

Nachhaltigkeit in der Hotellerie



Kurzfassung des 2. Monitoringberichts

Ergebnisse des Monitorings 2015

Impressum

Herausgeber
hotelleriesuisse, Bern

Autorinnen und Autoren
Judith Reutimann, INFRAS
Myriam Steinemann, INFRAS
Thomas von Stokar, INFRAS
Sonja Seiffert, hotelleriesuisse

Projektbegleitung
Markus Baldauf, Accor Gestion Hoteliere & Services SA
René Dobler, Schweizerische Stiftung für Sozialtourismus
Anne DuPasquier, Bundesamt für Raum-entwicklung ARE
Klaus Eisele, Hotel Ador Bern
Sonja Seiffert, hotelleriesuisse
Fabian Weber, hotelleriesuisse

Fotos
IN LAIN Hotel Cadonau, Brail (Titelfoto), iStockphoto

Layout
xamt franziska liechti, Bern

Druck
Stämpfli AG, Bern

Auflage
3300 (2460 in Deutsch, 840 in Französisch)

Bern, April 2016

Mit Unterstützung von Innoutour, dem Förderprogramm des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) zur Förderung von Innovation, Zusammenarbeit und Wissensaufbau im Tourismus



Der gesamte zweite Monitoringbericht «Nachhaltigkeit in der Hotellerie – Stand 2015» ist unter www.hotelleriesuisse.ch/Nachhaltigkeit verfügbar.

Inhaltsverzeichnis

Warum sich die Hotellerie mit Nachhaltigkeit befasst	5
Wie sieht die Gesamtbilanz aus?	6
Was tut sich in der Umwelt?	8
Was tut sich in der Wirtschaft?	10
Was tut sich in der Gesellschaft?	12
Wie etabliert sich Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmensführung?	14
Fokus Food Waste	16
Fokus Barrierefreiheit	20



Warum sich die Hotellerie mit Nachhaltigkeit befasst

Globalisierung, Währungsrisiken, strukturelle Defizite, Klimawandel, künftige Energieversorgung, Landschaften unter Druck: Die Herausforderungen der Hotellerie sind vielfältig und betreffen alle drei Nachhaltigkeitsdimensionen – Umwelt, Wirtschaft und Gesellschaft.

hotelleriesuisse strebt als Mitunterzeichner der Nachhaltigkeits-Charta des Schweizer Tourismus eine Entwicklung an, die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit, ökologische Verantwortung und gesellschaftliche Solidarität gleichermaßen berücksichtigt. Seit 2013 hat hotelleriesuisse ein Nachhaltigkeitsmonitoring installiert, das für alle Dimensionen der Nachhaltigkeit aufzeigt, wo die Schweizer Hotellerie steht.

Das zweite Monitoring der Nachhaltigkeit in der Hotellerie soll verschiedenen Akteuren als Grundlage für Verbesserungen dienen, allen voran den Hoteliers selbst. Es zeigt, wie sich ausgewählte Nachhaltigkeitsaspekte in der Schweizer Hotellerie entwickelt haben.

Das Monitoring greift zudem zwei aktuelle Nachhaltigkeitsthemen auf. Das Thema Food Waste ist ein ökologisches Thema, das die Hotelgastonomie betrifft. Das Thema Barrierefreiheit beleuchtet einen Aspekt des sozialen Engagements in der Hotellerie. Eine Online-Umfrage bei den Mitgliedern von hotelleriesuisse hat aufgezeigt, welchen Stellenwert diese beiden Themen bei den Hoteliers heute einnehmen, welche Massnahmen sie ergreifen und welche Handlungsmöglichkeiten bestehen. Vertieft und illustriert werden die Resultate der Umfrage mit ausgewählten Beispielen aus der Praxis.

Die vorliegende Kurzfassung gibt einen Überblick über die wichtigsten Ergebnisse des zweiten Monitoringberichts «Nachhaltigkeit in der Hotellerie».

Der gesamte zweite Monitoringbericht ist unter www.hotelleriesuisse.ch/Nachhaltigkeit verfügbar.

Wie sieht die Gesamtbilanz aus?

Der zweite Monitoringbericht zur Nachhaltigkeit in der Hotellerie bestätigt die Entwicklungen, die schon im ersten Bericht 2014 erkennbar waren. Die damals ersichtlichen Trends haben sich fortgesetzt und können teilweise mit neuen, besseren Daten untermauert werden.

Die Entwicklungen der Hotellerie in ökologischen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Belangen zeigen insgesamt ein eher durchzogenes Bild (Abbildung 1).

In der Umwelt sind mehrheitlich positive Trends erkennbar, während das Bild in Wirtschaft und Gesellschaft heterogen ist. Die **Entwicklungen verlaufen insgesamt langsam**. Schwankungen der Kennzahlen sind, sofern sie auftreten, meist auf konjunkturelle Bewegungen zurückzuführen.

Dies bedeutet aber nicht, dass auf Ebene einzelner Betriebe nicht einiges getan wird. Viel mehr zeigt sich **Bewegung in der Nische**. Eine wachsende Anzahl von Betrieben zeigt ein hohes ökologisches und soziales Engagement und erachtet dieses als integralen Bestandteil der Geschäftstätigkeit. Auch sind viele Betriebe bereit, neue Themen aktiv anzugehen und innovative Lösungen zu entwickeln. Die Praxisbeispiele im Umgang mit Food Waste beziehungsweise zur Förderung der Barrierefreiheit zeugen davon.

Nachhaltige Entwicklung heisst auch Abwägen zwischen wirtschaftlichen, gesellschaftlichen und ökologischen Zielsetzungen. Zwischen diesen Dimensionen bestehen zwar teilweise **Zielkonflikte, aber auch viele Synergien**. Einerseits set-

zen schwierige wirtschaftliche Rahmenbedingungen der Verbesserung der Arbeitsbedingungen enge Grenzen. Andererseits können Hoteliers die Ressourcen effizienter einsetzen und Kosten senken, indem sie energieeffizientere Geräte nutzen oder Massnahmen ergreifen, um Lebensmittelabfälle zu reduzieren. Gute Arbeitsbedingungen und zufriedene Mitarbeitende sind für die Gäste spürbar und können sich positiv aufs Betriebsergebnis auswirken. Hoteliers könnten solche Synergien verstärkt erkennen und nutzen.

Erfreulich ist, dass sich der **Trend zu höherer Qualität** fortsetzt. Eine wachsende Anzahl von Betrieben verfügt über ein anerkanntes Qualitätsmanagementsystem und ist gut gerüstet, Qualität umfassend in sämtliche Geschäftsprozesse zu integrieren. Angesichts der fordernden Rahmenbedingungen wird die Branche künftig noch mehr auf Innovation und Qualität setzen müssen. Qualität ist nicht nur Basis des wirtschaftlichen Erfolgs, sondern auch Grundlage für gesellschaftliche und ökologische Verbesserungen. Wenn Nachhaltigkeitsleistungen als Qualitätsmerkmal etabliert sind, können sie auch honoriert werden. Denn vielen Gästen sind Nachhaltigkeit und die sozialen und ökologischen Auswirkungen ihrer Reise wichtig.

Nicht zuletzt **bietet auch der Strukturwandel in der Hotellerie Chancen**: Veränderungsprozesse schaffen einerseits die Möglichkeit, auf neue Gästebedürfnisse einzugehen, innovative Lösungen für neue Themen zu entwickeln und andererseits einen ökologischen und sozialen Mehrwert zu schaffen.

Entwicklung der Indikatoren seit 2008

	Umwelt	Wirtschaft	Gesellschaft	Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmensführung
Positiver Trend 	Treibhausgasemissionen pro Logiernacht Anzahl Solarhotels	Anzahl Neueintragungen und Löschungen	Erwerbstätige nach Ausbildungsstufen	Zertifizierung oder Label für Umwelt- oder Nachhaltigkeitsleistungen Anteil QIII-Gütesiegel
Konstanter oder leicht positiver Trend 	Energieeinsatz pro Logiernacht Nachhaltige Beschaffung Anteil erneuerbare Energien Verkehrsmittelwahl bei Reisen mit Übernachtung	Arbeitsproduktivität Reale Bauaufwendungen Anzahl Betten pro Betrieb Arbeitslosenquote	Hotels mit Spezialisierungen Absenzenquote Monatlicher Bruttolohn Mindestlöhne	Klassierte Betriebe
Leicht negativer Trend 		Bruttowertschöpfung	Berufsunfälle Neu eröffnete Lehrverhältnisse Überstundenquote Gastgewerbe	
Negativer Trend 		Bruttobetriebsgewinn Nettobettenauslastung Beschäftigte Vollzeitäquivalente	Lohnunterschiede zwischen Frauen und Männern	

Abbildung 1: Entwicklung der Indikatoren für Umwelt, Wirtschaft, Gesellschaft und Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmensführung in Richtung nachhaltige Entwicklung seit 2008, dargestellt durch Wettersymbole (in Einzelfällen Trendentwicklung für einen längeren oder kürzeren Zeitraum). Nicht dargestellt ist das Niveau der Kenngrössen.

