Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

HOCHSCHULE
LUZERN

Wirtschaft

FH Zentralschweiz

Jahre

Institut für
Tourismuswirtschaft ITW
Hochschule Luzern

Ablauf des heutigen Abends

18:00	**Begrüssung der Gäste** Christine Böckelmann, Direktorin Hochschule Luzern – Wirtschaft **Highlights in 25 Jahren ITW** Jürg Stettler, Leiter Institut für Tourismuswirtschaft **Referat «Tourismus gestern, heute und morgen – der Einfluss der Technologie auf die Geschäftsmodelle»** Thomas Bieger, Rektor Universität St. Gallen **Referat «Mobilität und Masse»** Moritz Leuenberger, alt Bundesrat (UVEK) **Gespräch mit den Referenten** Moderiert durch Raphael Prinz, TV-Korrespondent Zentralschweiz, SRF
19:30	**Apéro**

Christine Böckelmann

Direktorin Hochschule Luzern – Wirtschaft

Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

HOCHSCHULE
LUZERN

Wirtschaft

FH Zentralschweiz

Jahre

Institut für
Tourismuswirtschaft ITW
Hochschule Luzern

Da versteht man schon, warum die Engländer in die mondänen Hotels in den Bergen in die Kur gekommen sind, sagt der Paul,
ist ja vor hundert Jahren in Mode gekommen, sich den Kopf in den Bergwintern auszulüften,
die Rhätische pumpt Gäste von den flachen Ländern in die Berge rauf, und hier werden die müden, ausgebrannten Seelen in der frischen Bergluft aufgehängt wie frische Lintücher und ausgelüftet,
ja wohin mit den Tourists, wenn hier kein Schnee mehr liegt, die kann man ja nicht den ganzen Tag lang wandern lassen, die holen sich noch eine Zerrung, und ob das gesund ist, ist denn noch nicht erwiesen, wandern im Winter bei dieser kalten Luft, mit den blutten Wädeli, da fängt man sich ja eine Blasenentzündung ein wie die vom Schneckenhof im Schwarzwald.....

Arno Camenisch, Der letzte Schnee (2018, S. 87)

Hochschule Luzern
Wirtschaft

Jürg Stettler

Leiter Institut für Tourismuswirtschaft

Highlights aus 25 Jahren Institut für Tourismuswirtschaft ITW

1993

Gründung
– 3 Mitarbeitende
– 1 Weiterbildungs-angebot

Mobilität

Nachhaltige Entwicklung

2008 | 2010 | 2012 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018

Heute
– 37 Mitarbeitende
– 4 Bachelor-Angebote
– 1 Master-Angebot
– 7 Weiterbildungs-angebote
– 70 Projekte

…RO 2008 und Nachhaltig- …–2010)

Volkswirtschaftliche Bedeutung Olympische Winterspiele «Graubünden 2022» (2012–2013)

Ski WM St. Moritz 2017: Nachhaltigkeit + Innovation = Vermächtnis (NIV) (2012–2017)

…dheitstourismus

…estinationsmanagement-Planspiel …eit 2008)

Stärkung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz (2013–2017)

Destinationsbildung und strategische Angebots-entwicklung und Vermarktung Luzern Land (2006–2008 und 2015–2018)

Kontralle der Schweizer Wellness-Destinationen (2014–2016)

Chinesische Individualreisende in der Zentralschweiz (2017–2019)

…rism

Smartphone-Nutzung und Online-Buchungsverhalten (2011–2014)

«Smart Marketing Saastal»: Kooperative digitale Marketing-Kampagnen (2015–2019)

Digitalisierung der Tourismus-wirtschaft (Geschäftsprozesse, Daten & Statistiken) (2017–2018)

…kehr & Mobilitätsstudien

…en bewegungsfreundlicher …(2006–2008)

Mikrozensus Verkehr 2010: Analyse Verkehrsverhalten der Schweizer Bevölkerung (2011–2013)

Multilokales Wohnen in der Schweiz (2013–2014)

Lebensstil-Ansatz für Massnahmen für klima-bewussten Konsum und nachhaltige Mobili-tät im Haushalt (2015–2017)

Prognose & Steuerung des Gästeaufkommens im Freizeit- & Tourismusverkehr (2016–2018)

…öffentlicher Verkehr

…s e»asy Card» …ptanz) (2004–2005)

Verkehrsanbindung von Freizeit-anlagen (2011–2014)

Wertschöpfungspotenziale des Freizeit-/ Tourismusverkehrs im ÖV (2012–2014)

Internationaler Personenverkehr Bahn/Bus mit Fokus auf Fernbusse (2016–2017)

Selbstfahrende Fahrzeuge im ÖV in ländlichen Regionen (2017–2018)

Nachhaltige Entwicklung

Interdisziplinärer Schwerpunkt «Tourismus & nachhaltige Entwicklung (2009–2018)

Entwicklung & Vermarktung von nachhaltigen Angeboten (2012–2015)

Tourism Destinations under Pressure (Overtourism) (2015–2017)

Nachfrage und Zahlungsbereitschaft für nachhaltige Tourismusangebote (2010–2012)

Buchungsabsichten für einen Urlaub in einem nachhaltigen Hotel (2013–2017)

Unser Lehrangebot wird laufend aktualisiert & weiterentwickelt

Ausbildung

Höhere Fachschule für Tourismus (HFT) Luzern (1988–2014)

FH Diplomstudiengang bzw. BA-Studien-richtung «Tourismus & Mobilität» (2003–2005 bzw. 2006–2017)

Master Studiengang Major «Tourism» (seit 2008)

Bachelor Studienrichtung «Tourism» (engl.) (seit 2017)

Bachelor Major/Minor «Tourismus» und «Mobili-tät» (ab 2018)

Bachelor of Science in «Hospitality Management» (SHL-Kooperation, ab 2018)

Weiterbildung

Vorbereitungskurs Höhere Fachprüfung (HFP) «Tourismus-experte» (1993–2011)

NDK/CAS «Event-Management» (seit 2001)

Vorbereitungskurs HFP «ÖV-Manager» (seit 2001)

CAS «Tourismus für Quereinsteiger» (seit 2005)

CAS «ÖV für Quereinsteiger» (seit 2012)

CAS «Planung öffentlicher Verkehr» (seit 2016)

Highlights aus 25 Jahren Institut für Tourismuswirtschaft ITW

Tourismus

Mobilität

Nachhaltige Entwicklung

1993
Gründung
– 3 Mitarbeitende
– 1 Weiterbildungsangebot

2000 2005 2008 2010 2012 2014 2015 2016 2017

2018
Heute
– 37 Mitarbeitende
– 4 Bachelor-Angebote
– 1 Master-Angebot
– 7 Weiterbildungsangebote
– 70 Projekte

Sporttourismus & Events

«Event-Scorecard»: Volkswirtschaftliche Bedeutung von Sportgrossevents (seit 2000)

UEFA Euro 2008 und Nachhaltigkeit (2004-2010)

Volkswirtschaftliche Bedeutung Olympische Winterspiele «Graubünden 2022» (2012-2013)

Ski WM St. Moritz 2017: Nachhaltigkeit + Innovation = Vermächtnis (NIV) (2012-2017)

Chinesische Individualreisende in der Zentralschweiz (2017–2019)

Digitalisierung der Tourismuswirtschaft (Geschäftsprozesse, Daten & Statistiken) (2017–2018)

Prognose & Steuerung des Gästeaufkommens im Freizeit- & Tourismusverkehr (2016–2018)

Online-Marketing & Digital Tourism

Management öffentlicher Verkehr

Nachhaltige Entwicklung

Interdisziplinärer Schwerpunkt «Tourismus & nachhaltige Entwicklung (2009–2018)

Nachfrage und Zahlungsbereitschaft für nachhaltige Tourismusangebote (2010–2012)

in einem nachhaltigen Hotel (2013–2017)

Analyse Verkehrsverhalten der Schweize (2011–2013

Schweiz (2013–2014)

2030 (Prognosestudie) (2003–2005)

Siedlungen (2006–2008)

Markttest «SBB e>asy Card» (Marktakzeptanz) (2004–2005)

Unser Lehrangebot wird laufend aktualisiert & weiterentwickelt

Ausbildung	Höhere Fachschule für Tourismus (HFT) Luzern (1988–2014)	FH Diplomstudiengang bzw. BA-Studienrichtung «Tourismus & Mobilität» (2003–2005 bzw. 2006–2017)	Master Studiengang Major «Tourism» (seit 2008)	Bachelor Studienrichtung «Tourism» (engl.) (seit 2017)	Bachelor Major/Minor «Tourismus» und «Mobilität» (ab 2018)	Bachelor of Science in «Hospitality Management» (SHL-Kooperation, ab 2018)
Weiterbildung	Vorbereitungskurs Höhere Fachprüfung (HFP) «Tourismusexperte» (1993–2011)	NDK/CAS «Event-Management» (seit 2001) Vorbereitungskurs HFP «ÖV-Manager» (seit 2001)	CAS «Tourismus für Quereinsteiger» (seit 2005)	CAS «ÖV für Quereinsteiger» (seit 2012)	CAS «Planung öffentlicher Verkehr» (seit 2016)	

Highlights aus 25 Jahren Institut für Tourismuswirtschaft ITW

Tourismus | Mobilität | Nachhaltige Entwicklung

1993 Gründung
– 3 Mitarbeitende
– 1 Weiterbildungsangebot

2000 | 2005 | 2008 | 2010 | 2012 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | **2018** Heute
– 37 Mitarbeitende
– 4 Bachelor-Angebote
– 1 Master-Angebot
– 7 Weiterbildungsangebote
– 70 Projekte

Sporttourismus & Events

«Event-Scorecard»: Volkswirtschaftliche Bedeutung von Sportgrossevents (seit 2000)

UEFA EURO 2008 und Nachhaltigkeit (2004–2010)

Volkswirtschaftliche Bedeutung Olympische Winterspiele «Graubünden 2022» (2012–2013)

