



Nachhaltigkeitsprogramm des Schweizer Tourismus.

# Glossar.

12. Februar 2020, v.0.1

## **Kontakt**

Schweiz Tourismus  
Morgartenstrasse 5a  
8004 Zürich  
[swisstainable@switzerland.com](mailto:swisstainable@switzerland.com)

<b>Anspruchsgruppen</b>	Anspruchsgruppen (auch: Stakeholder) sind alle internen und externen Personengruppen, die von den unternehmerischen Tätigkeiten direkt oder indirekt betroffen sind. Zu den internen Anspruchsgruppen gehören die Eigentümer, das Management oder die Mitarbeitenden, zu den externen beispielsweise die Fremdkapitalgeber, die Lieferanten, die Gäste, die Mitbewerber, die Behörden oder generell die Bevölkerung. <sup>1</sup>
<b>Authentizität</b>	Authentizität bedeutet Echtheit, Unverfälschtheit, Integrität, Glaubwürdigkeit, Sicherheit, Verlässlichkeit, Wahrheit, Zuverlässigkeit. Im Tourismus bedeutet Authentizität die Echtheit von Erfahrungen, Erlebnissen, touristischen Orten, Brauchtum, Folklore oder auch der Kontakt zwischen Touristen und der einheimischen Bevölkerung. <sup>2</sup>
<b>Barrierefreiheit</b>	Produkte, Dienstleistungen oder Einrichtungen sind „barrierefrei“, wenn die Zugänglichkeit möglichst uneingeschränkt ist, unabhängig von einer möglichen Einschränkung oder Erkrankung. Gleichbedeutend steht der mittlerweile veraltete Ausdruck „behindertengerecht“. <sup>3</sup>
<b>Baukultur / baukulturelle Qualitäten</b>	Baukultur beschreibt die Summe menschlicher Leistungen, welche die natürliche oder gebaute Umwelt verändern. Baukultur geht über die Errichtung und Gestaltung einzelner Gebäude (Architektur/Baukunst) weit hinaus und bezieht auch die Ortsplanung, die Kunst am Bau oder die Kunst im öffentlichen Raum ein. Betriebe können insbesondere bei Investitionen einen Beitrag zur Erhaltung oder Weiterentwicklung baukultureller Qualitäten leisten. <sup>4</sup>
<b>Biodiversität</b>	Biodiversität umfasst die verschiedenen Lebensformen (Arten von Tieren, Pflanzen, Pilzen, Bakterien), die unterschiedlichen Lebensräume, in denen Arten leben (Ökosysteme wie der Wald oder Gewässer), sowie die genetische Vielfalt innerhalb dieser Arten. <sup>5</sup>
<b>Chancengleichheit</b>	Chancengleichheit bezeichnet in modernen Gesellschaften das Recht auf einen gleichen Zugang zu Lebenschancen. Dazu gehört insbesondere das Verbot von Diskriminierung beispielsweise aufgrund des Geschlechtes, des Alters, der Religion, der kulturellen Zugehörigkeit, einer Behinderung oder der sozialen Herkunft, das in den Menschenrechten festgeschrieben ist.
<b>Erneuerbare Energien / Energieträger</b>	Allgemein sind unter den erneuerbaren Energien diejenigen Energieformen zu verstehen, die auf natürliche Weise entweder für die Bereitstellung von nutzbarer Endenergie oder direkt als Endenergie anfallen. Dazu gehören insbesondere Wasser-, Sonnen- und Windenergie. <sup>6</sup>
<b>Faire Arbeitsbedingungen</b>	Gemäss der Europäischen Kommission umfassen faire Arbeitsbedingungen folgende vier Felder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschäftigungsbedingungen: z.B. Sorgfalt bei der Art, Umfang oder Dauer der Arbeit</li> <li>• Löhne und Gehälter: z.B. Mindestlöhne, Zulagen für Familien</li> <li>• Arbeitsschutz: z.B. Schutz vor Arbeitsunfällen und berufsbedingten</li> </ul>

<sup>1</sup> Wirtschaftslexikon Gabler:

<https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/anspruchsgruppen-27010>

<sup>2</sup> Wertesysteme: <https://www.wertesysteme.de/authentizit%C3%A4t/>

Vester, Heinz-Günter: „Authentizität 1: Theoretische Abgrenzung“. In: Mörth, Ingo / Steckenbauer, Georg Christian (2018): „VU Grundlagen der Freizeit- und Tourismussoziologie: Texte zu Theorie und Empirie.“ S.1-2.

