

# State of Hospitality Report: Ein Blick auf die Zukunft der Hospitality-Branche

Das Gottlieb Duttweiler Institut (GDI), bekannt für seine Pionierarbeit in der Zukunftsforschung, und die SHL Schweizerische Hotelfachschule Luzern, renommiert für anwendungsorientierte Hospitality-Bildung, bündeln ihre Kräfte. Erstmals veröffentlichen sie den «State of Hospitality Report». Der Report verspricht, die Herausforderungen und Chancen in der Hospitality-Branche zu beleuchten und nach konkreten Lösungen zu suchen.

Nicole Martin

Die Besonderheit des «State of Hospitality Reports» besteht darin, dass sowohl das Thema als auch die Umsetzung in enger Zusammenarbeit zwischen dem GDI und der SHL bestimmt werden. Einzigartig ist auch, dass nicht ein Team aus Forscherinnen und Forschern, sondern zehn SHL-Studierende sowie frischgebackene -Alumni für die Erarbeitung zuständig sind. Josef Jans, der an der SHL für Innovation und Business Development verantwortlich ist, zeigt sich hocheifrig darüber, dass diese Kollaboration zustande kam: «Wir sind stolz, mit dem GDI zusammenzuarbeiten, da wir in diesem Projekt eine Brücke schlagen können zwischen Zukunftsforschung und der jungen Generation unserer Branche.»

**Verschiedenste Forschungsmethoden**  
Kompetent angeleitet wird das Projektteam von Christine Schäfer, Senior Researcher

am GDI. «Es ist wichtig, dass Studierende und Alumni der SHL gemeinsam mit dem GDI in die Zukunft schauen und sich Gedanken über Lösungen machen, welche die Welt und unsere Industrie dringend benötigen», meint Josef Jans zur Konstellation des Projektteams und zum Zweck des Reports. Für die Beteiligten ist die Mitarbeit eine grossartige Gelegenheit, um ihr Wissen und ihre Fähigkeiten zu demonstrieren, aber auch um sich aktiv in Fragestellungen zur Zukunft einzubringen und in die Forschung einzutauchen.

Zur Erstellung des Reports haben die SHL-Studierenden und -Alumni die Freiheit, Methoden ihrer Wahl zu verwenden, seien es qualitative Interviews, quantitative Befragungen, Workshops oder andere Forschungstechniken. Christine Schäfer steht dem Team dabei beratend zur Seite und teilt wertvolle Einblicke in Trends und Forschungsansätze.

## Ressourcen und Individualisierung

Der Report, der rund zehn Seiten umfasst, befasst sich mit der Frage: Kann das Ressourcenproblem mit der Individualisierung gelöst werden? In diesem Zusammenhang beleuchtet der Bericht die drei Teilbereiche «Human Capital – Fluktuation und Individualisierung», «Wertschöpfung und Customer Journey» sowie «interne Prozesse und Lieferketten». Innerhalb dieser Schwerpunkte setzt sich das Projektteam mit aktuellen Problemen der Branche, den Herausforderungen der Individualisierung, deren heutigen Bedeutung und der Perspektive der Gäste auseinander.

## Straffer Zeitplan und Feedbackschleifen

Der Zeitplan für die Erstellung ist straff. Die Themenfindung begann im Mai 2023, gefolgt von der Rekrutierung der zehn SHL-Studierenden und -Alumni bis Ende Juni 2023. Im Juli fand das Kick-off-Meeting statt, und im August 2023 war das



Das Projektteam bei der Arbeit.



## Neue Ideen für eine traditionelle Branche

Vier Fragen an Nicolai Walter, SHL-Alumnus, Mitarbeiter des State of Hospitality Report.

### Warum hast du dich entschieden, bei diesem Report aktiv mitzuwirken?

Es war für mich quasi ein Heimspiel. Als Alumnus der SHL und ehemaligen Mitarbeiter des GDI war für mich klar: Da möchte ich dabei sein.

### Was war das Spannendste?

Der Austausch und die Diskussionen mit all den brillanten Köpfen, die am Report mitarbeiten.

### Auf was freust du dich am meisten?

Aktuell freue ich mich auf das Endergebnis, denn daran arbeiten echte Macher und Macherinnen.

### Was versprichst du dir vom Report?

Ich erwarte, dass er in einer traditionellen Branche mehr Raum für neue und innovative Ideen schafft.

zweite Treffen. Aktuell befindet sich die Erstellung des Berichts in vollem Gange. Vorgesehen sind fünf Feedbackschleifen, um sicherzustellen, dass die Ergebnisse in höchster Qualität präsentiert werden können. Die Abnahme des Reports ist für November 2023 geplant. Die Publikation wird am 17. Januar 2024 erfolgen. Ein Schlüsselmoment in der Veröffentlichung des State of Hospitality Report wird der abendliche Networkinganlass am GDI sein, an dem die Ergebnisse präsentiert werden.