Was tut sich in der Umwelt?

Die Trends im Umweltbereich zeigen in die gewünschte Richtung. Vor allem Klima- und Energiekennzahlen deuten auf mehr Effizienz und geringeren Einsatz fossiler Energien hin. Die Verbesserungen verlaufen jedoch langsam.

Seit 2008 nehmen die Treibhausgasemissionen im Gastgewerbe ab und der Anteil an erneuerbaren Energien am Gesamtenergieeinsatz steigt. Diese positiven Entwicklungen sind auf ein aktives Engagement der Hotellerie zurückzuführen, aber nicht nur. Die Kenngrössen bilden auch das Umfeld ab, in dem sich die Hotellerie bewegt. Eine bessere Auslastung der Betriebe erleichtert Effizienzsteigerungen und senkt den Treibhausgasausstoss pro Logiernacht. Auch äussere Faktoren wie die Wintertemperaturen können den Energieeinsatz und die Treibhausgasemissionen beeinflussen.

In anderen Umweltbereichen wie Boden, Wasser, Abfall, Mobilität und nachhaltiger Beschaffung lässt sich der Beitrag der Hotellerie weniger klar aufzeigen.

Die Hotellerie kann das **Mobilitätsverhalten der Gäste** bei der An- und Abreise und die damit einhergehenden Umweltbelastungen nur wenig beeinflussen. Vor Ort können Hoteliers die nachhaltige Mobilität der Gäste jedoch fördern. Sie tun dies unter anderem durch Velovermietung im Hotel, gratis ÖV-Angebote und den Einsatz von Shuttlebussen.

Die **Treibhausgasemissionen** pro Logiernacht sinken seit 2008 (Abbildung 2). Jedoch tun sie das nicht in dem Mass, wie es nötig wäre, um das Kli-

maziel zu erreichen, das sich die Schweiz gesetzt hat. Die Schweiz hat sich verpflichtet, die Treibhausgasemissionen bis 2030 gegenüber 1990 zu halbieren.¹

Der **Energieeinsatz pro Logiernacht** verändert sich seit 2008 kaum. Die Energieeffizienzmassnahmen greifen noch zu wenig.

Der **Anteil an erneuerbaren Energien** in der Beherbergung hat leicht zugenommen und beträgt 2013 rund einen Viertel des totalen Energieeinsatzes (Abbildung 3).

Die **nachhaltige Beschaffung**, das heisst der bewusste Einkauf von Nahrungsmitteln, Strom, Geräten oder Verbrauchsartikeln, eröffnet grosses Potenzial, Umweltbelastungen oder negative soziale Auswirkungen zu reduzieren. Ein Grossteil der Hotels verwendet teilweise Nahrungsmittel aus der Schweiz oder der Region, ferner solche mit Bio-Label. 45 Prozent der Hoteliers bieten Fairtrade-Bananen an, bei anderen Nahrungsmitteln liegt der Fairtrade-Anteil jedoch deutlich tiefer und könnte weiter ausgebaut werden (Abbildung 4).

¹ Das Reduktionsziel von minus 50 Prozent wurde im Februar 2015 an die UNO-Klimakonvention gemeldet und an der Klimakonferenz in Paris im Dezember 2015 bestätigt.

Treibhausgasemissionen

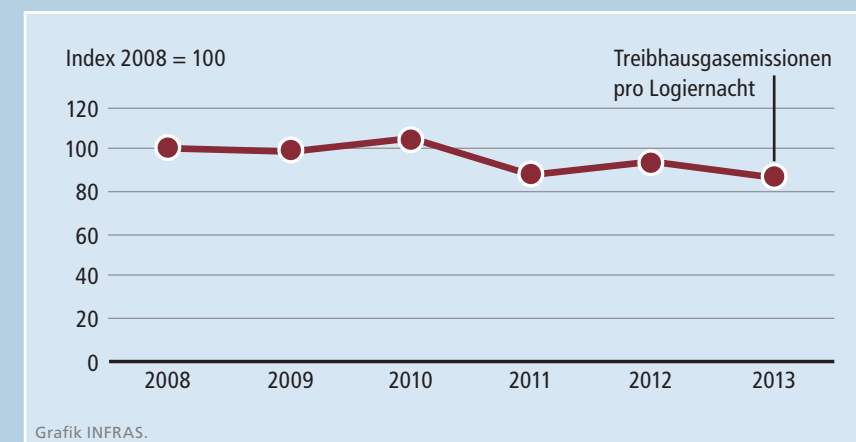


Abbildung 2: Entwicklung der Treibhausgasemissionen der Beherbergung (NOGA 55) pro Logiernacht seit 2008 (kg CO₂-Äquivalente/Logiernacht). Nicht berücksichtigt sind Treibhausgasemissionen, die durch die Produktion von importierten Gütern entstehen. Datenquelle: Berechnungen basierend auf Daten BFS 2015 und BFE 2015.

Erneuerbare und nicht erneuerbare Energien (Strom und Wärme) in der Beherbergung

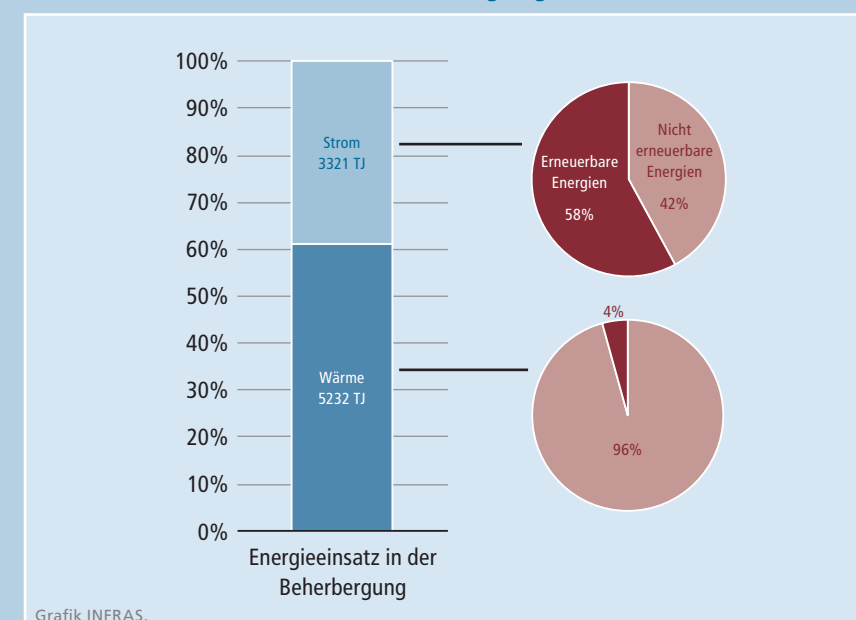


Abbildung 3: Anteile (%) an erneuerbaren Energien (dunkelrot) und nicht erneuerbaren Energien (hellrot) am Stromeinsatz und Wärmeeinsatz in der Beherbergung 2013. Die Berechnungen basieren auf Daten von BFS 2015, Umweltgesamtrechnung; BFS 2015, Volkswirtschaftliche Gesamtrechnung, und BFE 2015, Schweizerische Elektrizitätsstatistik 2014.