<sup>3</sup> Stiftung MyHandicap. Bedeutung von Barrierefreiheit. Online verfügbar unter:

<https://www.myhandicap.ch/barrierefrei-wohnen/barrierefreiheit/>, zuletzt geprüft am 04.01.2021.

<sup>4</sup> Wikipedia: <https://de.wikipedia.org/wiki/Baukultur>

<sup>5</sup> BAFU. Faktenblatt 1 Biodiversität – Definition und Bedeutung: <https://www.news.admin.ch/news/message/attachments/17883.pdf>

<sup>6</sup> Strom.ch: <https://www.strom.ch/de/energiewissen/erneuerbare-energien>

	<p>Erkrankungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sozialer Dialog: Einbezug der Beschäftigten<sup>1</sup></li> </ul>
<b>Gastfreundschaft</b>	<p>In der Beziehung zwischen Gast und Gastgebenden können durch Einfühlungsvermögen, Zuvorkommenheit, Herzlichkeit, Grosszügigkeit oder Wertschätzung positive Emotionen ausgelöst werden. Gastfreundschaft bedeutet, dass der Gastgeber das Wohlbefinden und den Komfort der Gäste sicherstellt. Dabei ist wichtig, dass der Gast und seine Bedürfnisse wirklich wahrgenommen und auf ihn eingegangen werden. Gelebte Gastfreundschaft führt zu einer höheren Gesamtzufriedenheit der Gäste und damit zu einer stärkeren Gästeloyalität.<sup>2</sup></p>
<b>Gesamtarbeitsverträge</b>	<p>Gesamtarbeitsverträge werden zwischen Arbeitgeber- und Arbeitnehmerverbänden ausgehandelt. Sie regeln die Arbeitsbedingungen wie zum Beispiel Bestimmungen über Einzelarbeitsverträge, Rechte und Pflichten der Vertragsparteien sowie normative Bestimmungen (Lohn, Ferien, Arbeitsvorschriften, Kündigungsschutz etc.).<sup>3</sup></p>
<b>Klimaschädliche Emissionen / Treibhausgase</b>	<p>Zu den klimaschädlichen Emissionen gehören gemäss Kyoto-Protokoll insbesondere folgende Treibhausgase: Kohlendioxid (CO<sub>2</sub>), Methan (CH<sub>4</sub>), Lachgas (N<sub>2</sub>O) sowie die fluorierten Treibhausgase (F-Gase) wie wasserstoffhaltige Fluorkohlenwasserstoffe (HFKW), perfluorierte Kohlenwasserstoffe (FKW) und Schwefelhexafluorid (SF<sub>6</sub>). Diese Treibhausgase sind natürlicherweise in geringen Konzentrationen in der Atmosphäre zu finden. Durch verschiedene menschengemachte Quellen hat sich der Anteil seit Beginn des letzten Jahrhunderts jedoch deutlich erhöht.<sup>4</sup></p>
<b>Klimaschonende Optimierung</b>	<p>Eine klimaschonende Optimierung beinhaltet eine Minimierung der Emissionen von Treibhausgasen – insbesondere des CO<sub>2</sub>-Ausstosses – durch Einsparungen (Effizienzsteigerungen oder Verzicht) oder durch den Ersatz durch erneuerbare Energien, um einen positiven Beitrag zur Reduktion des Treibhauseffekts zu leisten.<sup>5</sup></p>
<b>Kultur / kulturelles Erbe</b>	<p>Die Kultur kann im weitesten Sinne als das bezeichnet werden, was für eine Region typisch ist. Es geht also um die Gesamtheit der geistigen, materiellen, intellektuellen und emotionalen Aspekte, die eine Gesellschaft oder eine soziale Gruppe kennzeichnen. Dies schliesst nicht nur Kunst oder Literatur ein, sondern auch Lebensformen, Grundrechte, Wertsysteme, Traditionen oder Glaubensrichtungen.</p> <p>Kultur gehört zum «ursprünglichen Angebot», das auch ohne den Tourismus lokal vorhanden ist (z.B. Sprache, Brauchtum, Architektur etc.), jedoch auf Touristen eine Anziehungskraft ausübt. Gleichzeitig ist Kultur aber auch Bestandteil des «abgeleiteten Angebots», also jener kulturellen Dienstleistungen und Einrichtungen, die spezifisch für den Tourismus entstanden sind (z.B. Events, Museen).<sup>6</sup></p>

