

Dr. Markus Kalchgruber
Chefredakteur



Tourismus ist ein Mannschaftssport – oder keiner

Es ist immer befruchtend, wenn auf einem Symposium wie dem TourismusForum Alpenregionen kluge und erfahrene Branchenpraktiker zusammenkommen und ihre Kenntnisse zum Besten geben, um eine Diskussion anzustoßen oder zumindest das Bewusstsein der Zuhörer zu erweitern. Hier fährt keiner nach Hause, ohne dass ihm etwas durch den Kopf geht. Denkwürdige Statements zur intellektuellen Verdauung gab es ja genügend. Das fing schon mit dem Tagungsmotto „Tourismus Souveränität“ an. Damit war der Fokus auf die Frage gelegt, wie die touristischen Leistungsträger heute im Spannungsfeld von zunehmenden Vorschriften und immer anspruchsvoller werdender Bedürfnisbefriedigung ihre Interessen wahren und wirtschaftlich erfolgreich sein können. Scheinbar eine klare Sache. Aber man kann da auch noch andere Aspekte entdecken – etwa, wer ist überhaupt der Souverän im Tourismus? Der Gast? Die Touristiker? Die Leistungsträger wie z. B. Bergbahnen? Oder gar die Einheimischen, die mit ihrer Einstellung den „Fremden“ gegenüber das Milieu prägen, in dem sich

Tourismus abspielt? Darauf wurde keine konkrete Antwort gegeben und eine Diskussion darüber hätte vermutlich auch den Rahmen der Veranstaltung gesprengt. Jedoch arbeiten die Denkanstöße letztlich in jedem Kopf weiter und man ist geneigt, selbst eine Antwort zu finden. Meine sieht so aus: Keiner der genannten Player kann den Titel „Souverän“ für sich alleine beanspruchen. Denn: der Gast ist zwar König, darf aber nicht alles und die Gästefrequenzen kippen ab ei-

ner gewissen Größe ins Negative (Stichwort: Overtourism). Die Touristiker sind zwar die Strategen, dürfen sich aber nicht irren und versagen, sonst werden sie gestürzt. Die Leistungsträger haben ein ähnliches Schicksal, nämlich dass ihre Souveränität auf ihre Kompetenz beschränkt ist – in diesem Fall, die Bedürfnisse des Gastes zu kennen und dementsprechend abzudecken. Dazu kommt noch, dass sie sich gegenseitig brauchen, damit die Wertschöpfungskette wie aus einem Guß funktioniert. Denn das Versäumnis des einen

fällt immer auch auf den/die anderen zurück, wenn der Gast seine emotionale Urlaubsbilanz zieht – also die besten Pisten nützen nichts, wenn die Gastronomie schlecht, die Hotelzimmer mies und das Skidepot ein muffiger Keller ist...

Und die Einheimischen? Sie sind Profiteure und Leidtragende des Tourismus gleichzeitig, müssen also eigentlich gezwungenermaßen mitspielen. Ihre Macht beginnt erst zu greifen, wenn sie nicht mehr mitspielen wollen...

Daher plädiere ich dafür, dass der „Souverän“ die für alle „Stimmige Performance“

”
*Kein Player
ist für sich alleine
der Souverän*

“

ist! Ein begeisterter Gast, visionäre Touristiker, kooperative qualitätsorientierte Leistungsträger und gastfreundliche Einheimische, die gut und gerne vom (Qualitäts-)Tourismus leben.

Ja, genau genommen wäre unsere Branche eine der schönsten überhaupt! Voraussetzung ist – und auch das war ein Statement auf dem TFA – dass man die Menschen mag, wenn man im Tourismus arbeitet. Nicht Zahlen, Ströme und Investmentgeschäfte entscheiden letztlich über den Erfolg, sondern soziale Kompetenz!