Nachhaltige Beschaffung

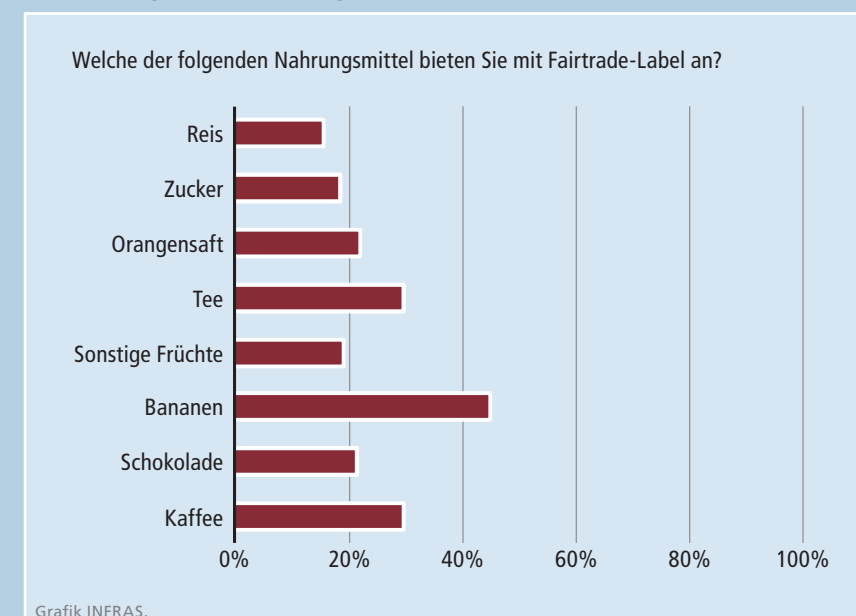


Abbildung 4: Datenquelle: Umfrage INFRAS/hotelleriesuisse 2015.

Was tut sich in der Wirtschaft?

Konjunkturelle Schwankungen und das schwierige wirtschaftliche Umfeld schlagen sich in den wirtschaftlichen Kennzahlen nieder. Stagnation, Rückgang und leichte Erholungsphasen wechseln sich seit 2008 ab. Der Strukturwandel in der Hotellerie schreitet voran.

Die wirtschaftlichen Kennzahlen zeigen ein durchzogenes Bild. Weltweite konjunkturelle Schwankungen und die Frankenstärke machten sich im Tourismus und in der Hotellerie stark negativ bemerkbar. Entsprechend zeugen Bettenauslastung, Wertschöpfung und (fehlende) Gewinne von der schwierigen Entwicklung. Die Aufhebung des Euro-Mindestkurses durch die Schweizerische Nationalbank im Januar 2015 ist in den Kennzahlen noch nicht abgebildet, wird sich künftig aber sicherlich darin niederschlagen. Strukturelle Anpassungen schreiten weiter voran, dies zeigen steigende Betriebsgrössen, höhere Arbeitsproduktivität und tendenziell höhere Bauinvestitionen.

Die **Nettobettenauslastung** und die **Anzahl Logiernächte** sind seit 2008 leicht rückläufig. Am stärksten betroffen sind Hotels in Bergregionen, während diejenigen in grossen Städten wenige Rückgänge verzeichneten. Die durchschnittliche Nettobettenauslastung in der Beherbergung lag 2014 bei 42 Prozent.

Seit 2008 ist die **Arbeitsproduktivität** angestiegen, verursacht durch sinkende Beschäftigtenzahlen bei gleichzeitiger Stagnation der Bruttowertschöpfung. Die Arbeitsproduktivität der Beherbergung ist deutlich geringer als diejenige der Gesamtwirtschaft. Dies liegt unter anderem auch daran, dass Rationalisierungen kaum mög-

lich sind, da die Leistung direkt beim Gast erbracht wird (Abbildung 5).

Die **Beschäftigung** in der Hotellerie sinkt seit 2008 kontinuierlich. Dennoch bleibt die Hotellerie eine beschäftigungsintensive Branche: Mit insgesamt 70 700 Mitarbeitenden im Jahr 2014 sorgt sie für 2,2 Prozent der Beschäftigung im tertiären Wirtschaftssektor. Auch in Randregionen und für Personen mit tiefem Bildungsstand bieten sich gute Beschäftigungsmöglichkeiten.

Die **Arbeitslosenquote in der Beherbergung** ist Schwankungen unterworfen und liegt 2014 mit 6,3 Prozent etwa auf dem Niveau von 2008. Die Arbeitslosenquote ist in der Beherbergung deutlich höher als in der Gesamtwirtschaft und zeugt von der schwierigen wirtschaftlichen Lage der Beherbergung und des Gastgewerbes in den letzten Jahren (Abbildung 6).

Die durchschnittliche **Anzahl Betten pro Betrieb** ist seit 2008 von 49,7 auf 54,1 Betten gestiegen. Im gleichen Zeitraum hat die Anzahl der Hotel- und Kurbetriebe um 370 Betriebe auf rund 5130 abgenommen (Abbildung 7). Der Strukturwandel hin zu weniger, dafür grösseren Betrieben zeigt sich darin deutlich. Die Hotellerie wird weiterhin gefordert sein, sich den Marktentwicklungen anzupassen und die Strukturen zu erneuern.

Produktivität, Wertschöpfung und Beschäftigte in der Beherbergung

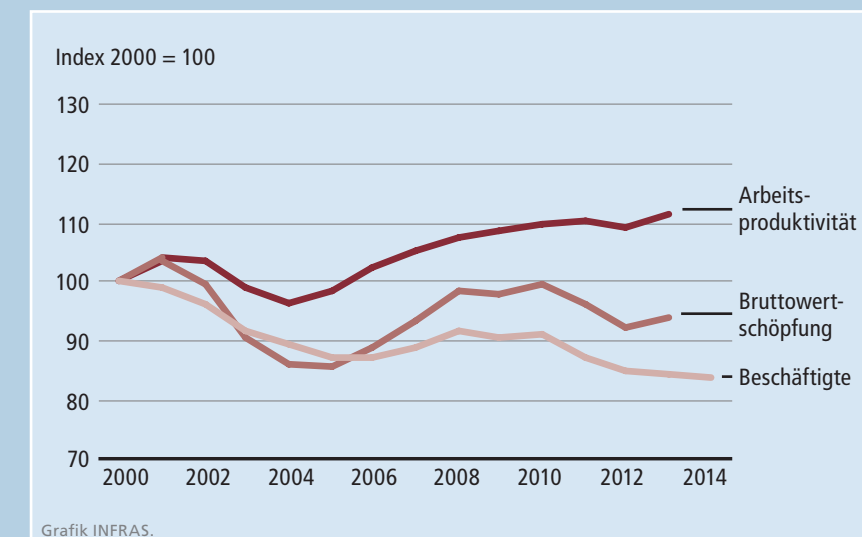


Abbildung 5: Produktivität, Wertschöpfung und Beschäftigte in der Beherbergung: indexierte Entwicklung. Datenquelle: BFS 2015 Beschäftigungsstatistik BESTA, und BFS 2015, Volkswirtschaftliche Gesamtrechnung, Produktionskonto.

Arbeitslosenquote in der Beherbergung im Vergleich zur Gesamtwirtschaft

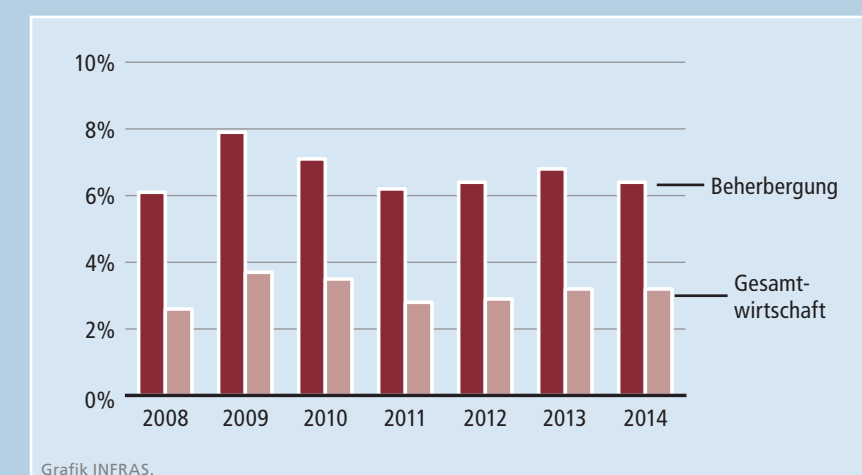


Abbildung 6: Arbeitslosenquote Beherbergung und Arbeitslosenquote aller Schweizer Wirtschaftssektoren, Angabe in % der Erwerbstätigen. Datenquelle: Gastgewerbe: SECO 2015, NOGA-Quoten (LAMDA-Helpdesk). Alle Wirtschaftssektoren: SECO 2015: Die Lage auf dem Arbeitsmarkt.