<sup>1</sup> Europäische Kommission (2016). Faire Arbeitsbedingungen. Online verfügbar unter:

[https://ec.europa.eu/commission/fair-working-conditions\\_de](https://ec.europa.eu/commission/fair-working-conditions_de), zuletzt aktualisiert am 04.01.2021, zuletzt geprüft am 04.01.2021.

<sup>2</sup> Gastfreundschaft-Zentralschweiz: <http://gastfreundschaft-zentralschweiz.ch/>

<sup>3</sup> SECO, Staatssekretariat für Wirtschaft: Gesamtarbeitsverträge. Online verfügbar unter:

[https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Arbeit/Personenfreizugigkeit\\_Arbeitsbeziehungen/Gesamtarbeitsvertraege\\_Normalarbeitsvertraege.html](https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Arbeit/Personenfreizugigkeit_Arbeitsbeziehungen/Gesamtarbeitsvertraege_Normalarbeitsvertraege.html)

<sup>4</sup> Umweltbundesamt.de: <https://www.umweltbundesamt.de/themen/klima-energie/klimaschutz-energiepolitik-in-deutschland/treibhausgas-emissionen/die-treibhausgase>

<sup>5</sup> BAFU: <https://www.bafu.admin.ch/bafu/de/home/themen/klima/inkuerze.html>

<sup>6</sup> UNESCO – United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (1983). Weltkonferenz über Kulturpolitik. Schlussbericht der von der UNESCO vom 26. Juli bis 6. August 1982 in Mexiko-Stadt veranstalteten internationalen Konferenz. Hrsg. von der Deutschen UNESCO-Kommission. UNESCO-Konferenzberichte, Nr. 5, S. 121. München: K. G. Saur.

Müller, H.R., (2008). Freizeit und Tourismus. Eine Einführung in Theorie und Politik. Berner Studien zu Freizeit und Tourismus, Heft. 41. Universität Bern.

<b>Langsamverkehr / umweltschonende Individual-Verkehrsmittel</b>	Langsamverkehr steht für Fortbewegung zu Fuss, auf Rädern oder Rollen, angetrieben durch menschliche Muskelkraft (Human Powered Mobility). Im Zentrum stehen insbesondere der Fussverkehr, das Wandern, das Velofahren, das Biken sowie die Fortbewegung mit fahrzeugähnlichen Geräten wie z.B. Inline-Skaten. <sup>1</sup>
<b>Lebensmittelunverträglichkeit</b>	Unter einer Lebensmittelunverträglichkeit versteht man alle gesundheitlichen Beschwerden, die als Reaktion auf die Einnahme von Nahrungsmitteln auftreten. Im Zentrum stehen allergische Reaktionen oder andere Mechanismen wie Nahrungsmittelintoleranz (z.B. Laktoseintoleranz). <sup>2</sup>
<b>Life Balance</b>	Die Life Balance umfasst das individuell ausgewogene Gleichgewicht insbesondere zwischen den beiden Lebensbereichen Beruf- und Privatleben. Für Unternehmen ist es auch als Instrument für höhere Produktivität, steigende Arbeitgeber-Attraktivität, stärkere Mitarbeiterbindung und -motivation sowie längere Lebensarbeitszeit zu verstehen. Für Mitarbeitende steht Life-Balance für harmonischere Lebens- und Arbeitsqualität, Sinnstiftung, Stressminderung, Steigerung des Wohlbefindens und eine Lebensgestaltung, die versucht, Interessenssätze zwischen Arbeits- und Privatleben zu reduzieren und in einen ausgewogeneren Einklang zu bringen. <sup>3</sup>
<b>Liquidität</b>	Der Liquidität stellt ein Urteil über die Zahlungsfähigkeit eines Unternehmens dar. Ist ein Betrieb liquide, verfügt er über ausreichende Mittel, um seinen laufenden Zahlungsverpflichtungen nachzukommen. <sup>4</sup>
<b>Multimodale Verkehrsangebote</b>	Verkehrssysteme sind dann multimodal (resp. multioptional), wenn den Verkehrsteilnehmern für ihre konkreten Mobilitätsbedürfnisse mindestens zwei unterschiedliche Verkehrsmittel zur Verfügung stehen. Verschiedene Verkehrsmittel sollten möglichst einfach kombiniert werden können. <sup>5</sup>
<b>Nachhaltigkeits-Beauftragte/r / Nachhaltigkeits-Team</b>	Als Nachhaltigkeits-Beauftragte/r wird die Person bezeichnet, welche den Auftrag hat, als Koordinator/in und Ansprechperson in Sachen Nachhaltigkeit zu fungieren. Die Hauptaufgabe ist die Steuerung des Nachhaltigkeits-Managements resp. der Nachhaltigkeits-Massnahmen des Betriebs. Neben der Vernetzung und Koordination gehören auch die interne und externe Kommunikation, die Sichtbarmachung und Verknüpfung von Nachhaltigkeitsaktivitäten sowie ggfs. die Steuerung eines Zertifizierungsprozesses zu den zentralen Aufgaben. Diese Funktionen können auch in einem Nachhaltigkeits-Team organisiert und Aufgaben entsprechend verteilt werden.
<b>Organisatorische Voraussetzungen</b>	Bei den organisatorischen Voraussetzungen handelt es sich primär um personelle Ressourcen. Darüber hinaus kann es sich auch um finanzielle Ressourcen handeln oder um organisatorische Aspekte wie beispielsweise die Errichtung einer Arbeitsgruppe oder die Anpassung von Entscheidungsprozessen.