Ski WM St. Moritz 2017: Nachhaltigkeit + Innovation = Vermächtnis (NIV) (2012–2017)

Destinationsmanagement & Gesundheitstourismus

...stinationsbildung und strategische Angebots-...twicklung und Vermarktung Luzern Land ...006–2008 und 2015–2018)

...ness-

Chinesische Individualreisende in der Zentralschweiz (2017–2019)

Inszenierung und Erlebniswelten von Bergbahnen (2000-2003)

Chinesische Individualreisende in der Zentralschweiz (2017-2019)

Tourismusverkehr 2030 (Prognosestudie) (2003–2005)

Determinanten bewegungsfreundlicher Siedlungen (2006–2008)

Mikrozensus Verkehr 2010: Analyse Verkehrsverhalten der Schweizer Bevölkerung (2011–2013)

Multilokales Wohnen in der Schweiz (2013–2014)

Lebensstil-Ansatz für Massnahmen für klimabewussten Konsum und nachhaltige Mobilität im Haushalt (2015–2017)

Prognose & Steuerung des Gästeaufkommens im Freizeit- & Tourismusverkehr (2016–2018)

Management öffentlicher Verkehr

Markttest «SBB e>asy Card» (Marktakzeptanz) (2004–2005)

Verkehrsanbindung von Freizeitanlagen (2011–2014)

Wertschöpfungspotenziale des Freizeit-/Tourismusverkehrs im ÖV (2012–2014)

Internationaler Personenverkehr Bahn/Bus mit Fokus auf Fernbusse (2016–2017)

Selbstfahrende Fahrzeuge im ÖV in ländlichen Regionen (2017–2018)

Nachhaltige Entwicklung

Interdisziplinärer Schwerpunkt «Tourismus & nachhaltige Entwicklung (2009–2018)

Entwicklung & Vermarktung von nachhaltigen Angeboten (2012–2015)

Tourism Destinations under Pressure (Overtourism) (2015–2017)

Nachfrage und Zahlungsbereitschaft für nachhaltige Tourismusangebote (2010–2012)

Buchungsabsichten für einen Urlaub in einem nachhaltigen Hotel (2013–2017)

Unser Lehrangebot wird laufend aktualisiert & weiterentwickelt

Ausbildung

Höhere Fachschule für Tourismus (HFT) Luzern (1988–2014)

FH Diplomstudiengang bzw. BA-Studienrichtung «Tourismus & Mobilität» (2003–2005 bzw. 2006–2017)

Master Studiengang Major «Tourism» (seit 2008)

Bachelor Studienrichtung «Tourism» (engl.) (seit 2017)

Bachelor Major/Minor «Tourismus» und «Mobilität» (ab 2018)

Bachelor of Science in «Hospitality Management» (SHL-Kooperation, ab 2018)

Weiterbildung

Vorbereitungskurs Höhere Fachprüfung (HFP) «Tourismusexperte» (1993–2011)

NDK/CAS «Event-Management» (seit 2001)

Vorbereitungskurs HFP «ÖV-Manager» (seit 2001)

CAS «Tourismus für Quereinsteiger» (seit 2005)

CAS «ÖV für Quereinsteiger» (seit 2012)

CAS «Planung öffentlicher Verkehr» (seit 2016)

Highlights aus 25 Jahren Institut für Tourismuswirtschaft ITW

Tourismus | Mobilität | Nachhaltige Entwicklung

2000 | 2005 | 2008 | 2010 | 2012 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017

1993 Gründung
– 3 Mitarbeitende
– 1 Weiterbildungsangebot

2018 Heute
– 37 Mitarbeitende
– 4 Bachelor-Angebote
– 1 Master-Angebot
– 7 Weiterbildungsangebote
– 70 Projekte

Sporttourismus & Events

«Event-Scorecard»: Volkswirtschaftliche Bedeutung von Sportgrossevents (seit 2000)

UEFA EURO 2008 und Nachhaltigkeit (2004–2010)

Volkswirtschaftliche Bedeutung Olympische Winterspiele «Graubünden 2022» (2012–2013)

Ski WM St. Moritz 2017: Nachhaltigkeit + Innovation = Vermächtnis (NIV) (2012–2017)

Destinationsmanagement & Gesundheitstourismus

Inszenierungen und Erlebniswelten von Bergbahnen (2000–2003)

Destinationsmanagement-Planspiel (seit 2008)

Stärkung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz (2013–2017)

Destinationsbildung und strategische Angebotsentwicklung und Vermarktung Luzern Land (2006–2008 und 2015–2018)

Kontrolle der Schweizer Wellness-Destinationen (2014–2016)

Chinesische Individualreisende in der Zentralschweiz (2017–2019)

Online-Marketing & Digital Tourism

Tourismus-Webseiten-Optimierung (seit 2002)

…isierung der Tourismus-…haft (Geschäftsprozesse, …& Statistiken) (2017–2018)

…für klima-…e Mobili-…

Prognose & Steuerung des Gästeaufkommens im Freizeit- & Tourismusverkehr (2016–2018)

(2011–2013)

Management öffentlicher Verkehr

Markttest «SBB e>asy Card» (Marktakzeptanz) (2004–2005)

Verkehrsanbindung von Freizeitanlagen (2011–2014)

Wertschöpfungspotenziale des Freizeit-/Tourismusverkehrs im ÖV (2012–2014)

Internationaler Personenverkehr Bahn/Bus mit Fokus auf Fernbusse (2016–2017)

Selbstfahrende Fahrzeuge im ÖV in ländlichen Regionen (2017–2018)

Nachhaltige Entwicklung

Interdisziplinärer Schwerpunkt «Tourismus & nachhaltige Entwicklung (2009–2018)

Entwicklung & Vermarktung von nachhaltigen Angeboten (2012–2015)

Tourism Destinations under Pressure (Overtourism) (2015–2017)

Nachfrage und Zahlungsbereitschaft für nachhaltige Tourismusangebote (2010–2012)

Buchungsabsichten für einen Urlaub in einem nachhaltigen Hotel (2013–2017)

Unser Lehrangebot wird laufend aktualisiert & weiterentwickelt

Ausbildung	Höhere Fachschule für Tourismus (HFT) Luzern (1988–2014)	FH Diplomstudiengang bzw. BA-Studienrichtung «Tourismus & Mobilität» (2003–2005 bzw. 2006–2017)	Master Studiengang Major «Tourism» (seit 2008)	Bachelor Studienrichtung «Tourism» (engl.) (seit 2017)	Bachelor Major/Minor «Tourismus» und «Mobilität» (ab 2018)	Bachelor of Science in «Hospitality Management» (SHL-Kooperation, ab 2018)
Weiterbildung	Vorbereitungskurs Höhere Fachprüfung (HFP) «Tourismusexperte» (1993–2011)	NDK/CAS «Event-Management» (seit 2001) Vorbereitungskurs HFP «ÖV-Manager» (seit 2001)	CAS «Tourismus für Quereinsteiger» (seit 2005)	CAS «ÖV für Quereinsteiger» (seit 2012)	CAS «Planung öffentlicher Verkehr» (seit 2016)	

Highlights aus 25 Jahren Institut für Tourismuswirtschaft ITW

Mobilität

Tourismus

Nachhaltige Entwicklung

1993 – Gründung
– 3 Mitarbeitende
– 1 Weiterbildungsangebot

2000 2005 2008 2010 2012 2014 2015 2016 2017 **2018**

Heute
– 37 Mitarbeitende
– 4 Bachelor-Angebote
– 1 Master-Angebot
– 7 Weiterbildungsangebote
– 70 Projekte

Sporttourismus & Events

«Event-Scorecard»: Volkswirtschaftliche Bedeutung von Sportgrossevents (seit 2000)

UEFA EURO 2008 und Nachhaltigkeit (2004–2010)

Volkswirtschaftliche Bedeutung Olympische Winterspiele «Graubünden 2022» (2012–2013)

Ski WM St. Moritz 2017: Nachhaltigkeit + Innovation = Vermächtnis (NIV) (2012–2017)

Destinationsmanagement & Gesundheitstourismus

Inszenierungen und Erlebniswelten von Bergbahnen (2000–2003)

Destinationsmanagement-Planspiel (seit 2008)

Stärkung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz (2013–2017)

Destinationsbildung und strategische Angebotsentwicklung und Vermarktung Luzern Land (2006–2008 und 2015–2018)

Kontrolle der Schweizer Wellness-Destinationen (2014–2016)

Chinesische Individualreisende in der Zentralschweiz (2017–2019)

Online-Marketing & Digital Tourism

Tourismus-Webseiten-Optimierung (seit 2002)

Smartphone-Nutzung und Online-Buchungsverhalten (2011–2014)

«Smart Marketing Saastal»: Kooperative digitale Marketing-Kampagnen (2015–2019)

Digitalisierung der Tourismuswirtschaft (Geschäftsprozesse, Daten & Statistiken) (2017–2018)

Freizeit- und Tourismusverkehr & Mobilitätsstudien

Prognose & Steuerung des Gästeaufkommens im Freizeit- & Tourismusverkehr (2016–2018)

Tourismusverkehr 2030 (Prognosestudie) (2003-2005)

Lebensstil-Ansatz für Massnahmen für klimabewussten Konsum und nachhaltige Mobilität im Haushalt (2015-2017)

Nachfrage und Zahlungsbereitschaft für nachhaltige Tourismusangebote (2010–2012)

Buchungsabsichten für einen Urlaub in einem nachhaltigen Hotel (2013–2017)

Unser Lehrangebot wird laufend aktualisiert & weiterentwickelt

Ausbildung

Höhere Fachschule für Tourismus (HFT) Luzern (1988–2014)

FH Diplomstudiengang bzw. BA-Studienrichtung «Tourismus & Mobilität» (2003–2005 bzw. 2006–2017)

Master Studiengang Major «Tourism» (seit 2008)

Bachelor Studienrichtung «Tourism» (engl.) (seit 2017)

