

Innovation im Tourismus



Bettina Plattner

Schweizer Produkte und Dienstleistungen geniessen weltweit einen exzellenten Ruf. Und in einer Disziplin ist die Schweiz seit Kurzem sogar Weltspitze: Die Inno-

novationskraft der Schweiz ist stärker als anderswo! Laut einer am 30. Juni 2011 veröffentlichten Studie in 125 Ländern ist die Schweiz das innovativste Land der Welt und hat sich gegenüber dem Vorjahr von Platz 4 auf Platz 1 der Rangliste verbessert.

Die Schweiz weist demzufolge bei jenen Faktoren, welche die Entstehung neuer oder verbesserter Produkte begünstigen, als auch beim Innovationsklima gute bis sehr gute Messwerte auf und punktet bei den für ein innovationsgünstiges Klima notwendigen Faktoren.

Im Kanton Graubünden gibt es eine aktive Innovationsförderung. Die von der Regierung 2008 ins Leben gerufene Stiftung für Innovation, Entwicklung und Forschung Graubünden gewährt finanzielle Beiträge und Darlehen an herausragende Projekte mit besonderer Wertschöpfung, Innovationskraft und Nachhaltigkeit für den Kanton Graubünden. Die Stiftung hat zum Zweck, im Zusammenwirken mit Institutionen und Unternehmungen den Wirtschaftsstandort Graubünden zu stärken und Projekte aus allen Branchen zu unterstützen, welche vor allem mit einheimischen Ressourcen für den Kanton Graubünden Wertschöpfung, Know-how und Arbeitsplätze schaffen.

Und was heisst Innovation? Innovationsfähigkeit ist die Kunst, Ideen und Wissen mit der Fähigkeit zu kombinieren, Produkte und Dienstleistungen gewinnbringend im Markt zu positionieren. Eine erfolgreiche Innovation ist, wenn – ausgehend von einem Problem, von einem Kundenbedürfnis, der Suche nach einer Chance oder auch nur einem Spontaneinfall – etwas Neues initiiert und verwirklicht wird, dieses Neue seiner Bestimmung zugeführt und dort auch von der Zielgruppe und dem Markt angenommen wird. Innovation bedeutet die strukturierte, also systematische Entwicklung von herausragenden Ideen innerhalb der Unternehmung und die Wertschöpfung generierende Vermarktung dieser Idee.

Unternehmen der Tourismusbranche sind besonders abhängig von externen Faktoren, wie Infrastruktur, Währungsschwankungen, Konsumtrends oder Klima. Daher ist besonders für Tourismusunternehmen die Fähigkeit unabdingbar, Innovationen immer wieder erfolgreich umzusetzen.

Auslöser für die Entstehung von Innovationen im Tourismus sind Kundenwünsche, Wettbewerb, Entwicklungen und Ideen aus anderen Branchen, unternehmerischer Drang und Trends. Typisch für den Tourismus ist das spontane und nach Lust und Laune orientierte Umsetzen von Ideen, das Fehlen von professionellen Projektgruppen, und dass der Erfolg der Innovation vom unternehmerischen Gespür abhängt. Viele Ideen werden kopiert, Patente kaum angemeldet, Ideen selten geschützt. Aus diesem Grund ist das strukturierte Vorgehen, welches den Innovations-

prozess ausmacht und welches das Innovationsmanagement als Schlüsselkompetenz erst zu einem Erfolgsfaktor werden lässt für den Tourismus von besonderer Bedeutung.

Es stellen sich deshalb viele Fragen rund um das Thema Innovation im Tourismus: Wie können systematisch immer wieder neue Produkte und Dienstleistungen entwickelt werden? Wie lassen sich Geschäftsprozesse neu denken? Welchen Einfluss hat die Region auf die eigene Innovationsfähigkeit? Wie nutzt man Wissen der eigenen Mitarbeitenden, Kunden oder Geschäftspartner, um das eigene Innovationspotenzial zu optimieren? Und vor allem: Wie kann Innovationsmanagement im Tourismus überhaupt mehr Gewicht bekommen?

Beim harten Kampf um Marktanteile gewinnen in allen Branchen diejenigen, denen es gelingt, mit den vorhandenen Mitteln etwas anders und besser zu machen als die anderen. Innovationsmanagement ist nicht nur etwas für High-Tech-Branchen. Systematisches Innovationsmanagement ist auch im Tourismus möglich und liefert dabei auch für kleine und mittlere Tourismusunternehmen hilfreiches Handwerkszeug. Erfolgsgeschichten – egal ob aus dem Tourismus oder aus Branchen mit ähnlichen Herausforderungen – machen Mut und Lust darauf, neue Wege zu gehen.

Bettina Plattner-Gerber, Pontresina, ist Stiftungsrätin in der Stiftung für Innovation, Entwicklung und Forschung Graubünden www.innovationsstiftung.ch und betreut Projekte aus den Bereichen Tourismus und Kultur sowie Projekte aus dem Engadin, welche an die Stiftung gelangen. Anmerkung der Redaktion: Die Themenwahl ist für unsere Kolumnisten frei.