Geöffnete Beherbergungsbetriebe und durchschnittliche Bettenzahl

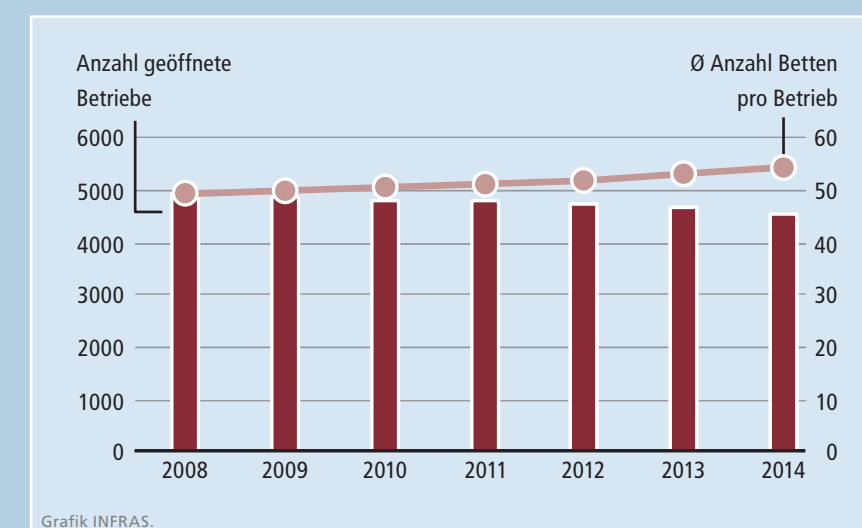


Abbildung 7: Anzahl geöffnete Beherbergungsbetriebe pro Monat und durchschnittliche Anzahl Betten pro Beherbergungsbetrieb. Datenquellen: BFS 2015, Beherbergungsstatistik HESTA.

Was tut sich in der Gesellschaft?

Die Hotellerie bewegt sich in einem Spannungsfeld verschiedener gesellschaftlicher Bedürfnisse: Den Gästen soll sie ein vielfältiges, bezahlbares Angebot bereitstellen, den Mitarbeitenden faire Arbeitsbedingungen und Ausbildungsmöglichkeiten bieten. Für die kulturelle Entwicklung der Region wird ebenfalls ein Beitrag erwartet.

Trotz des schwierigen wirtschaftlichen Umfelds konnte die Hotellerie die Arbeitsbedingungen seit 2008 halten. Die Löhne sowie das Ausbildungsniveau und die Weiterbildungsaktivitäten haben sich leicht positiv entwickelt, die Arbeitsbelastung hat dagegen eher zugenommen, was sich bei den Berufsunfällen zeigt.

In der Beziehung zu den Gästen und der regionalen Verankerung der Hotellerie lässt sich keine klare Entwicklung erkennen. Aspekte wie die Gästezufriedenheit oder der kulturelle Beitrag der Hotellerie sind schwierig zu messen.

Das **Ausbildungsniveau** liegt in der Beherbergung tiefer als im tertiären Sektor insgesamt. 28 Prozent der Erwerbstätigen in der Beherbergung haben die obligatorische Schule (Sekundarstufe I) abgeschlossen und verfügen über keine berufliche Grundausbildung. In den letzten Jahren ist der Anteil der Beschäftigten mit höheren Abschlüssen, das heisst Sekundarstufe II und Tertiärstufe (Abschlüsse der höheren Berufsbildung und Hochschulabschlüsse), gestiegen.

Das **Lohnniveau** liegt in der Beherbergung verglichen mit anderen Branchen tief. Die **Mindestlöhne** im Gastgewerbe sind seit Jahren konstant. Der durchschnittliche **monatliche Bruttolohn** ist

in der Beherbergung von 2008 bis 2012 um 7 Prozent auf 4230 Franken gestiegen.

Die **Lohnunterschiede zwischen Frauen und Männern** sind in der Beherbergung verglichen mit denen in der Gesamtwirtschaft klein, haben aber von 7,5 Prozent im Jahr 2008 auf 7,9 Prozent im Jahr 2012 zugenommen. Die Entwicklung verläuft entgegen dem Trend in anderen Wirtschaftssektoren, in denen die Lohnunterschiede zwar viel höher liegen, aber im gleichen Zeitraum gesunken sind (Abbildung 8).

Die Kennzahl für **Berufsunfälle** ist in der Beherbergung seit Längerem stabil, hat aber in allen Branchen insgesamt abgenommen. 2013 gab es in der Beherbergung 72 neu registrierte, anerkannte Berufsunfälle pro 1000 Vollbeschäftigte (Fallrisiko).

Die Gästebedürfnisse sind vielfältig und entsprechend vielfältig sollte das Angebot sein. Ausdruck dieser Vielfalt sind die verschiedenen **Spezialisierungskategorien**. Seit 2008 hat die Anzahl der Hotels mit Spezialisierungen um 37 Prozent zugenommen. Vielfältig ist das Angebot vor allem auch in der 3- und 4-Sterne-Hotellerie (Abbildung 9).

Lohnunterschiede zwischen Frauen und Männern, alle beruflichen Stellungen

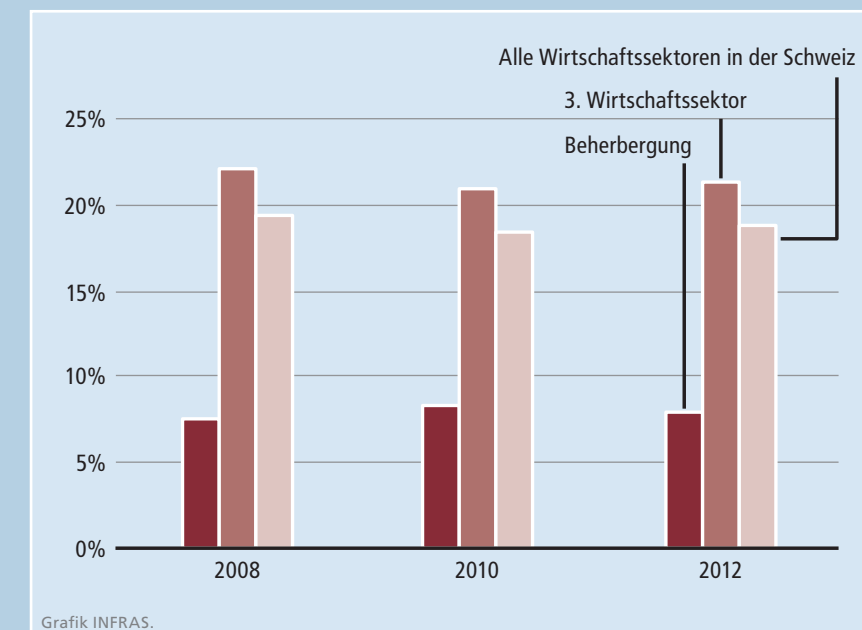


Abbildung 8: Durchschnittliche Lohnunterschiede zwischen Frauen und Männern in der Beherbergung, im tertiären Wirtschaftssektor und in allen Wirtschaftssektoren der Schweiz. Die Lohnunterschiede zwischen Frauen und Männern sind berechnet aus der Differenz der monatlichen Bruttolöhne der Frauen im Verhältnis zum monatlichen Bruttolohn der Männer. Datenquelle: BFS 2015, Schweizerische Lohnstrukturerhebung.