Das innovative Projekt verspricht nicht nur einen umfassenden Einblick in die Zukunft der Hospitality-Branche, sondern zeigt auch das Engagement des GDI und der SHL für Exzellenz in Bildung und Forschung. Der State of Hospitality Report wird zweifellos ein wertvolles Werk für die gesamte Branche sein und zeigen, ob sich das Ressourcenproblem mit der Individualisierung lösen lässt.

Sie möchten den «State of Hospitality Report» erhalten? Dann melden Sie dies hier an.



# «Bettgeflüster – Backstage Hospitality»: SHL lanciert neuen Podcast

Die SHL Schweizerische Hotelfachschule Luzern hat einen neuen, eigenen Podcast: «Bettgeflüster – Backstage Hospitality». In Zusammenarbeit mit der Berliner Sounddesignerin und Medienfrau Henni Koch sowie dem SHL-Alumnus und Branchenkenner Wilko Weber ermöglicht der Podcast einen einzigartigen «Hörblick» hinter die Kulissen der Hospitality-Welt.

**H**enni Koch und Wilko Weber, beide passionierte Reisende und Gäste aus Leidenschaft, haben ihre Erfahrungen vereint, um mit «Bettgeflüster – Backstage Hospitality» einen frischen, frechen und unterhaltenden Podcast zu schaffen. Gemeinsam mit Alumni und Freunden aus dem SHL-Universum schaffen sie eine dynamische, informative Gesprächsatmosphäre und nehmen aktuelle Themen rund um die Hospitality-Welt unter die Lupe. So verbindet der Podcast «viel Expertise» mit Humor und verspricht interessante Einblicke sowie herzhaftes Lachen.

## Globale Gespräche und lokale Vibes

Die Aufnahmen des Podcasts entstehen in unterschiedlichen Locations, selten zur

gleichen Zeit am gleichen Ort, sozusagen von einem Hotelbett zum anderen. Und dann geht es los: das Bettgeflüster. Die räumliche Trennung zwischen Henni Koch in Berlin, Wilko Weber in Luzern und den Gesprächspartnern und Gesprächspartnerinnen irgendwo auf der Welt wird dank moderner Technologie überwunden. Die weltumspannenden Verbindungen ermöglichen gleichermassen unterschiedliche wie erfrischende Perspektiven, und es ergeben sich inspirierende Denkanstösse.

## Von Kundenzufriedenheit zu CO<sub>2</sub>-Neutralität

Zum Start drehte sich alles darum, ob das Motto «Der Kunde ist König» der Schlüssel zur Kundenzufriedenheit oder das Ende einer Monarchie ist. Es wird die Frage aufgeworfen, ob die traditionelle Doktrin in



Cover des Podcasts «Bettgeflüster – Backstage Hospitality» mit Henni Koch und Wilko Weber.

der heutigen Zeit überhaupt noch relevant ist. Zum Thema äussern sich unter anderem Christian Eckert, Managing Director im «The Omnia» in Zermatt und Hotelier des Jahres 2023, und Marc Aeberhard, SHL-Dozent. Die zweite Folge widmet sich der Frage, ob der Tourismus überhaupt CO<sub>2</sub>-neutral sein kann. Oder ob wir fürs gute Gewissen Bäume pflanzen müssen. Dazu teilen Stefan Hinteregger, SHL-Alumnus und Managing Director des Südtiroler Tophotels Forestis, Renat Heuberger von South Pole und Marc-André-Dietrich, SHL Culinary Director, ihre Standpunkte. Die ebenfalls bisher veröffentlichten Folgen drei bis fünf zeigen verschiedene Standpunkte und Meinungen zum Ausbildungssystem von morgen, der optimalen Customer Journey und «High-Touch» versus «High-Tech».

Der Podcast «Bettgeflüster – Backstage Hospitality» wird alle zwei Wochen jeweils mittwochs um 19.09 Uhr – inspiriert durch das Gründungsjahr der SHL – und in deutscher Sprache auf den gängigen Podcast-Plattformen sowie auf der Website der SHL Schweizerischen Hotelfachschule Luzern veröffentlicht. (mm SHL)

Links zum Podcast:

SHL Website: <https://www.shl.ch/podcast-bettgefluester>

Spotify: <https://open.spotify.com/show/7Lv2NkVvJMOFae5CXFh3z0?si=37f6393492924721>