

Wir stehen vor einem **gewaltigen Innovationsschub**. Technisch, wirtschaftlich und politisch. Vor allem aber **menschlich**. Wir sehen gerade, wie komplex und fragil unsere Welt ist - unsere innere ebenso wie die äußere-, und dass wir mit unseren bisherigen Strategien so nicht mehr weiterkommen. Keine Spezies lernt schneller als der Mensch. Und keine Spezies hat mehr zu lernen. **Wir werden uns neu erfinden.**- Petra Bock

„Gastgeben auf Vorarlberger Art“ – Das Entwicklungsprogramm zur Tourismusstrategie 2020

Ein qualitativer Beitrag zur Evaluierung der Umsetzungsstrategie. Eine Wirkungsbetrachtung.

Regional, gastfreundlich, nachhaltig und vernetzt – ist die Mission.

„Gastgeben auf Vorarlberger Art“ startete mit selbst definierten Zielen zur Umsetzung der Tourismusstrategie 2020. (Quelle: Präsentation des Evaluierungskonzepts in der Steuerungsgruppe).

Die Zielverfolgung (Evaluation) ist die Grundlage einer verantwortlichen, kontinuierlichen Steuerung.

Die ZIELE – WAS und WOHIN will Gastgeben auf Vorarlberger Art?

- Wir **stärken** die individuelle, maßgeschneiderte Entwicklung der touristischen Betriebe. Die Werte der Tourismusstrategie 2020 sind die Ausrichtung. Die Tourismusstrategie wird durch Beispiele wie „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ konkret und verantwortlich umgesetzt.
- Wir **lernen** mit einer veränderten Art und Weise des Arbeitens. Die Intelligenz im Tourismussystem erweitert und vertieft sich. „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ ist gelebte Verantwortung für die Werte regional, gastfreundlich, nachhaltig und vernetzt.
- Wir **meistern** ein Qualitäts- und Kulturbewusstsein für eine touristische Entwicklung. „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ ist persönliches und gemeinschaftliches Lernen, das auf allen Ebenen inspiriert und voranbringt.
- Wir **finden** Innovation, wo sich gepflegte Tradition mit Experimentierfreude bewusst treffen. „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ zieht Menschen mit offenem Geist an, die Fragen stellen, Erfahrungen teilen, Antworten geben und Sinn verwirklichen.
- Wir **wachsen** durch die gesammelten Lernerfahrungen, die in die Weiterentwicklung der Tourismusstrategie Vorarlberg einfließen (Lern- und Prozess-Feedback). „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ bietet Räume und Gewächshäuser für Selbstwirksamkeit und Verbindungen (Netzwerke).

Autor_innen:

Evaluierungsteam: Alois Mätzler (mprove), Karin Metzler (metzler & partner), Brigitte Plemel (Vorarlberg Tourismus) und Annemarie Felder

Das Programm von Gastgeber_innen für Gastgeber_innen konkretisiert und lebt die Wertehaltungen der Tourismusstrategie 2020 zum Wohl des Einzelnen und der Gemeinschaft. **Regional, gastfreundlich, nachhaltig und vernetzt.**

„Gastgeben auf Vorarlberger Art“ hat neben klar gesteckten Zielen, zahlreiche Instrumente und Methoden zur Umsetzung der Tourismusstrategie 2020 entwickelt.

Durch welche Instrumente und Methoden – WIE? - sollen die Ziele des Entwicklungsprogramms „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ erreicht werden?