Hotels mit Spezialisierungen 2015

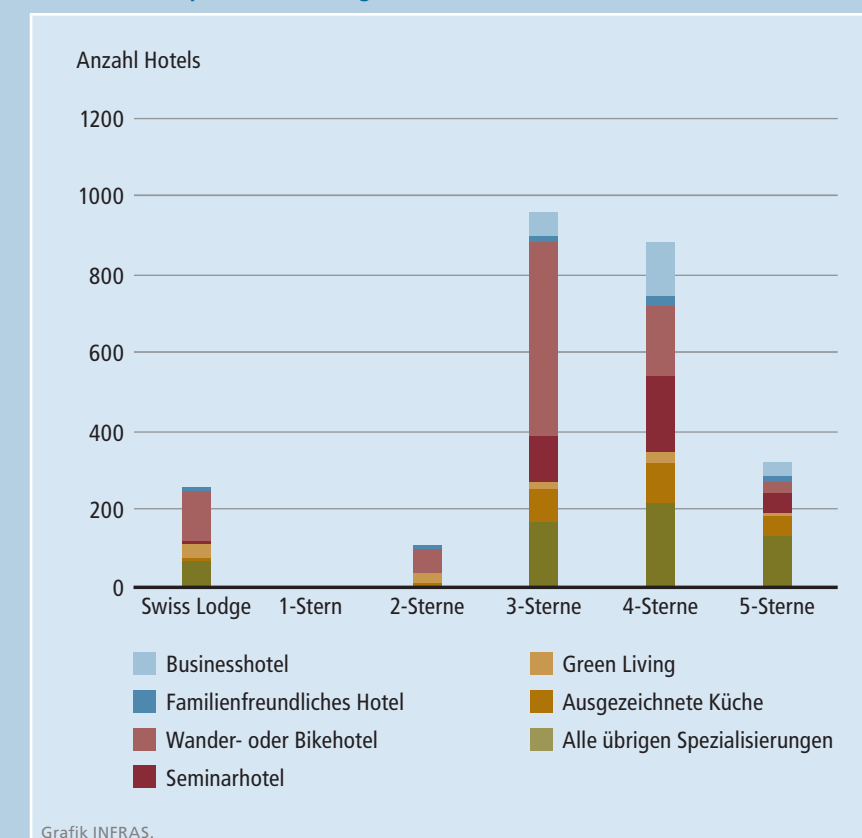


Abbildung 9: Ausgewählte Spezialisierungen in den Sternekategorien und bei der Basis-kategorie Swiss Lodge. Mitdargestellt sind sowohl Garni-Hotels als auch Superior-Hotels (z.B. 4-Sterne Superior-Hotels in der Kategorie 4-Sterne). Die 1-Stern-Hotellerie verfügt derzeit nur über 1 Hotel mit der Spezialisierung Green Living. Datenquelle: hotellerieuisse 2015 (Daten per 17.6.2015).

Wie etabliert sich Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmensführung?

Nachhaltige Unternehmensführung und die Verbindung von Qualität und Nachhaltigkeit werden immer wichtiger. Die steigende Anzahl von Betrieben mit Labels zeugt davon. Dieser Trend hin zu mehr Nachhaltigkeit in der Betriebsführung findet jedoch nur in Nischenbereichen statt.

Nachhaltige Unternehmensführung wird in der Hotellerie noch nicht auf breiter Basis praktiziert. Erst wenige Betriebe integrieren Nachhaltigkeitsaspekte umfassend in ihre Geschäftstätigkeiten und berücksichtigen ökonomische, gesellschaftliche und ökologische Aspekte gleichermaßen.

Um den Gästen das Engagement für Nachhaltigkeit aufzuzeigen, ist gute Kommunikation und das Sichtbarmachen der Nachhaltigkeitsleistungen gefragt. Dafür eignen sich Massnahmen wie das Angebot von Max Havelaar-Produkten auf dem Frühstückstisch oder ein Recycling-Corner im Hotel. Labels und Standards zeichnen nachhaltige Unternehmensführung aus und eignen sich für die Kommunikation gegenüber den Gästen.

Die Zahl der Betriebe mit **Zertifizierungen oder Auszeichnungen für Nachhaltigkeitsleistungen** nimmt seit 2008 deutlich zu, bewegt sich aber auf sehr tiefem Niveau. Über 50 Betriebe verfügen derzeit über das Label **ibex fairstay**, das die Bereiche Soziales, Wirtschaftlichkeit, Management, Umwelt und regionale Verankerung abdeckt (Abbildung 10).

Auch die Anzahl der Hotels mit **EU-Ecolabel** ist in den letzten Jahren stark angestiegen: 2008 wa-

ren 14 Hotels mit dem Label ausgezeichnet, 2013 bereits 45. Das europäische Umweltlabel signalisiert dem Gast, dass der Betrieb sorgsam mit Energie und Wasser umgeht, seinen Abfall reduziert und umweltfreundliche Stoffe verwendet.

Qualitätslabels gehen oft Hand in Hand mit Nachhaltigkeitsleistungen, oft decken sie auch gewisse ökologische oder soziale Aspekte ab. Die Schweiz ist für hohe Qualität bekannt. Diese zu fördern und zu erhalten, ist für das langfristige Überleben der Hotellerie relevant.

Das **Qualitätsprogramm des Schweizer Tourismus** fördert die Qualitätsentwicklung in touristischen Betrieben erfolgreich. 2014 verfügten 719 Hotels über ein Q-Gütesiegel, 24 Prozent davon über die höchste Stufe QIII, die einem anerkannten Qualitätsmanagementsystem entspricht (Abbildung 11).

Die **Hotelklassifikation mittels Sterne oder Basis-kategorie** bietet den Gästen die Möglichkeit, sich bereits vor dem Besuch über Servicequalität, Infrastruktur und Ausstattung eines Hotels zu informieren. 39 Prozent aller Hotels- und Kurbetriebe in der Schweiz sind derzeit von hotellerieuisse klassiert.

Beherbergungsbetriebe mit Nachhaltigkeitslabel

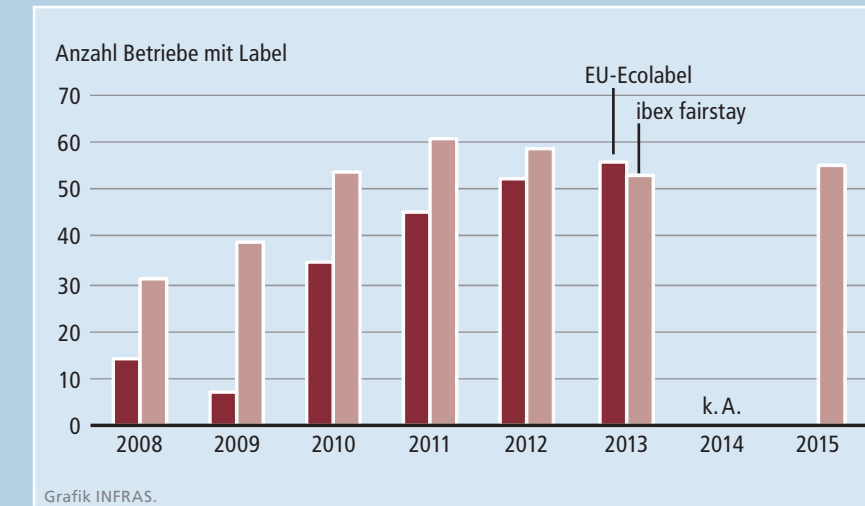


Abbildung 10:
Die Anzahl Beherbergungsbetriebe mit Nachhaltigkeitslabel EU-Ecolabel oder ibex fairstay. Datenquelle: STV 2015 (EU-Ecolabel) und ibex fairstay 2015.

Qualitätsprogramm Q-Gütesiegel in der Hotellerie

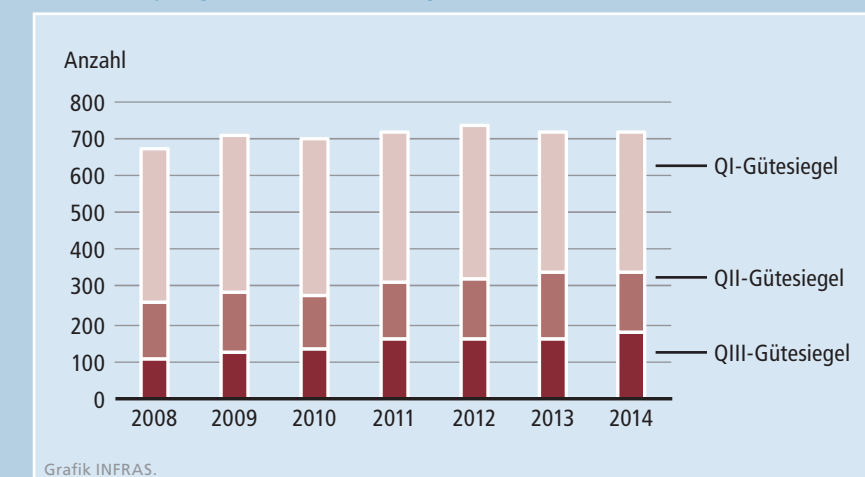


Abbildung 11:
Anzahl Hotelbetriebe mit gültigen Auszeichnungen (QI, QII und QIII). Datenquelle: STV 2015, Qualitätsprogramm des Schweizer Tourismus, Statistiken des Qualitätsprogramms.