<sup>1</sup> UVEK. Leitbild Langsamverkehr:

[https://www.astra.admin.ch/dam/astra/de/dokumente/langsamverkehr/lv\\_m104\\_leitbildlangsamverkehrrentwurf2002schwarz-weiss-version.pdf.download.pdf/lv\\_m104\\_leitbildlangsamverkehrrentwurf2002schwarz-weiss-version.pdf](https://www.astra.admin.ch/dam/astra/de/dokumente/langsamverkehr/lv_m104_leitbildlangsamverkehrrentwurf2002schwarz-weiss-version.pdf.download.pdf/lv_m104_leitbildlangsamverkehrrentwurf2002schwarz-weiss-version.pdf)

<sup>2</sup> Beobachter Gesundheit. Nahrungsmittelunverträglichkeit. Online verfügbar unter:

<https://www.beobachter.ch/gesundheit/krankheit/nahrungsmittelunvertraeglichkeit-lebensmittelunvertraeglichkeit>, zuletzt geprüft am 04.01.2021.

<sup>3</sup> hrmbbooks.ch (2021). Work-Life-Balance. Massnahmen und Konzept. Online verfügbar unter:

<https://www.hrmbbooks.ch/work-life-balance-massnahmen-und-konzept>, zuletzt geprüft am 04.01.2021.

<sup>4</sup> Sage: <https://www.sage.com/de-de/blog/lexikon/liquiditaet/>

<sup>5</sup> Wikipedia: [https://de.wikipedia.org/wiki/Multimodaler\\_Verkehr](https://de.wikipedia.org/wiki/Multimodaler_Verkehr)