- Durch nachhaltige Steuerung, Ressourcen, Evaluation: Eine Entwicklung, die wirksamen Nutzen für das Land Vorarlberg stiften soll, braucht verbindliche Grundlagen. Gesellschaftspolitische, weitreichende Entscheidungen wie eine Tourismusstrategie verlangen neben dem Commitment und Zusammenspiel aller Systempartner_innen einen weitsichtigen, langfristigen Kapital- und Ressourceneinsatz. Die konzentrierten Anstrengungen und die konsequente Ausrichtung auf die langfristigen Werte (die Strategie) verlangen veränderte Formen einer intelligenten Steuerung. Die Gestaltung des Prozesses erfolgt mit Einbindung aller Stakeholder. Das schafft nachhaltige und neue Ressourcen, die auf verschiedenen Ebenen hohe Qualität leisten. Verantwortungsbewusst. Verbindlich. Kontinuierlich, d. h. auf Dauer angelegt. Prozess statt Projekt. Das bringt langfristigen Erfolg.
- Durch die Beteiligung von Menschen/Betrieben auf einem Weg, an dessen Ausgangspunkt eine persönliche Selbstreflexion steht (Selbsteinschätzung zu den Werten). Lernen wird zum laufenden Prozess statt zum abgeschlossenen Projekt.
- Durch regelmäßigen und gegenseitigen Austausch von Informationen, Knowhow, gegenseitige Unterstützung und Tun wird fachliches, soziales und personales Lernen aktiviert und konzentriert (statt zunehmender Lähmung von Intelligenz und Denken).
- Als gemeinsamen Entwicklungsweg von Gastgeber_innen, der Branchen und Grenzen verbindet, interdisziplinäres Denken und Spannung erzeugt und damit zu vielfältigem Neuen und Unbekannten (=Innovation) führt.
- Als wachsendes Netzwerk, in dem konkrete, beispielhafte und nachhaltige Projekte entstehen. Proaktive Player_innen und Akteur_innen mit gemeinsamer Ausrichtung/Orientierung zeigen „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ im Tun. Die Kultur des Miteinanders entwickelt sich nachhaltig weiter. Sichtbar, sinnlich spürbar, stark in den Projekten.

Autor_innen:

Evaluierungsteam: Alois Mätzler (improve), Karin Metzler (metzler & partner), Brigitte Plemel (Vorarlberg Tourismus) und Annemarie Felder

Wir sind überzeugt, dass die Orientierung an den Werten der Tourismusstrategie 2020 einen zukunftsichernden Mehrwert schafft, der praktisch in der jeweils eigenen Hand liegt. „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ verbindet in der Werthaltung. Die Einstellung hat einen Namen.

„Gastgeben auf Vorarlberger Art“ verbindet und fördert, damit wir zu Gemeinschaftsleistungen kommen und trotzdem unsere Eigenart, unsere Vielfalt, unsere Individualität behalten.

Seit dem Start 2016 waren in die unterschiedlichen Aktivitäten jährlich Hunderte Menschen (jeweils mehr als 360 Menschen aktiv) involviert. 900 gezählte MultiplikatorInnen haben sich bereits selbstverantwortlich mit den Werthaltungen auseinandergesetzt (Selbsteinschätzung). Das heißt, wir können davon ausgehen, dass mehrere tausend Multiplikatorinnen und Multiplikatoren wissen, wovon sie reden, wenn es um die Bedeutung der Werte - regional, gastfreundlich, nachhaltig, vernetzt – geht.

„Gastgeben auf Vorarlberger Art“ schafft nachhaltiges Bewusstsein. Tourismus in Vorarlberg ist mit den meisten Lebensbereichen verbunden, die einander beeinflussen und lebensnotwendig voneinander abhängen.

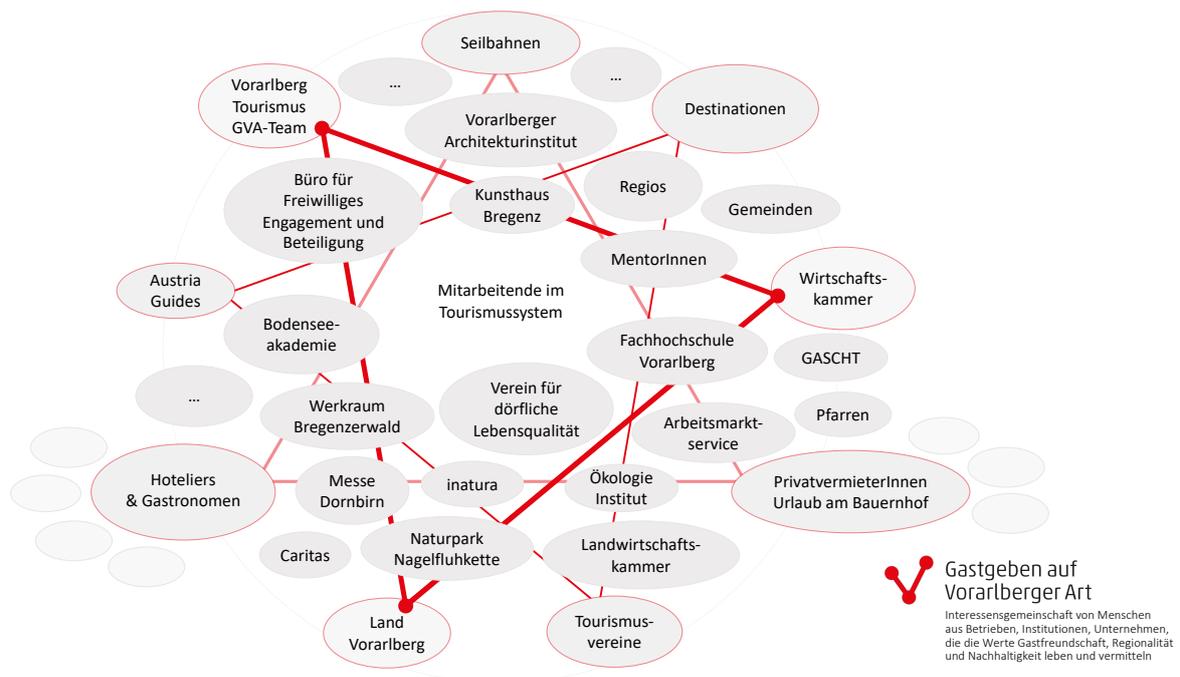
Die gesamtgesellschaftliche Relevanz des „Gastgeber- und Gastgeberinnen- Netzwerks“ wird im Rückblick auf vier Jahre „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ sichtbar. Das zeigen unter anderem die Multiplikator_innen mit ihren vielfältigen, verschiedensten und auch ganz neuen Verbindungen. „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ ist Plattform für strukturelle und soziale Innovationen.