Fokus Food Waste

Ein Drittel aller Lebensmittel geht auf dem Weg zwischen Feld und Konsument im Produktionsverfahren oder beim Transport verloren oder wird verschwendet. Rund 260 000 Tonnen der Lebensmittelabfälle fallen in der Food-Service-Branche an, zu der auch die Hotelgastronomie zählt. Vermeidbare Lebensmittelabfälle verursachen nicht nur Mehrkosten, sondern bringen auch unnötige Umweltbelastungen mit sich, durch Landnutzung, Wasserverbrauch oder Treibhausgasemissionen. Diese Belastungen könnten reduziert werden, wenn Nahrungsmittel besser genutzt würden.

Die Reduktion von Food Waste birgt Potenzial, das besser ausgeschöpft werden kann. Im Unterschied zu vielen anderen ökologischen Verbesserungen sind Massnahmen zur Reduktion der Lebensmittelabfälle nicht mit Mehrkosten und Investitionen verbunden. Im Gegenteil: Ökologische Verbesserungen führen zu Kosteneinsparungen und lohnen sich für die Betriebe.

Wichtige Resultate im Detail

- Die meisten Hoteliers sind grundsätzlich für das Thema Food Waste sensibilisiert. Dennoch gehen erst wenige das Thema systematisch an. Rund ein Fünftel der Befragten gibt an, diesbezüglich **noch nicht alle wirtschaftlich sinnvollen Massnahmen getroffen** zu haben.
- **Food Waste wird unterschätzt**, sowohl was die Menge betrifft als auch die Möglichkeit, sie zu reduzieren. Fallstudien aus der Praxis sprechen eine andere Sprache: Einzelne Betriebe konnten in kurzer Zeit bis 30 Prozent der Abfälle reduzieren. Dadurch lassen sich Kosten sparen – im Durchschnitt der Fallstudien etwa einen Franken pro Gast.
- **Messen oder Wägen von Lebensmittelabfällen ist der erste Schritt**, um Lebensmittelabfälle fassbar zu machen. Mehr als die Hälfte der Betriebe ermitteln die Abfallmengen jedoch nicht.
- Um Lebensmittelabfälle zu reduzieren, sind **viele Einzelmassnahmen** notwendig: beim Einkauf, in der Menuplanung sowie bei der Gestaltung des Angebots.
- **Mitarbeitende** in der Küche und im Service gilt es **einzubeziehen** und zu sensibilisieren. In rund 20 Prozent der Hotels sind die Kenntnisse des Personals sehr gut. Bei rund einem Drittel der Hotels ist das Thema jedoch höchstens in den Grundzügen bekannt oder interessiert das Personal nicht.

Wie kann die Hotellerie Food Waste reduzieren?

Food Waste ermitteln

- Lebensmittelabfälle sammeln, messen oder wägen, um Mengen und Ursachen zu ermitteln und diese sichtbar zu machen. Dies geht besser, wenn die Abfälle in Fraktionen separat gesammelt werden, z. B. Produktionsabfälle, zu viel produzierte Speisen in der Küche und Tellerrückläufe.
- Erhebungstools oder professionelle Erstanalysen nutzen (z. B. mit der **App von United Against Waste**).

Bewusstsein schaffen

- Kostenrechnungen anstellen. Oft zeigen diese ein bemerkenswertes Sparpotenzial aufgrund der Reduktion von Lebensmittelabfällen.
- Das Küchen- und Servicepersonal für die Food Waste-Thematik sensibilisieren und informieren (z. B. mit Informationsmaterial von **United Against Waste**) und dabei den Austausch zwischen Küche und Service fördern.
- Die Köche, Küchenchefs und Gastronomieverantwortlichen weiterbilden (z. B. **Fachkurs von United Against Waste**).
- Gäste informieren und ihr Verständnis für die Food Waste-Thematik fördern.

Food Waste vermeiden oder vermindern

- Die Menuplanung optimieren und den Einkauf der frischen Zutaten genau planen.
- Lagerbestände gering halten und bewusst bewirtschaften, um abgelaufene Vorräte zu vermeiden. Die Haltbarkeit der Produkte verlängern (z. B. durch weniger Vorproduktion, kleinere Verpackungsmengen und Vakuumieren).
- In der Küche genau nach Rezept arbeiten, um Überschüsse zu vermeiden.
- Alternativen zu Buffets anbieten, denn sie sind die grössten Food Waste-Verursacher. Ansonsten kann eine kleine Tellergrösse am Buffet dazu beitragen, dass sich die Gäste kleinere Portionen schöpfen und weniger Reste hinterlassen.
- Das Angebot auf der Speisekarte bewusst beschränken und Zutaten für die Gerichte gering halten (z. B. saisonale Beschränkung, Speiseplan je nach Witterung oder Wechsel von Tagesmenu auf Wochenmenu).
- Im Tellerservice die Portionen klein bemessen, dafür Nachservice anbieten oder Portionsgrössen und Beilagen nach Wunsch servieren.

Food Waste verwerten oder weitergeben

- Reste aus der Küche bei späteren Menüs verwenden.
- Zubereitete Speisen, die übrig bleiben, im Personalrestaurant anbieten.
- Vorrätige Lebensmittel, die kurz vor dem Ablaufdatum stehen, an Mitarbeitende verschenken oder wohlthätigen Organisationen weitergeben (Sozialwerke wie **Tischlein deck dich**).

Food Waste recyceln anstatt entsorgen

- Wenn möglich altes Brot oder Rüstabfälle für die Verfütterung an Tiere weitergeben.
- Rüstabfälle kompostieren oder der Biogasvergärung zuführen, um Kreisläufe zu schliessen.

Was tut die Hotellerie, um Food Waste zu reduzieren? Beispiele aus der Praxis

Hotel Weiss Kreuz, Thusis: Das Messen der Lebensmittelabfälle motiviert und holt das ganze Team ins Boot



(Foto: HÜ Design Thusis)

Das Hotel Weiss Kreuz in Thusis ist ein 3-Sterne-Komfort Hotel, das sich seit längerem mit dem Thema Lebensmittelabfall auseinandersetzt. Im Rahmen des Beratungsangebots von United Against Waste mass das Team 2015 erstmals während vier Wochen die Lebensmittelabfälle der täglich rund hundert Essensausgaben und machte sie so fassbar. «Das Ergebnis der Abfallerhebung bestätigt, dass sich unser Engagement auch finanziell lohnt. Das bedeutet eine zusätzliche Motivation für das gesamte Team», so Thomas Rüegg, Direktor des Hotels Weiss Kreuz.

Die Kombination verschiedener Massnahmen ist der Schlüssel zum Erfolg. Abfall wird getrennt gesammelt und sichtbar gemacht. Dies sei wichtig, um das Bewusstsein zu fördern und auch längerfristig Verbesserungen aufzuzeigen. Auch die Lagerung hat das Team optimiert und die Menügrössen reduziert. Kommunikation sowie Rücksprache zwischen Küche und Service wurden verbessert. Informationen zu Retouren fliessen nun direkt in die Planung und den Wareneinsatz ein. Die Mitarbeitenden sind sensibilisiert, diskutieren an internen Schulungen Verbesserungsmöglichkeiten und setzen sie um.

«Wir stehen noch am Anfang», betont Thomas Rüegg. Es gebe noch vieles, was möglich sei. «Bisher haben sich alle Massnahmen gelohnt», ergänzt er.

Hotel Radisson Blu, Basel: Die Food Waste-Thematik ist in der Nachhaltigkeitsstrategie verankert



(Foto: Seanne – Architekturconcept, Aachen)

Das Businesshotel Radisson Blu in Basel verfügt über 206 Gästezimmer und Suiten und acht Konferenzräumen mit Platz für bis zu 400 Personen. Seit einigen Jahren engagiert sich das Radisson Blu für die Nachhaltigkeit im Rahmen des Programms «Responsible Business» (RB) der Carlson-Rezidor Gruppe. Jedes Hotel hat einen eigenen RB-Aktionsplan, der neben Food Waste auch andere Bereiche umfasst.

Das Hotel Radisson Blu konnte im Verlauf der letzten zwei Jahre die Food Cost um etwa 3 Prozent senken. «Seit gut 18 Monaten erfassen wir die

Werte; von der Produktion über abgelaufene Esswaren bis hin zum Rücklauf aus den Outlets. Wir sind im Schnitt bei etwa 200 Gramm pro Gast angelangt, was doch etwa 30 Gramm weniger sind als zu Beginn der Erfassung», erklärt Felix Hauser, General Manager des Radisson Blu. «Die neue Definition der Portionen und der Turnover an den Buffets tragen wesentlich zur Reduktion bei.»