Bachelor Major/Minor «Tourismus» und «Mobilität» (ab 2018)

Bachelor of Science in «Hospitality Management» (SHL-Kooperation, ab 2018)

Weiterbildung

Vorbereitungskurs Höhere Fachprüfung (HFP) «Tourismusexperte» (1993–2011)

NDK/CAS «Event-Management» (seit 2001)

Vorbereitungskurs HFP «ÖV-Manager» (seit 2001)

CAS «Tourismus für Quereinsteiger» (seit 2005)

CAS «ÖV für Quereinsteiger» (seit 2012)

CAS «Planung öffentlicher Verkehr» (seit 2016)

Highlights aus 25 Jahren Institut für Tourismuswirtschaft ITW

Tourismus | Mobilität | Nachhaltige Entwicklung

1993 – Gründung
– 3 Mitarbeitende
– 1 Weiterbildungsangebot

2000 | 2005 | 2008 | 2010 | 2012 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017

2018 – Heute
– 37 Mitarbeitende
– 4 Bachelor-Angebote
– 1 Master-Angebot
– 7 Weiterbildungsangebote
– 70 Projekte

Sporttourismus & Events

- «Event-Scorecard»: Volkswirtschaftliche Bedeutung von Sportgrossevents (seit 2000)
- UEFA EURO 2008 und Nachhaltigkeit (2004–2010)
- Volkswirtschaftliche Bedeutung Olympische Winterspiele «Graubünden 2022» (2012–2013)
- Ski WM St. Moritz 2017: Nachhaltigkeit + Innovation = Vermächtnis (NIV) (2012–2017)

Destinationsmanagement & Gesundheitstourismus

- Inszenierungen und Erlebniswelten von Bergbahnen (2000–2003)
- Destinationsmanagement-Planspiel (seit 2008)
- Stärkung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz (2013–2017)
- Destinationsbildung und strategische Angebotsentwicklung und Vermarktung Luzern Land (2006–2008 und 2015–2018)
- Kontrolle der Schweizer Wellness-Destinationen (2014–2016)
- Chinesische Individualreisende in der Zentralschweiz (2017–2019)

Online-Marketing & Digital Tourism

- Tourismus-Webseiten-Optimierung (seit 2002)
- Smartphone-Nutzung und Online-Buchungsverhalten (2011–2014)
- «Smart Marketing Saastal»: Kooperative digitale Marketing-Kampagnen (2015–2019)
- Digitalisierung der Tourismuswirtschaft (Geschäftsprozesse, Daten & Statistiken) (2017–2018)

Freizeit- und Tourismusverkehr & Mobilitätsstudien

- Tourismusverkehr 2030 (Prognosestudie) (2003–2005)
- Determinanten bewegungsfreundlicher Siedlungen (2006–2008)
- Mikrozensus Verkehr 2010: Analyse Verkehrsverhalten der Schweizer Bevölkerung (2011–2013)
- Multilokales Wohnen in der Schweiz (2013–2014)
- Lebensstil-Ansatz für Massnahmen für klimabewussten Konsum und nachhaltige Mobilität im Haushalt (2015–2017)
- Prognose & Steuerung des Gästeaufkommens im Freizeit- & Tourismusverkehr (2016–2018)

Management öffentlicher Verkehr

Markttest «SBB e>asy Card» (Marktakzeptanz) (2004-2005)

Selbstfahrende Fahrzeuge im ÖV in ländlichen Regionen (2017-2018)

Unser Lehrangebot wird laufend aktualisiert & weiterentwickelt

Ausbildung	Höhere Fachschule für Tourismus (HFT) Luzern (1988–2014)	FH Diplomstudiengang bzw. BA-Studienrichtung «Tourismus & Mobilität» (2003–2005 bzw. 2006–2017)	Master Studiengang Major «Tourism» (seit 2008)	Bachelor Studienrichtung «Tourism» (engl.) (seit 2017)	Bachelor Major/Minor «Tourismus» und «Mobilität» (ab 2018)	Bachelor of Science in «Hospitality Management» (SHL-Kooperation, ab 2018)
Weiterbildung	Vorbereitungskurs Höhere Fachprüfung (HFP) «Tourismusexperte» (1993–2011)	NDK/CAS «Event-Management» (seit 2001) Vorbereitungskurs HFP «ÖV-Manager» (seit 2001)	CAS «Tourismus für Quereinsteiger» (seit 2005)	CAS «ÖV für Quereinsteiger» (seit 2012)	CAS «Planung öffentlicher Verkehr» (seit 2016)	

Highlights aus 25 Jahren Institut für Tourismuswirtschaft ITW

Tourismus

Mobilität

Nachhaltige Entwicklung

1993
Gründung
– 3 Mitarbeitende
– 1 Weiterbildungsangebot

2000 2005 2008 2010 2012 2014 2015 2016 2017 2018

Interdisziplinärer Schwerpunkt «Tourismus & nachhaltige Entwicklung» (2009-2018)

Nachfrage und Zahlungsbereitschaft für nachhaltige Tourismusangebote (2010-2012)

Entwicklung & Vermarktung von nachhaltigen Angeboten (2012-2015)

Buchungsabsichten für einen Urlaub in einem nachhaltigen Hotel (2013-2017)

Tourism Destinations under Pressure (Overtourism) (2015-2017)

Sporttourismus & Events
«Event-Scorecard»: Volkswirtschaftliche Bedeutung von Sportgrossevents (seit 2000)
UEFA EURO 2008 und Nachkeit (2004–2010)

Destinationsmanagement & Gesundheitstourismus
Inszenierungen und Erlebniswelten von Bergbahnen (2000–2003)
Destinationsmanagement-Pl (seit 2008)

Online-Marketing & Digital Tourism
Tourismus-Webseiten-Optimierung (seit 2002)
Smartphone Buchungsver

Freizeit- und Tourismusverkehr & Mobilitätsstudien
Tourismusverkehr 2030 (Prognosestudie) (2003–2005)
Determinanten bewegungsfreundlicher Siedlungen (2006–2008)
Mikrozensus Verkehr 2010: Analyse Verkehrsverhalten der Schweizer Bevölkerung (2011–2013)

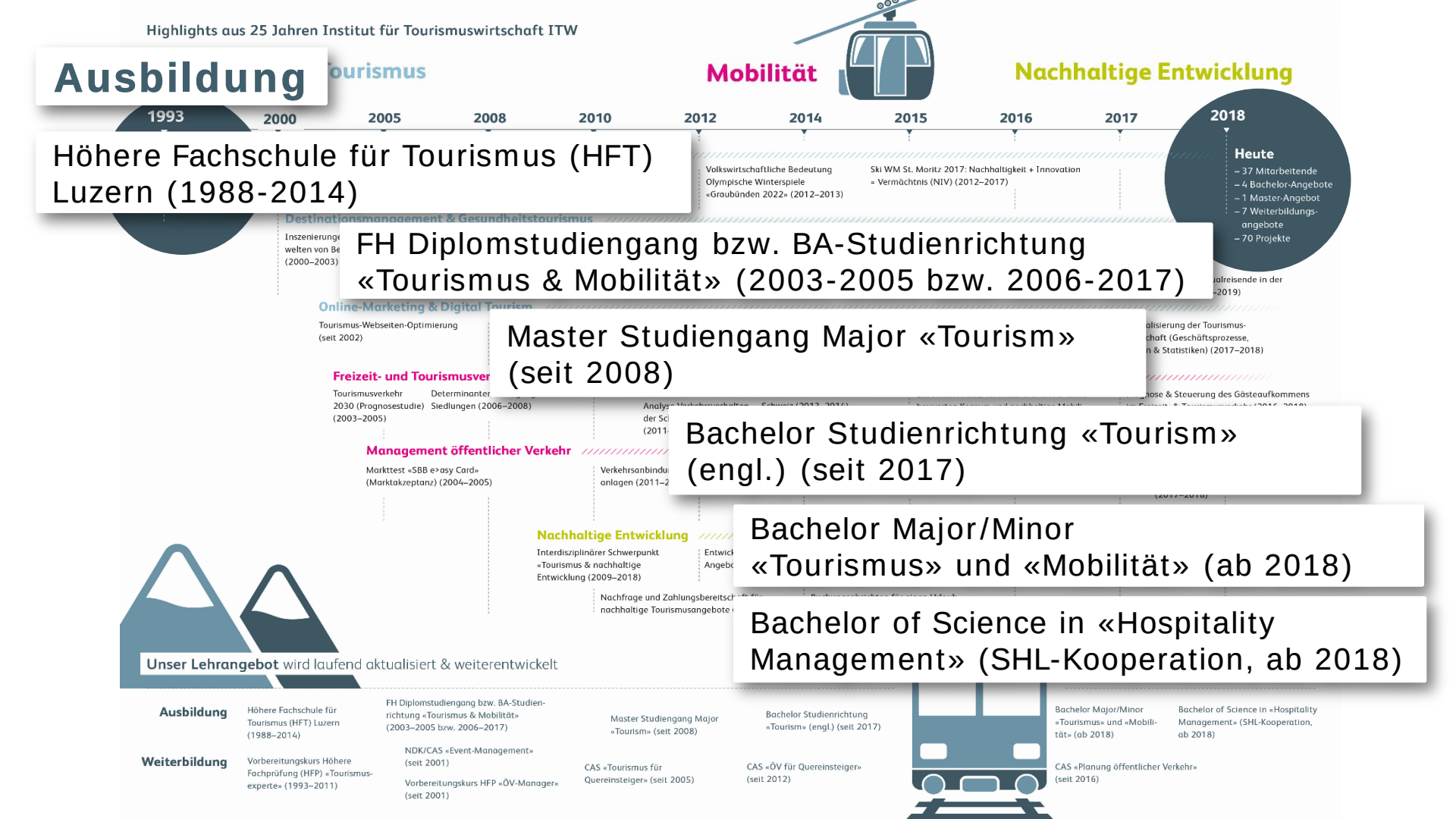
Management öffentlicher Verkehr
Markttest «SBB e>asy Card» (Marktakzeptanz) (2004–2005)
Verkehrsanbindung von Freizeitanlagen (2011–2014)
Wertschöpfungspotenziale des Freizeit-/Tourismusver
Internationaler Personenverkehr Bahn/Bus
Selbstfahrende Fahrzeuge