<https://de.wikipedia.org/wiki/Multimodalit%C3%A4t>

<b>Parkplatzbewirtschaftung</b>	Unter Parkplatzbewirtschaftung wird eine Steuerung der Parkplatznutzung verstanden, meist über Parkgebühren. Dabei geht es darum, Angebot und Nachfrage in Einklang zu bringen oder das Verkehrsaufkommen zu reduzieren. Dies kann auch über Zuteilungskriterien erreicht werden. <sup>1</sup>
<b>Raumentwicklung</b>	Die Raumentwicklung umfasst alle räumlichen Planungen der öffentlichen Hand von Bund, Kantone und Gemeinden in allen raumrelevanten Sachgebieten: Verkehr, Wohnen, Umwelt, Wirtschaft, Sport, Kultur etc. Eine nachhaltige Raumentwicklung bringt die sozialen und ökonomischen Ansprüche an den Raum mit seinen umweltrelevanten Funktionen in Einklang. Betriebe können insbesondere bei Investitionen einen Beitrag zu einer gesellschaftlich erwünschten Raumentwicklung leisten. <sup>2</sup>
<b>Regionale Kreisläufe / Wertschöpfung</b>	Die regionale Wertschöpfung wird als Gesamtheit der wirtschaftlichen Leistungen einer Region sowie dem in der Region erzeugten Nutzen, abzüglich der von anderen Regionen importierten Leistungen verstanden. Regionale Kreisläufe können gestärkt werden, wenn darauf geachtet wird, regionale Anbieter zu berücksichtigen. So bleibt ein Wertschöpfungsfranken während mehrerer Kreisläufe in der eigenen Region. <sup>3</sup>
<b>Reklamations- / Feedback-Management</b>	Das Feedback-Management (auch Reklamations- oder Beschwerde-Management) ist Ausdruck der Gästeorientierung und bezeichnet einen umfassenden Dialog mit den Gästen. Es setzt sich zusammen aus fünf Schritten: 1) Die Bedeutung der Reklamationen bewusst machen, 2) Reklamationen stimulieren, 3) sie bewusst entgegennehmen, 4) sie bearbeiten und 5) sie auswerten und analysieren. Das Feedback-Managements umfasst die gesamte Palette der Kommunikation und widmet sich den Anregungen, dem Lob und der konstruktiven Kritik. <sup>4</sup>
<b>Rentabilität / Wirtschaftliche Tragfähigkeit</b>	Die Rentabilität ist eine wichtige betriebswirtschaftliche Kennzahl und wird meist als Prozentsatz zwischen dem erwirtschafteten Gewinn und dem eingesetzten Kapital dargestellt. Wird nur ein Teil des eingesetzten Kapitals betrachtet, so spricht man von der Eigenkapital- oder der Fremdkapital-Rentabilität. Wenn umgekehrt statt vom Gewinn vom Umsatz ausgegangen wird, so spricht man von der Umsatz-Rentabilität. Die wirtschaftliche Tragfähigkeit ist gegeben, wenn ein Betrieb über einen längeren Zeitraum eine genügende Rentabilität erzielt.
<b>Ressourceneffizienz</b>	Bei der Ressourceneffizienz geht es um den effizienten Einsatz von natürlichen Ressourcen wie Boden, Wasser oder Luft. Ziel ist es, mit möglichst wenig eingesetzten Ressourcen einen möglichst hohen Nutzen zu erreichen. Je weniger Materialien man für den entstehenden Nutzen einsetzt, desto besser ist die Ressourceneffizienz. <sup>5</sup>
<b>Schutzgebiete</b>	Schutzgebiete sind allgemein Areale zum Schutz von Natur, Landschaft, Flora und Fauna. Beispiele sind Moorbiotope und -Landschaften, Jagdbanngebiete, Wild- und Naturschutzgebiete oder UNESCO-Weltnaturerbe. <sup>6</sup>
<b>Servicequalität</b>	Die Servicequalität umfasst alle Faktoren, die beeinflussen, wie ein Gast den Service oder die Dienstleistung eines Anbieters bewertet. Im Zentrum stehen Zuverlässigkeit, Leistungs- und Fachkompetenz, Freundlichkeit und

<sup>1</sup> Mobilservice: <https://www.mobilservice.ch/de/home/praxis/parkplatzbewirtschaftung-in-unternehmen-63.html>

<sup>2</sup> Raumentwicklungen.ch, <https://raumentwicklungen.ch/news/22/raumplanung-raumentwicklung-definition.html#:~:text=Die%20Raumentwicklung%20umfasst%20alle%20r%C3%A4umlichen,Funktionen%20im%20Raum%20aufeinander%20ab.>

<sup>3</sup> Wikipedia: [https://de.wikipedia.org/wiki/Wertsch%C3%B6pfung\\_\(Wirtschaft\)#Regionale\\_Wertsch%C3%B6pfung](https://de.wikipedia.org/wiki/Wertsch%C3%B6pfung_(Wirtschaft)#Regionale_Wertsch%C3%B6pfung)

<sup>4</sup> Wikipedia:

<https://de.wikipedia.org/wiki/Feedbackmanagement#:~:text=Das%20Enterprise%20Feedback%20Management%20ist,Relationship%20Management%20und%20des%20Marketing.&text=Das%20Feedbackmanagement%20ist%20Ausdruck%20der,Wort%20melden%20darf%2C%20ja%20soll.>

<sup>5</sup> ifu hamburg (2021): Was ist Ressourceneffizienz? Definition, Ziele und Methodik. Online verfügbar unter <https://www.ifu.com/ressourceneffizienz/>, zuletzt aktualisiert am 28.12.2020, zuletzt geprüft am 04.01.2021.