Autor_innen:

Evaluierungsteam: Alois Mätzler (improve), Karin Metzler (metzler & partner), Brigitte Plemel (Vorarlberg Tourismus) und Annemarie Felder

Wissen und tun, wovon wir reden

Alles, womit sich „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ beschäftigt, kommt aus dem Netzwerk und wirkt ins Netzwerk:



Ergebnis- und Wirkungsmessung für alle Aktivitäten

Aus diesem Selbstverständnis heraus wurde auch der Evaluierungsansatz für „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ gewählt. Die Evaluierung findet laufend im Netzwerk statt und ist ergebnisoffen. Die Evaluierung von „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ ist eine systematische Bewertung, um auch den verborgenen Wert des Programms, der Methoden und der Lernergebnisse zu entdecken. Sie ist Steuerungsinstrument und Erfolgskontrolle. Sie bildet die Grundlage für die Beurteilung des Sinns für weitere Entscheidungen und Entwicklungen. „Evaluation beschreibt Qualität, erschafft Qualität und vermag sie zu legitimieren“ (Wessler, 1999). Eine klassische Ergebnismessung ist linear, greift aber bei einem Programm, das mit Werten und Haltungen arbeitet, zu kurz. Es ist wissenschaftlich belegt, dass Haltungen ansteckend sind und somit Wirkung entfalten.

Autor_innen:

Evaluierungsteam: Alois Mätzler (improve), Karin Metzler (metzler & partner), Brigitte Plemel (Vorarlberg Tourismus) und Annemarie Felder

Evaluierung: Der Blick aufs Ganze als Steuerung und Transparenz



KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess)

laufende Ergebnismessung
 Wirkungsmessung
 out-puts (Leistungen)
 out-comes (Wirkungen)
 qualitativ und quantitativ

Quelle: Karin Metzler

„Gastgeben auf Vorarlberger Art“ versteht sich als dynamische Netzwerkorganisation (prozessual) und braucht so viel Struktur, dass gemeinsames Lernen gewährleistet und individuelle Umsetzung angeregt wird.