Nachhaltige Entwicklung
Interdisziplinärer Schwerpunkt «Tourismus & nachhaltige Entwicklung (2009–2018)
Entwicklung & Vermarktung von nachhaltigen Angeboten (2012–2015)
Tourism Destinations under Pressure (Overtourism) (2015–2017)
Nachfrage und Zahlungsbereitschaft für nachhaltige Tourismusangebote (2010–2012)
Buchungsabsichten für einen Urlaub in einem nachhaltigen Hotel (2013–2017)

Unser Lehrangebot wird laufend aktualisiert & weiterentwickelt

Ausbildung
Höhere Fachschule für Tourismus (HFT) Luzern (1988–2014)
FH Diplomstudiengang bzw. BA-Studienrichtung «Tourismus & Mobilität» (2003–2005 bzw. 2006–2017)
Master Studiengang Major «Tourism» (seit 2008)
Bachelor Studienrichtung «Tourism» (engl.) (seit 2017)
Bachelor Major/Minor «Tourismus» und «Mobilität» (ab 2018)
Bachelor of Science in «Hospitality Management» (SHL-Kooperation, ab 2018)

Weiterbildung
Vorbereitungskurs Höhere Fachprüfung (HFP) «Tourismusexperte» (1993–2011)
NDK/CAS «Event-Management» (seit 2001)
Vorbereitungskurs HFP «ÖV-Manager» (seit 2001)
CAS «Tourismus für Quereinsteiger» (seit 2005)
CAS «ÖV für Quereinsteiger» (seit 2012)
CAS «Planung öffentlicher Verkehr» (seit 2016)


Highlights aus 25 Jahren Institut für Tourismuswirtschaft ITW
Ausbildung
Tourismus
Mobilität
Nachhaltige Entwicklung
1993
2000
2005
2008
2010
2012
2014
2015
2016
2017
2018
Heute
– 37 Mitarbeitende
– 4 Bachelor-Angebote
– 1 Master-Angebot
– 7 Weiterbildungs-angebote
– 70 Projekte
Höhere Fachschule für Tourismus (HFT) Luzern (1988-2014)
FH Diplomstudiengang bzw. BA-Studienrichtung «Tourismus & Mobilität» (2003-2005 bzw. 2006-2017)
Master Studiengang Major «Tourism» (seit 2008)
Bachelor Studienrichtung «Tourism» (engl.) (seit 2017)
Bachelor Major/Minor «Tourismus» und «Mobilität» (ab 2018)
Bachelor of Science in «Hospitality Management» (SHL-Kooperation, ab 2018)
Volkswirtschaftliche Bedeutung Olympische Winterspiele «Graubünden 2022» (2012–2013)
Ski WM St. Moritz 2017: Nachhaltigkeit + Innovation = Vermächtnis (NIV) (2012–2017)
Destinationsmanagement & Gesundheitstourismus
Online-Marketing & Digital Tourism
Tourismus-Webseiten-Optimierung (seit 2002)
Freizeit- und Tourismusver
Tourismusverkehr 2030 (Prognosestudie) (2003–2005)
Siedlungen (2006–2008)
Management öffentlicher Verkehr
Markttest «SBB e>asy Card» (Marktakzeptanz) (2004–2005)
Nachhaltige Entwicklung
Interdisziplinärer Schwerpunkt «Tourismus & nachhaltige Entwicklung (2009–2018)
Unser Lehrangebot wird laufend aktualisiert & weiterentwickelt
Ausbildung
Höhere Fachschule für Tourismus (HFT) Luzern (1988–2014)
FH Diplomstudiengang bzw. BA-Studienrichtung «Tourismus & Mobilität» (2003–2005 bzw. 2006–2017)
Master Studiengang Major «Tourism» (seit 2008)
Bachelor Studienrichtung «Tourism» (engl.) (seit 2017)
Bachelor Major/Minor «Tourismus» und «Mobilität» (ab 2018)
Bachelor of Science in «Hospitality Management» (SHL-Kooperation, ab 2018)
Weiterbildung
Vorbereitungskurs Höhere Fachprüfung (HFP) «Tourismusexperte» (1993–2011)
NDK/CAS «Event-Management» (seit 2001)
Vorbereitungskurs HFP «ÖV-Manager» (seit 2001)
CAS «Tourismus für Quereinsteiger» (seit 2005)
CAS «ÖV für Quereinsteiger» (seit 2012)
CAS «Planung öffentlicher Verkehr» (seit 2016)

Highlights aus 25 Jahren Institut für Tourismuswirtschaft ITW

Tourismus

Mobilität

Nachhaltige Entwicklung

1993
Gründung
– 3 Mitarbeitende
– 1 Weiterbildungsangebot

2000 2005 2008 2010 2012 2014 2015 2016 2017 2018

Sporttourismus & Events

«Event-Scorecard»: Volkswirtschaftliche Bedeutung von Sportgrossevents (seit 2000)

UEFA EURO 2008 und Nachhaltigkeit (2004–2010)

Volkswirtschaftliche Bedeutung Olympische Winterspiele «Graubünden 2022» (2012–2013)

Ski WM St. Moritz 2017: Nachhaltig = Vermächtnis (NIV) (2012–2017)

Destinationsmanagement & Gesundheitstourismus

Inszenierungen und Erlebniswelten von Bergbahnen (2000–2003)

Destinationsmanagement-Planspiel (seit 2008)

Stärkung der Gastfreundschaft in der

Destinationsbildung und strategische Angebots-

– 70 Projekte

Online-Marketing & Digital Tourism

Tourismus-Webseiten-Optimierung (seit 2002)

Smartphone-N

Buchungsverhalten (2011–2014)

digitale Marketing-Kampagnen

wirtschaft (Geschäftsprozesse, Daten & Statistiken) (2017–2018)

Freizeit-

Tourismusve

2030 (Progn

(2003–2005

(2011–2013)

Ansatz für Massnahmen für klima- Konsum und nachhaltige Mobilishalt (2015–2017)

Prognose & Steuerung des Gästeaufkommens im Freizeit- & Tourismusverkehr (2016–2018)

des Freizeit-/

2012–2014)

Internationaler Personenverkehr Bahn/Bus mit Fokus auf Fernbusse (2016–2017)

Selbstfahrende Fahrzeuge im ÖV in ländlichen Regionen (2017–2018)

Nachhaltige Entwicklung

Tourism Destinations under Pressure (Overtourism) (2015–2017)

en für einen Urlaub

ltigen Hotel (2013–2017)

CAS «Planung öffentlicher Verkehr» (seit 2016)

CAS «ÖV für Quereinsteiger» (seit 2012)

CAS «Tourismus für Quereinsteiger» (seit 2005)

NDK/CAS «Event-Management» (seit 2001)

Vorbereitungskurs HFP «ÖV-Manager» (seit 2001)

Vorbereitungskurs Höhere Fachprüfung (HFP) «Tourismusexperte» (1993-2011)

Tourismus (HFT) Luzern

2003–2005 b/w. 2006–2017)

Master Studiengang Major «Tourism» (seit 2008)

Studienrichtung «Tourism» (engl.) (seit 2017)

Bachelor Major/Minor «Tourismus» und «Mobilität» (ab 2018)

Bachelor of Science in «Hospitality Management» (SHL-Kooperation, ab 2018)

NDK/CAS «Event-Management» (seit 2001)

Vorbereitungskurs HFP «ÖV-Manager» (seit 2001)

CAS «Tourismus für Quereinsteiger» (seit 2005)

CAS «ÖV für Quereinsteiger» (seit 2012)

CAS «Planung öffentlicher Verkehr» (seit 2016)

Weiterbildung

Highlights aus 25 Jahren Institut für Tourismuswirtschaft ITW

Tourismus

Mobilität

1993
Gründung
– 3 Mitarbeitende
– 1 Weiterbildungsangebot

2000 2005 2008 2010 2012 2014 2015

2018
Heute
– 37 Mitarbeitende
– 4 Bachelor-Angebote
– 1 Master-Angebot
– 7 Weiterbildungsangebote
– 70 Projekte

Sporttourismus & Events

- «Event-Scorecard»: Volkswirtschaftliche Bedeutung von Sportgrossevents (seit 2000)
- UEFA EURO 2008 und Nachhaltigkeit (2004–2010)
- Volkswirtschaftliche Bedeutung Olympische Winterspiele «Graubünden 2022» (2012–2013)
- Ski WM St. Mori… = Vermächtnis (…

Destinationsmanagement & Gesundheitstourismus

- Inszenierungen und Erlebniswelten von Bergbahnen (2000–2003)
- Destinationsmanagement-Planspiel (seit 2008)
- Stärkung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz (2013–2017)
- Kontrolle der Schweizer Well… Destinationen (2014–2016)

Online-Marketing & Digital Tourism

- Tourismus-Webseiten-Optimierung (seit 2002)
- Smartphone-Nutzung und Online-Buchungsverhalten (2011–2014)

Freizeit- und Tourismusverkehr & Mobilitätsstudien

- Tourismusverkehr 2030 (Prognosestudie) (2003–2005)
- Determinanten bewegungsfreundlicher Siedlungen (2006–2008)
- Mikrozensus Verkehr 2010: Analyse Verkehrsverhalten der Schweizer Bevölkerung (2011–2013)
- Multilokales Wohnen in der Schweiz (2013–2014)

Management öffentlicher Verkehr

- Markttest «SBB e>asy Card» (Marktakzeptanz) (2004–2005)
- Verkehrsanbindung von Freizeitanlagen (2011–2014)
- Wertschöpfungspotenziale des Freizeit-/Tourismusverkehrs im ÖV (2012–2014)
- Internationaler Personen… mit Fokus auf Fernbusse (2016–20…
- (2017–2018)