<sup>6</sup> Wikipedia: [https://de.wikipedia.org/wiki/Schutzgebiete\\_in\\_Natur\\_und\\_Landschaftsschutz](https://de.wikipedia.org/wiki/Schutzgebiete_in_Natur_und_Landschaftsschutz)

	Entgegenkommen, Einführungsvermögen und das materielle Umfeld. Eine hohe Servicequalität leistet einen entscheidenden Beitrag für die Zufriedenheit der Gäste und deren Weiterempfehlungen. <sup>1</sup>
<b>Spezifische Anforderungen von Dachverbänden</b>	Touristische Dachverbände können gewisse Mindeststandards oder spezifische Anforderungen festlegen. Informationen dazu gibt es direkt bei den entsprechenden Verbänden.
<b>Spezifische Gästebedürfnisse</b>	Unter spezifischen Gästebedürfnissen sind Bedürfnisse zu verstehen, die sich an den spezifischen Anforderungen und Erwartungen von bestimmten Gästegruppen wie z.B. ältere Menschen, Familien, Personen aus anderen Kulturen, Personen mit Beeinträchtigungen oder anderen Ernährungsgewohnheiten resp. Lebensmittelunverträglichkeiten orientieren.
<b>Stakeholdermanagement</b>	Unter dem Stakeholdermanagement wird die zielgerichtete, kontinuierliche Auseinandersetzung eines Betriebs mit seinen Stakeholdern verstanden. Dazu gehören die Stakeholder-Identifikation, die Stakeholder-Analyse in Bezug auf deren Ziele, Motive und Einstellungen sowie die Stakeholder-Kommunikation, also der regelmässige Austausch des Betriebs mit den Stakeholdern. <sup>2</sup>
<b>Umweltschädliche Stoffe</b>	Als umweltschädlich werden Stoffe oder Zubereitungen (z.B. Gemische, Wasch- oder Pflanzenschutzmittel) verstanden, die im Fall des Eintritts in die Umwelt eine sofortige oder spätere Gefahr für eine oder mehrere Umweltkomponenten (z.B. Wasser, Boden, Luft oder Pflanzen) zur Folge haben oder haben können. <sup>3</sup>
<b>Umweltschonende Mobilität / Mobilitätsangebote / Mobilitätsformen</b>	Unter einer umweltschonenden Mobilität werden Mobilitätsformen verstanden, die zu verhältnismässig geringeren Umweltbelastungen führen. Neben dem öffentlichen Verkehr gehören dazu unter anderem auch die Elektromobilität, das Car-Pooling oder der Langsamverkehr (Human Powered Mobility). <sup>4</sup>
<b>Unternehmens-/Geschäftsstrategie</b>	Unter Strategie werden in der Wirtschaft die mittel- oder längerfristig (vier und mehr Jahre) geplanten Verhaltensweisen der Unternehmen zur Erreichung ihrer Ziele verstanden. Die Unternehmens-/Geschäftsstrategie skizziert die Richtung, auf welche Art mittel- oder langfristige Unternehmensziele erreicht werden sollen. <sup>5</sup>
<b>Verbundangebote</b>	Unter Verbundangeboten werden Angebote innerhalb eines Verkehrsverbundes verstanden. Zur Nutzerfreundlichkeit tragen beispielsweise die Anzahl Verbindungen (Takt), die Abstimmung verschiedener Verkehrsträger (Anschlüsse) oder gemeinsame Abonnemente bei.
<b>Volatile Gästegruppen und Märkte</b>	Volatilität ist die statistische Messung von Schwankungen über einen bestimmten Zeitraum. Volatile Gästegruppen oder Märkte zeichnen sich durch schnelle Veränderungen aus, während jene mit geringer Volatilität stabiler bleiben. Stammgäste gelten grundsätzlich als treuer und damit als weniger volatil. <sup>6</sup>

