyn Anliker	Manager Cabin Crew Training & Interface	Swiss
Heike Bühlmann	Leiterin Personalwesen	Bürgenstock Hotels
Ladina Campell	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
Daniel Heller	Geschäftsleitung	Eiger Selfness Hotel
Martin Perren	Inhaber & Direktion	Unique Hotel Post
Philippe Clarinval	Direktor	Carlton Hotel, St. Moritz

Das Carlton Hotel in St. Moritz, das Unique Hotel Post in Zermatt sowie das Eiger Selfness Hotel in Grindelwald sind neu im Advisory Board vertreten. Folgende Personen haben das Advisory Board aufgrund eines Arbeitgeberwechsels verlassen:

- Markus Steiner (Les Trois Rois)
- Tina Caviezel (Walhaus Sils Maria)
- Andre Salamin (Arosa Kulm Hotel & Alpin Spa)
- Andri Bodmer (The Dolder Grand)

Die neuen Vertretungen aus dem Les Trois Rois, The Dolder Grand sowie Arosa Kulm Hotel & Alpin Spa sind noch vakant.

7. Ausblick 2019

Im Grand Resort Bad Ragaz steht von Februar bis Juni 2019 ein grosser Umbau des Grand Hotel Quellenhof bevor. In diesem Zeitraum führt das Grand Resort intern verschiedene Schulungen durch. Dr. Rudolf Potocnik, Experte für Leadership Excellence, Transformational Leadership und Change Management konnte als Trainer für die Durchführung intensiver Seminare mit der Führungsebene gewonnen werden. Das Grand Resort Bad Ragaz erarbeitete ein Konzept, das die Begleitung der Führungskräfte und Managementteams in Veränderungsprozessen unterstützt. Bei den Seminaren wird viel Wert auf einen starken Praxisbezug und die umfassende Vermittlung von Know-how gelegt. Die interaktive Gestaltung der Seminare und der tiefe Erfahrungsaustausch stellen den Erkenntnistransfer im Führungsalltag sicher. Dieses umfassende Leadership-Programm wird neu auch in das Angebot der Academy of Hotel Excellence aufgenommen.

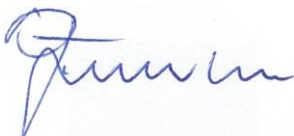
Die zwei aufeinander aufbauenden Fachdiplome in «Lean Management» werden wie im Jahr 2019 ein- bzw. zweimal angeboten. Hierfür sind bereits einige Anmeldungen eingetroffen. Auch das Fachdiplom in «Leadership I» wird im Herbst 2019 durchgeführt. Die anderen Fachdiplome werden auf Nachfrage hin ausgeschrieben und angeboten. Dies gilt auch für die vielversprechenden Seminar in Digitalisierung mit Stefan Pabst von W.I.R.E.

Aufgrund der Empfehlungen im Schlussbericht der EduQua-Rezertifizierung werden die Aus- und Weiterbildungen der aktiven Fachdiplom-Trainer überprüft und analysiert.

Die HTW Chur bleibt Bildungspartner der Academy of Hotel Excellence. Aktuell sind noch keine gemeinsamen Projekte geplant.

Der Fokus bleibt weiterhin auf ein- oder mehrtägigen Fachdiplomen, die neben der Spitzenhotellerie auch allgemeine Dienstleistungsbetriebe anspricht. Mit dem einmaligen Angebot von Dr. Rudolf Potocnik hebt sich die Academy of Hotel Excellence von anderen Weiterbildungsinstituten nochmals qualitativ ab.

Für den Jahresbericht,
Svenja Wyrsh, Februar 2018



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



Svenja Wyrsh
Personalentwicklung GRBR