Nachhaltige Entwicklung

- Interdisziplinärer Schwerpunkt «Tourismus & nachhaltige Entwicklung (2009–2018)
- Entwicklung & Vermarktung von nachhaltigen Angeboten (2012–2015)
- Tourism Destinations under Pressure (Overtourism) (2015–2017)
- Nachfrage und Zahlungsbereitschaft für nachhaltige Tourismusangebote (2010–2012)
- Buchungsabsichten für einen Urlaub in einem nachhaltigen Hotel (2013–2017)

Unser Lehrangebot wird laufend aktualisiert & weiterentwickelt

Ausbildung

- Höhere Fachschule für Tourismus (HFT) Luzern (1988–2014)
- FH Diplomstudiengang bzw. BA-Studienrichtung «Tourismus & Mobilität» (2003–2005 bzw. 2006–2017)
- Master Studiengang Major «Tourism» (seit 2008)
- Bachelor Studienrichtung «Tourism» (engl.) (seit 2017)
- Bachelor Major/Minor «Tourismus» und «Mobilität» (ab 2018)
- Bachelor of Science in «Hospitality Management» (SHL-Kooperation, ab 2018)

Weiterbildung

- Vorbereitungskurs Höhere Fachprüfung (HFP) «Tourismusexperte» (1993–2011)
- NDK/CAS «Event-Management» (seit 2001)
- Vorbereitungskurs HFP «ÖV-Manager» (seit 2001)
- CAS «Tourismus für Quereinsteiger» (seit 2005)
- CAS «ÖV für Quereinsteiger» (seit 2012)
- CAS «Planung öffentlicher Verkehr» (seit 2016)

Alles was das ITW im Jahr 2017 bewegte – kurz und kompakt auf 51 Seiten

Thomas Bieger

Rektor Universität St. Gallen

Referat «Tourismus gestern, heute und morgen – der Einfluss der Technologie auf die Geschäftsmodelle»

Universität St.Gallen

Tourismus gestern, heute und morgen - der Einfluss der Technologie auf die Geschäftsmodelle

25 Jahre Institut für Tourismuswirtschaft ITW, Dienstag 5. Juni 2018

Prof. Dr. Thomas Bieger

"From insight to impact"

Universität St.Gallen

Inhalt

1. Tourismus – immer ein first mover bei der Anwendung neuer Technologien
2. Digitalisierung – der aktuelle technologische Schub
3. Tourismus und Digitalisierung – eine Erfolgsgeschichte?
4. Tourismus Digitalisierung – mehr Tourtech!

Universität St.Gallen

Inhalt

1. **Tourismus – immer ein first mover bei der Anwendung neuer Technologien**
2. Digitalisierung – der aktuelle technologische Schub
3. Tourismus und Digitalisierung – eine Erfolgsgeschichte?
4. Tourismus Digitalisierung – mehr Tourtech!

Universität St.Gallen

1. Tourismus – immer ein first mover bei der Technologie

- erstes elektrisches Licht und Lifte bei Grand Hotels
- Bergbahnen, Flugzeuge, Space Tourism

Quelle: Gschwend Hanspeter: Aubruch.2015 S.32

Quelle: Dietschi Eugen: Vom Ballon zum Jet, 1971 S. 180

Quelle: Bener Peter Christian, Schmid Daniel: Die Erfindung vom Paradies.1983 S.140

Die Jungfraubahnen als Pioniertat (Eröffnung erste Etappe 1897)

Das Blatt in Guyers Notizbuch mit der Idee für die Jungfraubahn.

Quelle: Gurtner Verena: Jungfrauexpress, 1997 S.32

Quelle: https://de.wikipedia.org/wiki/Adolf_Guyer-Zeller

Quellen: Gurtner Verena: Jungfrauexpress, 1997 S. 48

Die Station Eigergletscher um 1900. Die Gletscherzunge im Hintergrund lag damals wesentlich tiefer als heute. Sie reichte bis an die Moräne unter dem Hotel- und Stationsgebäude. In der Mitte oben Schneehorn und Silberhorn.

Quellen: Gurtner Verena: Jungfrauexpress, 1997 S.84

Universität St.Gallen

Inhalt

1. Tourismus – immer ein first mover bei der Anwendung neuer Technologien
2. **Digitalisierung – der aktuelle technologische Schub**
3. Tourismus und Digitalisierung – eine Erfolgsgeschichte?
4. Tourismus Digitalisierung – mehr Tourtech!

Universität St.Gallen

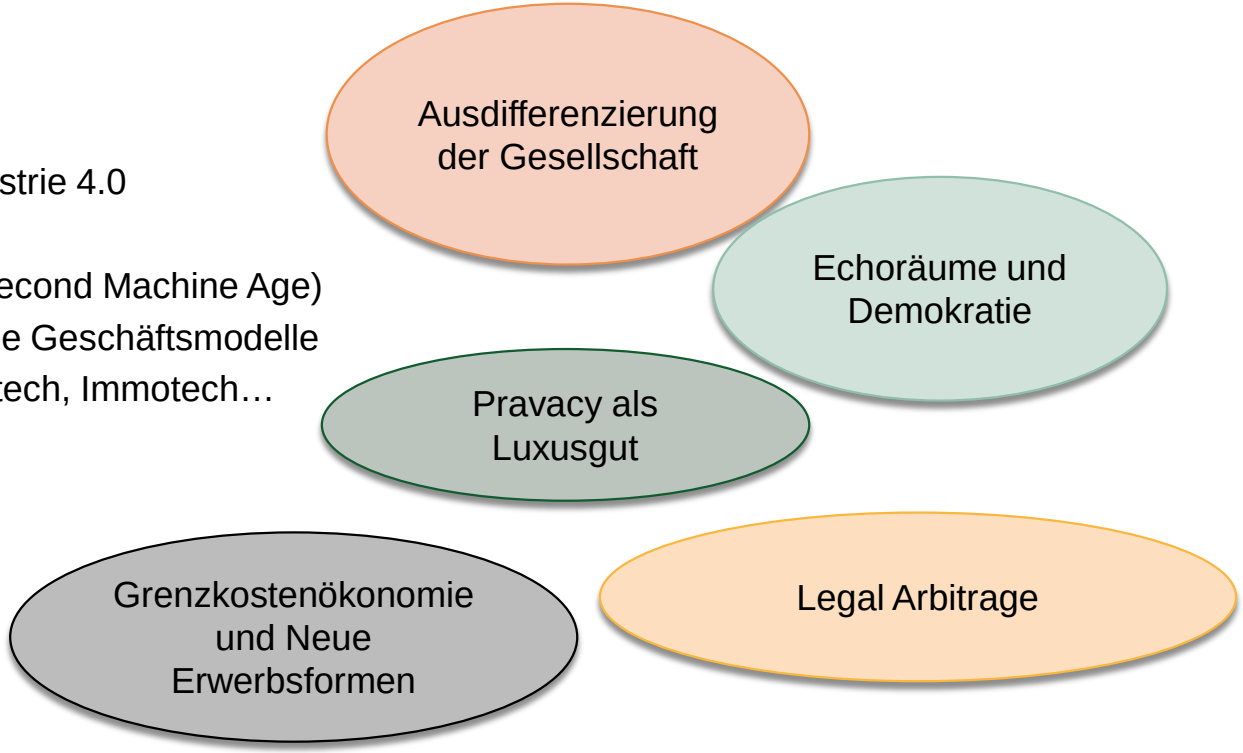
Digitalisierung ist here to stay!

1. Digitalisierung ist getrieben durch kraftvolle Technologien
   - Miniaturisierung erlaubt IT in jedem Gegenstand und noch mächtigere mobile devices
   - Lowest cost Sensoren erlauben Messungen und Datengenerierung in jedem Bereich
   - Neue Speicherkapazitäten erlauben Handling von riesigen Datenmengen
   - Neue Software erlaubt artificial intelligence

Universität St.Gallen

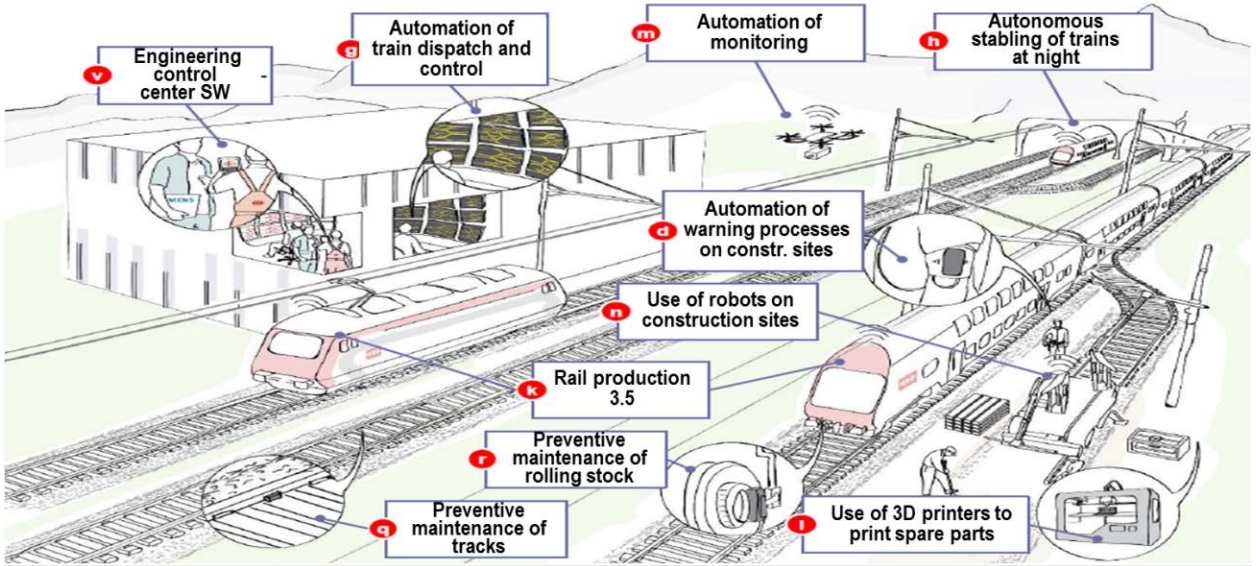
Entwicklungsschritte der Digitalisierung

1. E - Information
2. E - Commerce
3. E – Business
4. Internet der Dinge und Industrie 4.0
5. Big Data
6. Artificial Intelligence (und Second Machine Age)
7. Plattformökonomie und neue Geschäftsmodelle
8. Personalized Medicine, Fintech, Immotech…
9. Robotik
10. Age of Abundance?
11. Mensch = Maschine?