<sup>1</sup> Business-wissen.de: <https://www.business-wissen.de/hb/was-zeichnet-servicequalitaet-aus/>

<sup>2</sup> t2informatik: <https://t2informatik.de/wissen-kompakt/stakeholdermanagement/#:~:text=Sie%20ist%20die%20Basis%20f%C3%BCr,die%20Grundlage%20f%C3%BCr%20die%20Stakeholderkommunikation.>

<sup>3</sup> Amt für Natur und Umwelt Graubünden (2021): Umweltgefährdende Stoffe. Hg. v. Kanton Graubünden. Online verfügbar unter: [https://www.gr.ch/DE/institutionen/verwaltung/ekud/anu/dokumentation/glossar/Seiten/Umweltgefahrdende\\_Stoffe.aspx](https://www.gr.ch/DE/institutionen/verwaltung/ekud/anu/dokumentation/glossar/Seiten/Umweltgefahrdende_Stoffe.aspx), zuletzt geprüft am 04.01.2021.

<sup>4</sup> Umweltbundesamt.de: <https://www.umweltbundesamt.de/themen/verkehr-laerm/nachhaltige-mobilitaet>

<sup>5</sup> Wikipedia: [https://de.wikipedia.org/wiki/Strategie\\_\(Wirtschaft\)](https://de.wikipedia.org/wiki/Strategie_(Wirtschaft))

<sup>6</sup> Wikipedia: <https://de.wikipedia.org/wiki/Volatilit%C3%A4t>

## Herausgeber

Schweiz Tourismus, Morgartenstrasse 5a, 8004 Zürich Schweiz

## Konzept | Text | Darstellungen

Wissenschaftlicher Partner: Hochschule Luzern

Prof. Dr. Fabian Weber, Prof. Dr. Jürg Stettler

Beratender Experte

Prof. em. Dr. Hansruedi Müller, Universität Bern

Schweiz Tourismus

Letizia Elia | Samuel Wille | Helena Videtic

## Copyright

Schweiz Tourismus, alle Rechte vorbehalten.

Zürich 2021

### Initiant

Schweiz Tourismus.



### Partner

STV FST

Schweizer Tourismus-Verband  
Fédération suisse du tourisme  
Federazione Svizzera del turismo  
Federaziun svizra dal turissem

GASTRO SUISSE

HotellerieSuisse

Parahotellerie  
Schweiz

### Wissenschaftlicher Partner

Lucerne University of  
Applied Sciences and Arts

HOCHSCHULE  
LUZERN

Wirtschaft  
Institut für Tourismus und Mobilität  
ITM

RDK

KONFERENZ DER REGIONALEN TOURISMUSDIREKTOREN DER SCHWEIZ (RDK)  
CONFÉRENCE DES DIRECTEURS D'OFFICES DE TOURISME RÉGIONAUX DE SUISSE (CDR)  
CONFERENZA DEI DIRETTORI DEGLI UFFICI REGIONALI SVIZZERI DEL TURISMO (CDR)  
CONFERENZA DALS DIRECTURS REGIONALS SVIZZERS DAL TURISSEM (CDR)



Seilbahnen Schweiz  
Remontées Mécaniques Suisses  
Funivie Svizzere  
Pedicularas Svizras

SRV  
FSV Schweizer Reise-Verband  
Fédération Suisse du Voyage  
Federazione Svizzera di Viaggi

SWISS SNOWSPORTS

VÖV UTP  
Verband öffentlicher Verkehr  
Union des transports publics  
Unione dei trasporti pubblici

VSSU  
AESN  
AASN  
Verband Schweizerischer Schifffahrtunternehmer  
Association des entreprises suisses de navigation  
Associazione delle aziende svizzere di navigazione

VERBAND SCHWEIZER TOURISMAUSMANAGER  
ASSOCIATION SUISSE DES MANAGERS EN TOURISME  
ASSOCIAZIONE SVIZZERA DEI MANAGERS DEL TURISMO  
ASSOCIAZIUN SVIZRA DALS MANAGERS DAL TURISSEM