In der Küche des Radisson Blu wird auf Menu Engineering fokussiert, um von Überschneidungen im Angebot zu profitieren. Zur Vermeidung und Verminderung von Lebensmittelabfällen wurde auch der Anteil Convenience Food reduziert und wurden neue Portionierungen eingeführt und Rezepturen umgesetzt.

«Frisch zubereitete Speisen, attraktiv präsentiert und mit vernünftigen Portionen bestätigen den Erfolg unseres Konzepts», freut sich Hauser. In Planung ist die Neugestaltung des Frühstücksbuffets. Das Angebot auf dem Buffet soll zukünftig um rund 20 Prozent reduziert werden. Jedoch wird alles à la carte weiter erhältlich sein.

Hotel Belvoir, Rüschlikon: Produktionsabläufe verbessert und Qualität ausgebaut



(Foto: Niklas Thiemann FOTODESIGN)

Das 4-Sterne Superior Hotel Belvoir in Rüschlikon am Zürichsee verköstigt seine Gäste mit täglich rund 170 Mahlzeiten. Es erstellte eine Analyse der Lebensmittelabfälle und erhielt damit eine Grundlage für gezielte Massnahmen. Gewicht, Menge, Produktart und Ursache der Reste wurden erfasst und die Abfallkosten errechnet. Das Ergebnis: Die Lebensmittelabfälle konnten in nur drei Wochen um 30 Prozent reduziert werden. Der Betrieb sparte somit 3000 Franken. «Die Gegenüberstellung der weggeworfenen Waren mit den Mehrkosten waren besonders hilfreich. Es motivierte das Küchenteam, die Abfälle weiter zu vermindern», sagt Reto Vögeli, Küchenchef des Hotels Belvoir.

Die Massnahmen reichen vom Buffet bis zum Seminar. «Dank den Erkenntnissen konnten wir die Produktionsabläufe und das Angebot überarbeiten und verbessern. Gleichzeitig haben wir die Qualität der Gerichte ausgebaut», hebt Reto Vögeli hervor. So wird das Salatbuffet neu nur am Mittag serviert, am Abend gibt es die Vorspeisen als Tellergerichte. Neu wird das Brot nach Bedarf geschnitten, um die grosse Menge an Abfall zu verringern. Bei der Seminar-Gastronomie liegt der Fokus auf Tellergerichten oder auf «Flying Service». Somit kann die Menge in Portion und Grösse auf die Anzahl Gäste besser abgestimmt werden, als dies mit einem Buffet der Fall wäre.

«Jeder Betrieb hat seine eigenen Herausforderungen, je nach Konzept und Betriebsart», betont Martin von Moos, Gastgeber und Geschäftsführer des Hotels Belvoir: «Wir haben massgeschneiderte Massnahmen in Planung und Einkauf, Produktion sowie Verkauf und Angebotsgestaltung umgesetzt und die Lebensmittelabfälle reduziert, ohne dass das Angebot an Attraktivität einbüsst und die Gäste etwas davon bemerken».

Fokus Barrierefreiheit

Die Gleichstellung und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen in allen Bereichen des gesellschaftlichen Lebens ist ein wichtiges Ziel, das in der Schweiz auch gesetzlich verankert ist. Die Hotellerie trägt eine Mitverantwortung, die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen zu verbessern.

Die Bestrebungen für Barrierefreiheit sind in der Schweizer Hotellerie noch eher gering, die Behindertenfreundlichkeit wird kaum aktiv gefördert. Für Menschen, die auf vollständig barrierefreie Übernachtungsmöglichkeiten angewiesen sind, ist das Angebot dementsprechend gering. Grosser Handlungsspielraum besteht aber nicht nur in baulicher Hinsicht, sondern auch in der Information und der Kommunikation. Informationen zu Zugänglichkeit und Einrichtung sowie über weitere Angebote sind noch zu selten vorzufinden.

Wichtige Resultate im Detail

- In der Schweiz leben rund 1,2 Millionen Menschen mit Einschränkungen und 1,5 Millionen Menschen im Alter über 65. Durch einen Ausbau barrierefreier Reiseangebote könnte diesen Bevölkerungsgruppen Reisen ermöglicht oder erleichtert werden und das entsprechende **Marktpotenzial** würde besser genutzt.
- Die Mehrheit der befragten Hoteliers gibt an, dass ihr Hotel für Personen im Rollstuhl geeignet sei. Aber nur rund 30 Prozent verfügen über behindertengerechte Gästezimmer. Es zeigt sich eine **Diskrepanz zwischen der generellen Einschätzung der Behindertengerechtigkeit und der tatsächlichen Ausstattung.**

- **Bauliche Massnahmen** sind vielfach mit hohen Kosten verbunden und oft wegen der historischen Bausubstanz kaum umsetzbar. Der Handlungsspielraum ist teilweise beschränkt.
- Wenn **Informationen fehlen**, ist dies oft eine ähnlich grosse Barriere wie bauliche Hindernisse. Nur 17 Prozent der befragten Hoteliers informieren über Zugänglichkeit und Eignung ihres Hotels für Menschen mit Behinderungen oder speziellen Bedürfnissen. Diese Hürde liesse sich mit wenig Aufwand abbauen.
- Auf **Branchenebene** wurden in Zusammenarbeit mit Partnern Initiativen lanciert, um Reiseinformationen für Menschen mit Behinderungen im Schweizer Tourismus sichtbar und zugänglich zu machen. Die Branche ist für die Thematik zunehmend sensibilisiert.
- Zu einem barrierefreien Angebot gehört auch die **Vermittlung von barrierefreien Freizeitangeboten**. Die Hotellerie könnte Gäste mit Behinderungen bei der Planung ihrer Freizeitaktivitäten stärker unterstützen, indem sie geeignete Angebote schafft, auf Destinationsebene mit anderen Anbietern zusammenarbeitet und Angebote von Tourismuspartnern vermittelt.

Wie kann die Hotellerie die Barrierefreiheit fördern?

Über Barrierefreiheit im eigenen Hotel informieren

- Auf der Hotelwebsite die Eignung und die Infrastruktur des Hotels für Menschen mit Behinderungen oder speziellen Bedürfnissen – auch Familien mit Kleinkindern – erwähnen.
- Die Website des Hotels in barrierefreiem Webdesign gestalten, um Lesbarkeit und Verständlichkeit zu verbessern (10 Punkte für barrierefreies Webdesign: www.access-for-all.ch).

Das Personal schulen und sensibilisieren

- Die Hotelmitarbeitenden im Umgang mit Behinderten instruieren und Know-how-Transfer in diesem Bereich fördern.
- Mitarbeitende an Weiterbildungskursen für den Umgang mit Behinderten teilnehmen lassen.

In barrierefreie Räumlichkeiten investieren

- Räumlichkeiten (öffentliche Bereiche, Gästezimmer) behindertengerecht nach SIA 500² optimieren und entsprechende Infrastruktur einbauen (z.B. Behindertentoiletten).

Barrierefreiheit ohne grosse Investitionen optimieren

- Abholservice für Behinderte oder Gäste mit besonderen Bedürfnissen anbieten.
- Spezielle Dienstleistungen im Hotel ermöglichen, z.B. Spitex-Leistungen oder die Anwesenheit von Assistenz- oder Blindenführhunden.
- Sicherheitskonzept oder Notfallplan speziell für Behinderte ausarbeiten (Sammelplätze, Notfalltasten in Bad und Schlafzimmern usw.).
- Behindertenparkplätze kennzeichnen.
- Beschriftung der Hotelräumlichkeiten für Sehbehinderte optimieren.

Barrierefreiheit durch Zusammenarbeit fördern

- Mit Organisationen kooperieren, die Ferien für Menschen mit Behinderungen oder besonderen Bedürfnissen vermitteln, z.B. Mobility International Schweiz (www.mis-ch.ch), RolliHotel (www.rollihotel.ch), Stiftung Claire & George (www.claireundgeorge.ch) oder Stiftung Denk an mich (www.denkanmich.ch).
- Den Gästen mit Behinderungen geeignete Freizeitangebote vermitteln oder empfehlen.

² Die Norm SIA 500 Hindernisfreie Bauten (SN 521 500) ist seit 2009 die massgebliche Grundlage für den hindernisfreien (behindertengerechten) Hochbau in der Schweiz.