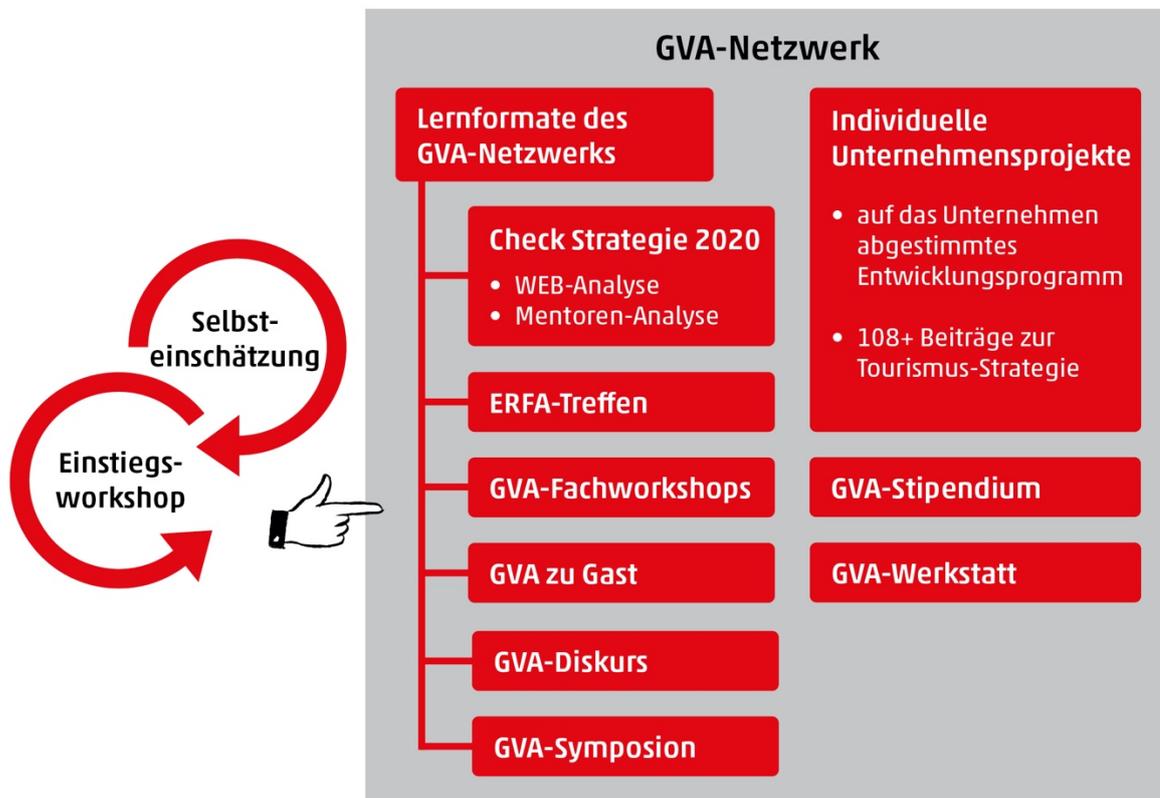
Strukturelemente sind der Steuerungskreis, die Rolle der Koordination, das Office, die Arbeitsgemeinschaft Lernformate (Community of Practise) und die Arbeitsgruppe Evaluation.

„Gastgeben auf Vorarlberger Art“ liefert Erfahrungen mit neuen Formen der Koordination und ist in vielem Pionierarbeit. „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ könnte als maßgebliche und attraktive Grundlage für Entscheidungen in allen Verantwortungsbereichen (Wirtschaft, Soziales, Kultur, Ökologie, Politik, Technik, Gesetze – ‘PESTEL’) dienen. Damit bietet die Evaluationsarbeit über „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ hinaus einen Nutzen für die Systempartner_innen.

Autor_innen:

Evaluierungsteam: Alois Mätzler (improve), Karin Metzler (metzler & partner), Brigitte Plemel (Vorarlberg Tourismus) und Annemarie Felder

Lernformate und Gestaltungsräume



Nach vier Jahren „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ unternimmt das GVA-Evaluierungsteam den Versuch einer qualitativen Bewertung in Form von fünf Erkenntnisgewinnen.

5 Thesen zu den Wirkungen von „Gastgeben auf Vorarlberger Art“

STÄRKEN

Wir machen den Unterschied - Ja, wir stärken uns. Ja, wir erzielen damit Wirkungen.

Wir realisieren die Kernwerte. Das sind Haltungen.

Haltungen machen attraktiv. Sie sind zudem ansteckend. Anziehend für unsere Leute wie für die Gäste. Wir leben touristischen Erfolg. Wir zeigen die Kunst des guten Lebens. Das macht Sinn. Authentische Lebensweise. Intakte Natur. Kultur. Mit allen Sinnen.

Persönlicher Erfolg in meinem Betrieb ist immer auch Erfolg für das gesamte Tourismusland Vorarlberg.

Die gebündelten Anstrengungen - für regional, gastfreundlich, nachhaltig, vernetzt - machen den Unterschied („makes the difference“) für das Land Vorarlberg.

Autor_innen:

Evaluierungsteam: Alois Mätzler (mprove), Karin Metzler (metzler & partner), Brigitte Plemel (Vorarlberg Tourismus) und Annemarie Felder

„Gastgeben auf Vorarlberger Art“ macht Leistungen sichtbar, erforscht Zukunftsbilder und wirkt generationen- und branchenverbindend.

Tourismus ist mit allen Lebensbereichen eng verbunden, d. h. die Bereiche beeinflussen einander und sind immer voneinander abhängig. Uns ist klar: Alles, was wir tun und nicht tun, von allem geht Wirkung aus.

Die Orientierung an „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ motiviert und macht unsere Region außergewöhnlich.