Universität St.Gallen

Digitalisierung – Industrie 4.0 und Internet der Dinge am Beispiel Bahn



Universität

Cheap, accurate artificial intelligence closes in on the work of junior lawyers

'Lawtech' sifts and summarises data with speed and precision to replace routine tasks, writes Jane Croft

Natural entrepreneur: former solicitor Daniel van Binsbergen at his lawtech start-up offices in London
Anna Gordon

After more than five years at a leading City law firm, Daniel van Binsbergen quit his job as a solicitor to found Lexoo, a digital start-up for legal services in the fledgling "lawtech" sector.

Mr Van Binsbergen says he is one of many. "The number of lawyers who have been leaving to go to start-ups has skyrocketed compared to 15 years ago," he estimates. Many are abandoning traditional firms to pursue entrepreneurial opportunities or join in-house teams, as the once-unthinkable idea of routine corporate legal work as an automated task becomes reality.

Law firms, which tend to be owned by partners, have been slow to adopt technology. Their traditional and profitable model involves many low-paid legal staff doing most of the routine work, while a handful of equity partners earn about £1m a year.

But since the 2008 financial crisis, their business model has come under pressure as companies cut spending on legal services, and technology replicated the repetitive tasks that lower-level lawyers at the start of their careers had worked on in the past.

"The 2020s will be the decade of disruption," says Professor Richard Susskind, co-author of *The Future of the Professions: How Technology Will Transform the Work of Human Experts*. He believes there is growing demand from executives who control corporate legal budgets to cut costs by taking advantage of the savings offered by technology.

room by four friends, none of whom had worked as lawyers. Its Shoreditch offices are full of engineers of millennial age working on laptops. Inevitably, there is a ping-pong table and a chillout zone with pub tables and a darts board.

Ravn's technology searches largely unstructured data to retrieve and summarise specific information. The legal sector was a perfect customer, says Jan Van Hoecke, its co-founder, because it was "document-intensive — and has very expensive people looking at documents".

partner at Slaughter and May, says Luminance can halve the time spent on due diligence. "It cuts out work that people find the least interesting and does not cut out analysing the results and looking at importance of transactions and relevant details which clients care about," she says.

So far, firms say, technology has not meant job losses. But Prof Susskind believes a wave of lay-offs is to come — law firms are still experimenting with AI instead of rolling it out across their offices.

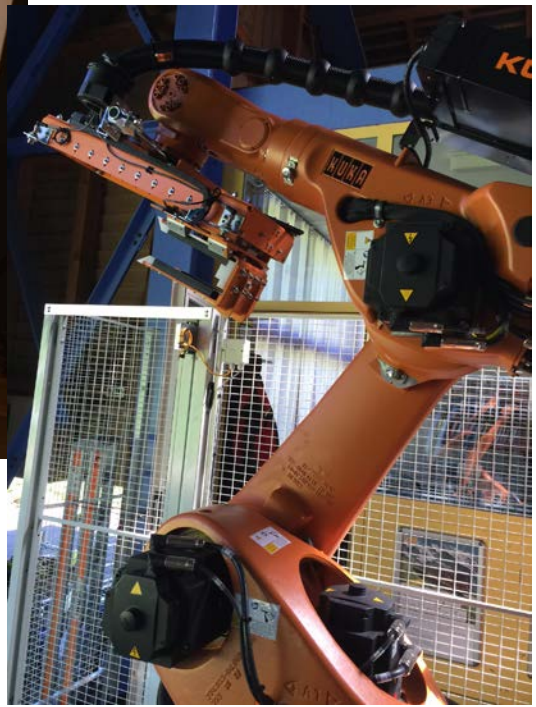
Nexis in 2015, crunches data about court rulings to analyse types of cases filed and examine past successes, replacing work that is normally done by newly qualified lawyers. In the UK, proposals from the Civil Justice Council, which oversees civil courts, include an online court for consumers to deal with low-value money claims.

But some legal roles will not be replicated by technology.

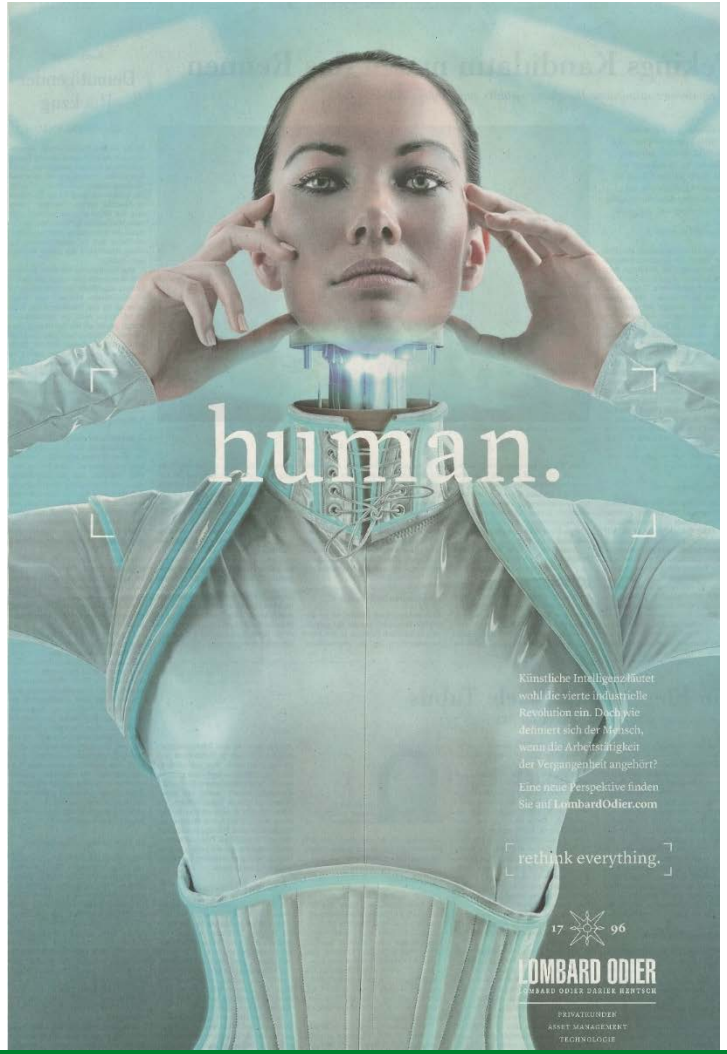
"In litigation I can see that developments in AI may lead to improvements in the search process in disclosure and

Universität St.Gallen

Robotic – Maschinen steuern sich selbst

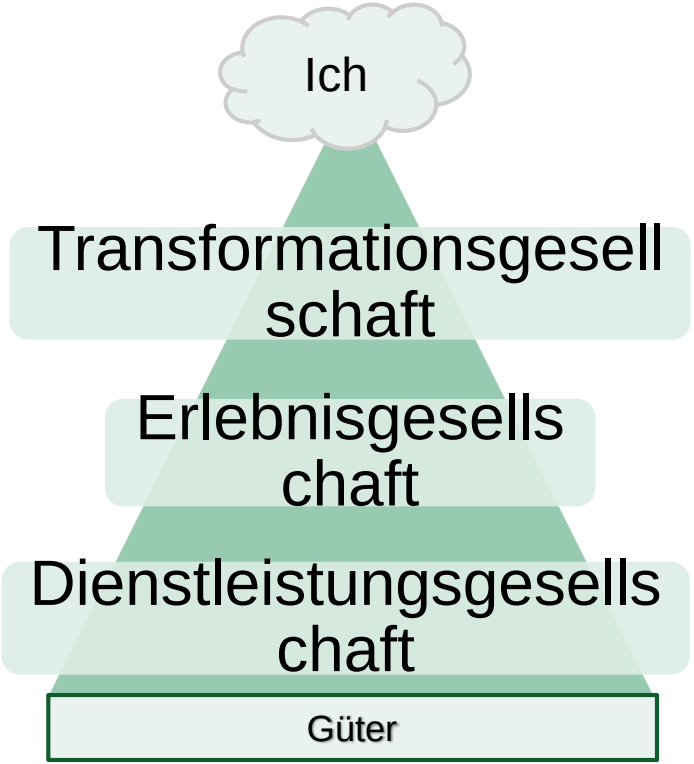


Universität St.Gallen



Universität St.Gallen

Digitalisierung aus Kundensicht:
…Individualisierung und ständige Arbeit an der eigenen Identität



Quelle: in Anlehnung an Pine & Gilmore (Wikipedia Experience Economy)

Universität St.Gallen

Digitalisierungs - Economics

- Netzeffekte («The Winner takes it all»)
- …be fast and big
- …mit «double sided platforms» sogar noch stärker

Universität St.Gallen

Inhalt

1. Tourismus – immer ein first mover bei der Anwendung neuer Technologien
2. Digitalisierung – der aktuelle technologische Schub
3. **Tourismus und Digitalisierung – eine Erfolgsgeschichte?**
4. Tourismus Digitalisierung – mehr Tourtech!