Was tut die Hotellerie zur Förderung der Barrierefreiheit? Beispiele aus der Praxis

«Ferien – zugänglich für alle.» Denk an mich macht die Schweizer Jugendherbergen hindernisfrei



(Foto: Micha Scherrer)

Die Schweizer Jugendherbergen (SJH) lancierten 2013 gemeinsam mit der Stiftung Denk an mich das Projekt «Ferien – zugänglich für alle», um das gesamte Schweizer Jugendherbergsangebot hindernisfrei zu gestalten. «Menschen mit Behinderungen sollen ein selbstbestimmtes Leben führen können – auch in den Ferien», ist René Dobler, CEO der Schweizerischen Stiftung für Sozialtourismus (SSST), die für Bau und Unterhalt der Jugendherbergen in der Schweiz verantwortlich zeichnet, überzeugt. Um dies zu erreichen, setzt das Projekt auf drei Standbeine: bauliche Massnahmen, Sensibilisierung der Mitarbeitenden und Bekanntmachung des hindernisfreien Angebotes. Seit Beginn des Projekts eröffneten die SJH zwei neue hindernisfreie Jugendherbergen und realisierten den Umbau von zwei älteren Häusern zu hindernisfreien Betrieben. Die Mitarbeitenden besuchten Schulungen zum Abbau von Berührungängsten und zur Gewinnung von Erfahrungen im Umgang mit Gästen mit Behinderungen. Die Zertifizierung der Barrierefreiheit der Webseite der Schweizer Jugendherbergen sowie ein geeignetes Online-Buchungssystem für Menschen mit Behinderungen sind in Arbeit.

Ziel des Projekts ist es darüber hinaus, auch Signalwirkung für die Schweizer Tourismusbranche zu erreichen. «Teile unserer Bemühungen konzentrieren sich darauf, dieses Thema auf die touristische Agenda zu bringen», sagt Dobler. Das Konzept von «Ferien – zugänglich für alle» ist für andere Organisationen einfach kopierbar. In den Bausteinen Bau, Betrieb und Kommunikation deckt es bestehende Schwachstellen wie bauliche Hindernisse oder Wissens- und Informationslücken auf und definiert Massnahmen, mit denen diese geschlossen werden können. Mehr Informationen unter www.youthhostel.ch/hindernisfrei

Ferienhotel Bodensee, Berlingen: das erste hindernis- und barrierefreie Hotel der Schweiz



(Foto: Urs Wyss Photography)

Das erste komplett hindernis- und barrierefreie Hotel der Schweiz öffnete 2015 seine Türen für den Betrieb. Das Ferienhotel Bodensee ist vollständig auf die Bedürfnisse von Gästen mit Behinderung ausgerichtet und verfügt über 22 schwellenfreie Zimmer. Alle Zimmer verfügen über modernste Pflegebetten, die mit einer Vielzahl von Funktionen ausgestattet sind, welche das Manövrieren und die Pflege von Gästen massiv erleichtern. «Unser Projekt steht für Chancengleichheit: Auch Menschen mit einer Behinderung haben das Bedürfnis nach Ferien und Selbstbestimmung. Unser

Projekt Ferienhotel Bodensee hilft, eine möglichst barrierefreie und angenehme Ferienmöglichkeit für Menschen mit Behinderung zu schaffen», sagt Stefan Steiner, Direktor des Ferienhotels. ««Gesunde» Menschen sind immer als Hotelgäste willkommen. Durch die Durchmischung von Gästen mit und ohne Behinderung entsteht gegenseitiges Verständnis, Respekt und Toleranz», sagt Steiner.

«Ein wichtiges Anliegen ist es ebenfalls, Ausflugsideen in der Region zu vermitteln und geführte Touren anzubieten. Selbstverständlich muss das für Menschen, die in ihrer Bewegungsfreiheit eingeschränkt sind, bei der Planung berücksichtigt werden. Trotzdem soll ein spannendes und attraktives Ferienprogramm zusammengestellt werden», so Stefan Steiner, Direktor des Ferienhotels.

Hotel Appenberg, Zäziwil: Barrierefreiheit durch laufende Optimierungen verbessern



(Foto: Hans Wirthrich, Langnau)

Das Unique Hotel Appenberg besteht aus zwölf fast ausnahmslos historischen Gebäuden aus dem Emmental und der Region Bern. Die historischen Gebäude sind teilweise barrierefrei, soweit dies unter den speziellen Bedingungen der Hanglage möglich ist. «Unser Ziel ist es, aus den zum Teil über hundertjährigen Gebäuden ein Optimum an Bewegungsmöglichkeiten zu schaffen. Einige Zimmer sind rollstuhlgängig, vollumfänglich nach der SIA-Norm wurde ein Zimmer renoviert. Die Zugänge zu den öffentlichen Bereichen sowie die Gartenanlage sind jetzt barrierefrei», schildert Jakob Mosimann-Walther, Direktor des Hotels Appenberg. Dank der Umgestaltung von einem Rasenplatz zu einem festen Granitplatz ist das Gartenrestaurant nicht nur leichter begehbar, auch konnte die Saison um fast zwei Monate verlängert werden.

Das Appenberg beherbergt auch Gruppen mit Gehbehinderungen und SGB-FSS-Gehörlosenseminare in Zusammenarbeit mit dem Schweizerischen Gehörlosenbund in Gruppen von rund 15 bis 20 Personen. Die Mitarbeitenden zeigen grosses Engagement und zeichnen sich durch ihre Offenheit und Flexibilität aus. «Es sind die Erfahrungen der Mitarbeitenden und die persönlichen Begegnungen, durch die wir unser Angebot für die Gehörlosen laufend verbessern», ergänzt Mosimann-Walther.

Destination Scuol Samnaun Val Müstair: Bietet Ferien für Gäste mit Spitex-Bedarf



(Foto: Andrea Badrut, Chur)

Vor vier Jahren ist in der Destination Scuol Samnaun Val Müstair die «Nationalparkregion – Gesundheitsregion» entstanden, mit dem Ziel, Gästen gesundheitstouristische Angebote zur Verfügung zu stellen. Eines der Produkte trägt den Namen «Ferien für Gäste mit Spitex-Bedarf». Bei diesem Angebot geht es darum, Gästen, die auf Spitex-Unterstützung angewiesen sind, sorgenfreie Ferien in der Nationalparkregion zu ermöglichen. Dazu wurde eine Kooperation mit der Stiftung Claire & George ins Leben gerufen, die sich auf die Vermittlung von Ferien für Senioren und Menschen mit Einschränkungen spezialisiert hat. Die Mitarbeitende dieser Stiftung übernehmen die Aufgabe, die speziellen Wünsche der Gäste detailliert zu erfassen und sie an die einzelnen Leistungspartner (Hotels, Spitex-Dienste, Transport etc.) weiterzuleiten. So muss der Gast nicht mit allen Diensten persönlich in Kontakt treten, sondern hat nur einen Ansprechpartner, der alle Bedürfnisse für den Gast abklärt. In einer Pilotphase haben sechs Hotels und die örtliche Spitex diese Leistung angeboten. In der Destination wurden so in zwei Jahren rund 100 Logiernächte generiert.

Auf Basis dieser Erfahrungen wurde schliesslich entschieden, den Gästen barrierefreie Reiseinformationen entlang der gesamten Servicekette bereitzustellen. Es wurden barrierefreie Leistungen in Transport, Beherbergung, Freizeitgestaltung und Restauration gesammelt, welche man potenziellen Gästen zugänglich machen möchte. «Aktuell beschäftigen wir uns damit, wie wir diese Informationen unseren Gästen am besten darstellen», erklärt Philipp Kemmler, Produktmanager Gesundheitsregion und Wasser der Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG. «Die Angebote sollten weiter von Personen mit Einschränkungen getestet werden, um die Glaubwürdigkeit der Informationen zu erhöhen. So kann ein qualitativ hochwertiges, stimmiges, barrierefreies Reiseerlebnis angeboten werden, und dies in einem Gästesegment, das in Zukunft immer mehr an Bedeutung gewinnen wird.» Mehr Informationen unter: www.engadin.com/gesundheit und www.nationalparkregion-gesundheitsregion.ch

hotelleriesuisse – Kompetent.

Dynamisch. Herzlich.

Monbijoustrasse 130

Postfach

CH-3001 Bern

Tel. +41 31 370 42 02

Fax +41 31 370 44 44

nachhaltigkeit@hotelleriesuisse.ch

www.hotelleriesuisse.ch