Universität St.Gallen

Evolution der Informatik im Tourismus

2.1 Entwicklungsschritte

Die Evolution der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie (IuK) in der Wirtschaft kann über verschiedene Entwicklungsphasen nachgezeichnet werden (Gelinas et al. 2004; Schwab 2016):

(1) *E-Information*: Die Nutzung von IuK-Technologien für die Befriedigung von Informationsbedürfnissen von Kunden, Lieferanten und der Öffentlichkeit durch einfache Abfragesysteme. Dies wurde schon durch Vorgängertechnologien des Internets, beispielsweise das Telex, ermöglicht.

(2) *E-Commerce*: Die Kommerzialisierung von Leistungen über das Internet ohne Integration in die Geschäftsprozesse, d. h. zum Teil manuelle Weiterbearbeitung innerhalb des Unternehmens. Diese ersten Vermarktungsmöglichkeiten im Internet ermöglichten die Ausweitung des Marktpotenzials und die Schaffung neuer Märkte und wurde relativ früh in Pionierbranchen wie eben dem Tourismus beispielsweise für Hotelbuchungen genutzt. Die Arbeitsprozesse unterschieden sich in der Praxis nicht wesentlich vom Übermitteln von Bestellungen per Fax, die dann intern weiterbearbeitet wurden.

(3) *E-Business* (vgl. Belz/Bieger 2006): Die Vermarktung von Leistungen durch integrierte Geschäftsprozesse wurde zum Teil verbunden mit Systemen zur nachfrageorientierten Preissteuerung sowie zur Individualisierung der Kundenservices. Pioniersysteme entstanden hier ebenfalls früh im Tourismus, insbesondere bei Hotelketten oder auch Fluggesellschaften, welche die kritische Größe für die hohen Programmierungs- und Systemkosten aufwiesen.

(4) *Mobile Anwendungen*: Mit dem Aufkommen von Smartphones wurde Information, aber auch Reservation, Buchung und Kauf unterwegs („ubiquität“) möglich. Dies ermöglicht im Tourismus auch neue Erscheinungsformen wie beispielsweise das „Free Wheeling“ (vgl. Hyde/Laesser 2009), ein Reiseverhalten, bei dem nicht das komplette Reiseprodukt vorausgeplant und möglichst viel vor der Abreise gebucht wird, sondern unterwegs laufend neue Teilleistungen situativ exploriert und gebucht werden. Gerade hier kommt die IuK-Technologie den Reisenden, die möglichst viele Entscheidungen bis zur unmittelbaren Notwendigkeit aufschieben (DiPietro et al. 2007; Ballantyne et al. 2009), als zusätzlicher Kundennutzen entgegen.

(5) *Plattform-Ökonomie*: Der dyadische Wettbewerb bzw. das Nebeneinander von unzähligen einzelnen Anbieter mit unterschiedlichen Leistungen wie Hotelketten, touristischen Attraktionen oder Airlines wurde zunehmend überlagert und abgelöst durch branchenweite Plattformen. Interessant ist hier die Entwicklung im Flugbereich, wo sich aus den in dieser Industrie schon lange bewährten Reservationssystemen so genannte Globale Distributionssysteme (GDS) weiterentwickelt haben, die aber vorher nur den professionellen Anbietern wie Fluggesellschaften und Reisebüros zur Verfügung standen. Erst später ergab sich eine schrittweise Kundenöffnung. Die neuen Plattformen überlagerten und verdrängten die traditionelle Distributionsstruktur. Neue Intermediations- und Re-Intermediationsprozesse entstanden, beispielsweise im Fall von Hotel- und Flugbuchungen (heutige Online Travel Agencies – OTA – sowie consolidators und Vergleichsportale). Die Plattformen wie Booking.com profitieren neben der tiefen Grenzkosten für die Zusammenführung von Angebot und Nachfrage auch von den fast allgegenwärtigen Überkapazitäten auf der Angebotsseite und der ebenso allgegenwärtigen Nachfrage dafür. Neuere Plattformen wie Uber und Airbnb schaffen sogar neue Kapazitäten, indem sie neue, bisher nicht genutzte private Ressourcen dem Markt erschließen (zur Sharing Economy im Tourismus vgl. Heo 2016). Dies erlaubt die Schaffung neuer Wertschöpfungssysteme, welche Reisende und Kapazitätsanbieter an neue Leistungssysteme heranführen (z. B. Airbnb's Tourenangebote durch Gastgeber oder Restaurant-Führer).

(6) *Industrie 4.0*: Industrie 4.0 „…zeichnet sich durch Individualisierung (selbst in der Serienfertigung) bzw. Hybridisierung der Produkte (Kopplung von Produktion und Dienstleistung) und die Integration von Kunden und Geschäftspartnern in Geschäfts- und Wertschöpfungsprozesse aus. Wesentliche Bestandteile sind eingebettete Systeme sowie (teil-)autonome Maschinen, die sich ohne menschliche Steuerung in und durch Umgebungen bewegen und selbstständig Entscheidungen treffen, und Entwicklungen wie 3D-Drucker. Die Vernetzung der Technologien und mit Chips versehenen Gegenstände resultiert in hochkomplexen Strukturen und cyberphysischen Systemen (CPS) bzw. im Internet der Dinge.“ (Gabler 2017). Im Rahmen der Industrie 4.0 werden Gegenstände intelligent und interaktiv gemacht und

Quelle: Beritelli Pietro, Bieger Thomas: Dienstleistung 4.0 – Der Tourismus als Lead-Industrie. S. 5ff.

Universität St.Gallen

Evolution der Informatik im Tourismus

direkt mit dem Netz verbunden. Treiber ist hier die Miniaturisierung und die damit verbundene Verbilligung von Mikrochips und Sensoren. Dies ermöglicht insbesondere den Einsatz von Tracking-Methoden in von Touristen genutzten Gegenständen, die neue Qualität von Bewegungsdaten in Destinatio-nen oder die Qualitätssicherung in der Gastronomie, beispielsweise über die lückenlose Überwachung von Lieferketten von qualitätssensiblen Nahrungsmitteln. Ausdruck der Industrie 4.0 in Transport und Tourismus sind auch die neuen, ortsfle-xiblen Systeme in der Velovermietung.

(7) *Integration der Robotik*: Insbesondere bei persönlichen Dienstleistungen ist die Produktivität beschränkt (vgl. Moore et al. 2005) schon allein weil Wettbewerbsvorteile durch den Anbieter direkt an der Kundenschnittstelle beispielsweise durch besondere Servicequalität gesichert werden können (Prahalad/Ramaswamy 2004b). Nicht umsonst sind die erzielbaren Wertschöpfungen pro Kopf in touristischen Teilbranchen wie der Gastronomie und der Hotellerie heute tief. Hier ermöglicht die Robotik den Ersatz von Dienstleistungen, bei denen nicht durch eine persönliche Interaktion ein Mehrwert beim Kunden geschaffen wird. Erste durch Roboter bediente Restaurants oder geführte Hotels haben – wenn auch noch als Kuriosität – in der Praxis Einzug gehalten. Erste Systeme der künstlichen Intelligenz erlauben sogar, den Auftritt von Robotern zu emotionalisieren, ihnen quasi Empathie angedeihen zu lassen. Produktivitätsfortschritte werden, wenn auch in heute unbekanntem Ausmaß, sicher zu erwarten sein.

Abbildung 1 fasst – ohne Anspruch auf Vollständigkeit – einige ausgewählte Entwicklungen, die den Tourismus beeinflusst haben, auf einer Zeitachse zusammen.

Universität St.Gallen

Evolution von (IuK) Technologie und Tourismus

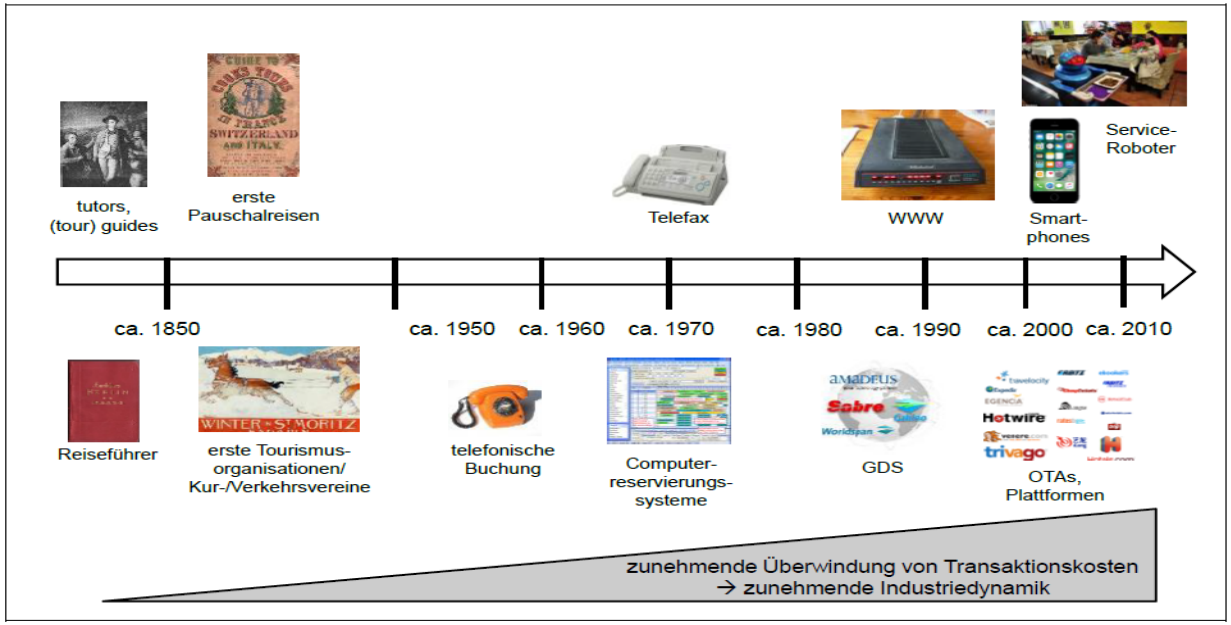
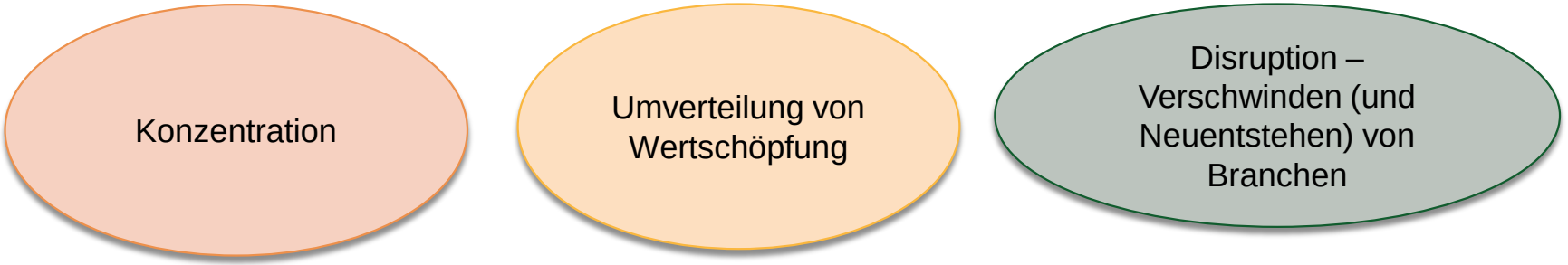


Abbildung 1: Beitrag der Informations- und Kommunikationstechnologie beim Reisen

Universität St.Gallen

Etappen der Entwicklung von IT und Tourismus seit 1993

1. E – Information and Reservation (Amadeus, Teletex)
2. E – Commerce (erste Buchungsmöglichkeiten von zB. Ferienwohnungen)
3. E – Business (integrierte Vertriebssysteme zB. Für Flüge und Hotels (inkl. Preise))
4. E – Mobility (Buchungsmöglichkeiten auf der Reise, Trend zum «Wheeling»)
5. E – Plattforms (Destinatonsplattformen, Booking etc.)
6. E – Businessmodels (Airbnb, Uber, meist auf der Basis zweiseitiger Plattformen)



Universität St.Gallen

Inhalt

1. Tourismus – immer ein first mover bei der Anwendung neuer Technologien
2. Digitalisierung – der aktuelle technologische Schub
3. Tourismus und Digitalisierung – eine Erfolgsgeschichte?
4. **Tourismus Digitalisierung – mehr Tourtech!**

Universität St.Gallen

Etappen der Entwicklung von IT und Tourismus – The next frontier

1. E – Information and Reservation (Amadeus, Teletex)
2. E – Commerce (erste Buchungsmöglichkeiten von zB. Ferienwohnungen)
3. E – Business (integrierte Vertriebssysteme zB. Für Flüge und Hotels (inkl. Preise))
4. E – Mobility (Buchungsmöglichkeiten auf der Reise, Trend zum «Wheeling»)
5. E – Plattforms (Destinatonsplattformen, Booking etc.)
6. E – Businessmodels (Airbnb, Uber, meist auf der Basis zweiseitiger Plattformen)
7. **Industrie 4.0 (Verschmelzenung von Gegenständen und Internet, z.B. Bike Sharing, Trainingssysteme)**
8. **Integration von Robotik (neuer, günstiger Service)**
9. **Enhanced Reality (Aufwertung von Attraktionen)**
10. **Artificial Intelligence (Revolution der Informationsdienste und Beratung, Individualisierung von Services)**
11. **Blockchain (Auslassen von Plattformen, neue direkte Beziehungen Kunde – Produzent)**

Universität St.Gallen

Velovermietung 4.0: Integrierte Digitalisierung aller Services, Leistungserstellungsprozesse und Kundenkontakte

Universität St.Gallen

Herausforderungen Schweizer Tourismus

- Produktivität
- Mehr Erlebniswert
- Individualisierung der Services
- Easy Access

Universität St.Gallen

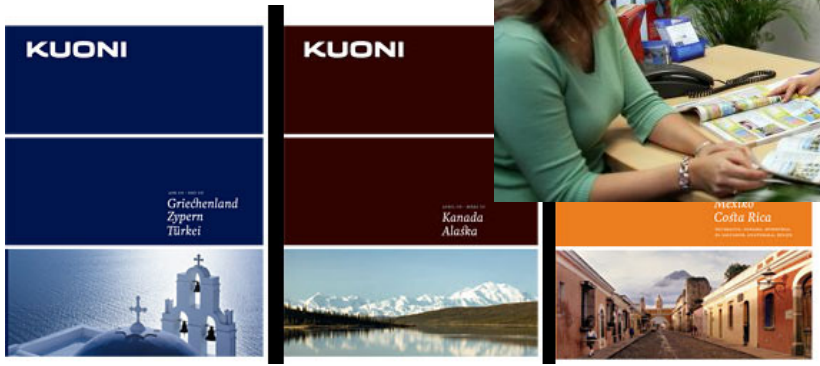
Holodeck

Universität St.Gallen

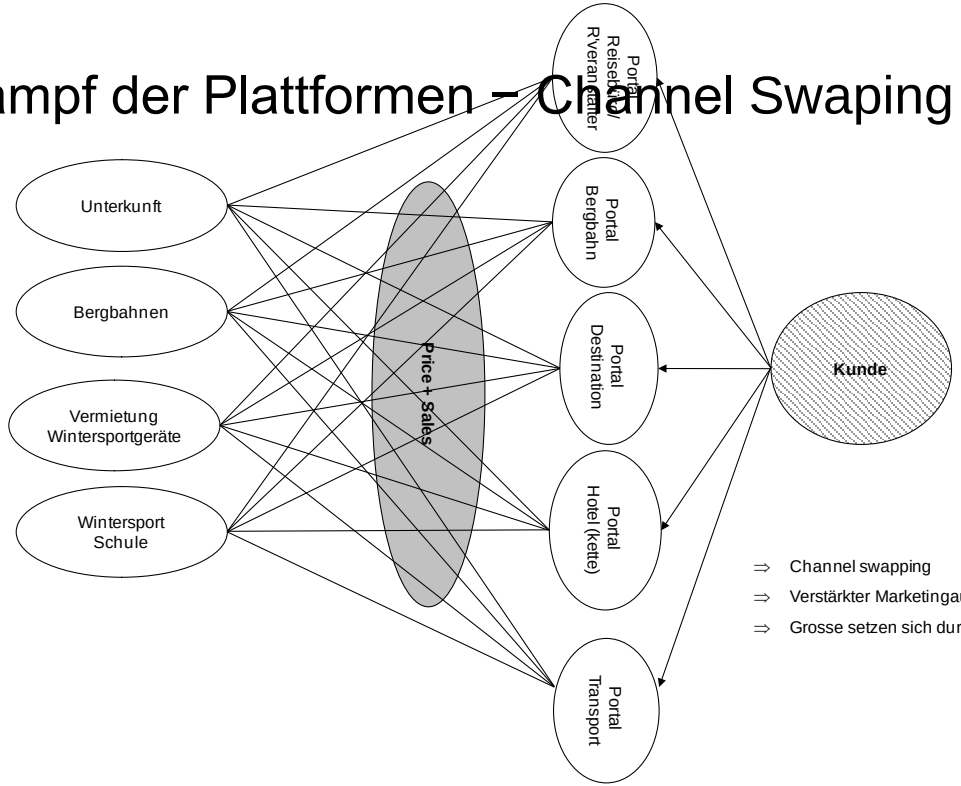
Artificial Intelligence – Individualisierte Services

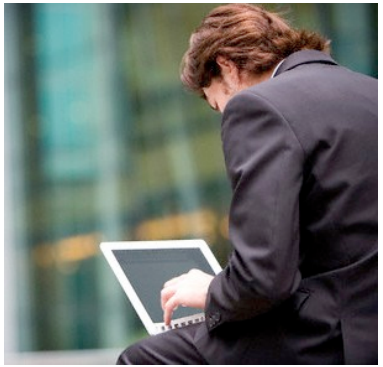
Universität St.Gallen

Traditionelle Distribution



Heute: Kampf der Plattformen – Channel Swaping





⇒ Channel swapping
⇒ Verstärkter Marketingaufwand
⇒ Grosse setzen sich durch

Quelle: Eigene Darstellung

Universität St.Gallen

Etappen der Entwicklung von IT und Tourismus – The next frontier

1. E – Information and Reservation (Amadeus, Teletex)
2. E – Commerce (erste Buchungsmö…en)
3. E – Business (integrierte Vertriebss… …kl. Preise))
4. E – Mobility (Buchungsmöglichkeite… …ling»)
5. E – Plattforms (Destinatonsplattfor…
6. E – Businessmodels (Airbnb, Uber, …ttformen)
7. **Industrie 4.0 (Verschmelzenung v… …B. Bike Sharing, Trainingssysteme)**
8. **Integration von Robotik (neuer, günstiger Service)**
9. **Enhanced Reality (Aufwertung von Attraktionen)**
10. **Artificial Intelligence (Revolution der Informationsdienste und Beratung, Individualisierung von Services)**
11. **Blockchain (Auslassen von Plattformen, neue direkte Beziehungen Kunde – Produzent)**

Mut zu mehr Tourtech !

Hochschule Luzern
Wirtschaft

Moritz Leuenberger

Alt Bundesrat
15 Jahre Vorsteher UVEK

Referat «Mobilität und Masse»

Gespräch mit den Referenten

Moritz Leuenberger
Alt Bundesrat (UVEK)

Raphael Prinz
Moderator

Thomas Bieger
Rektor Universität St. Gallen

Herzlichen Dank!

Wir danken Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit und wünschen einen guten Appetit!

Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

HOCHSCHULE
LUZERN

Wirtschaft
Institut für Tourismuswirtschaft ITW

Empathy & Excellence

HOTEL ★ ★ ★ ★ ★ LUZERN
SCHWEIZERHOF

Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

HOCHSCHULE
LUZERN

Wirtschaft

FH Zentralschweiz

Jahre

Institut für
Tourismuswirtschaft ITW
Hochschule Luzern