Die „108+ Beiträge zur Tourismusstrategie“ machen sichtbar, wie die Tourismusbetriebe die Werte leben. Wir sehen Vielfalt. Regionalität, Gastfreundlichkeit, Nachhaltigkeit und Vernetzung haben Namen und Geschmack. Wir unterstützen und inspirieren uns damit gegenseitig. Die neue und alte Zusammenarbeit öffnet Möglichkeiten, Freude und stärkt: Den Tourismus und damit uns alle.

Wir erfahren in der gemeinsamen Begegnung, dass eine gastfreundliche, regionale, nachhaltige und vernetzte Lebensweise Glück und Sinn bedeuten. Diese Emotion ist ansteckend. Der Gast trägt die Werte von „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ als Botschafter_in unserer Region in die Welt hinaus. Haltungen und Freude sind erwiesenermaßen ansteckend, der Gast wird selbst zur Inspirationsquelle in seinem Land!

Website Schwanen in Bizau:

Food, guest service and hotellerie is identity – it's the most revealing thing about you, about your culture, where you come from, how you life, what's important to you.

Corey Lee of Benu, San Francisco

Sinn und Bedeutung: Lebensräume stärken

2017: Symposion

2017: Vorarlberger Convention Forum

2018: Symposion zum Schwerpunkt Vernetzung

2019: Symposion zum Schwerpunkt Gastfreundschaft

2020: GVA Diskurs "Gastgeben in Zeiten von Corona"

2017, 2019, 2020: Mentor_innentreff

2017: zur GVA-Werkstatt weiterentwickelt "Geflüchtete in Tourismusberufen" 2 x

2018: ERFA-Treffen "Lernräume": Wie kann gutes Lernen bestmöglich unterstützt werden?

Die Nachfrage nach inspirierenden Seminarräumen nimmt zu. Vermehrt bieten

Gastronomen und Hoteliers Räume für Meetings, Seminare und Workshops an. Agiles

Lernen in zunehmend komplexer werdenden Unternehmensstrukturen soll gefördert

werden. Doch wie kann das gelingen? Erfahrungsaustausch mit Hoteliers,

UnternehmerInnen, TrainerInnen, „Raumexperten“ und Veranstaltungsorganisator_innen.

2019: Kooperationsveranstaltung "Wer/wie/warum willkommen?" mit dem Werkraum

Bregenzerwald

Autor_innen:

Evaluierungsteam: Alois Mätzler (mprove), Karin Metzler (metzler & partner), Brigitte Plemel (Vorarlberg Tourismus) und Annemarie Felder

LERNEN

Wo fängt man an? Man beginnt bei sich selbst – wie beim guten Geschmack. Schauen, was da ist. Sich selber einschätzen. Verkosten. Schmecken. Das, was ist, setzen lassen. Ehrlich eingestehen, was man will. Mit anderen reden, was möglich ist. Sich mit Unbekanntem auseinandersetzen. Manches sein lassen, neues dazugeben. Über Grenzen gehen. Die Tradition pflegen und gleichzeitig ausprobieren. Dann üben, üben, üben. Und dann wieder miteinander reden, weil jede_r schaut mit ihrer_seiner eigenen Art auf die Werte. Wir lernen so, wie wir schauen, reden, arbeiten. Regional, gastfreundlich, nachhaltig, vernetzt. Mit der Zeit weiß man, wer man ist und wo man steht.

„Gastgeben auf Vorarlberger Art“ inspiriert, gibt Orientierung und fördert individuelle Vielfalt mit gemeinsamen Werten.

Lernen und persönliche Entwicklung geschehen auf ganz unterschiedliche Weise. Bei „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ gibt es deshalb keinen fixen Lehrplan mit der Aussicht auf den erfolgreichen Abschluss eines Bildungsweges. Am Beginn steht vielmehr eine Selbsteinschätzung (Selbsteinschätzungsfragebogen mit Anleitung), eine Verortung der eigenen Position. Die Annahme dazu: Gute Fragen sind der Ausgangspunkt für Veränderungen. Die kritische Selbstbefragung mit konkreten Beispielen dafür, in welchem Maße die Werte der Tourismusstrategie bereits gelebt werden, überprüft den eigenen Standpunkt.

Dies verlangt Bereitschaft zur Reflexion der eigenen Werthaltungen, gibt Orientierung für die Gastgeber_innen und Unternehmer_innen. Es eignet sich außerdem als Instrument der Teamentwicklung. Den Grad der Umsetzung und der Überprüfung – ob allein oder im Team - bestimmen die Mitglieder im Netzwerk selbst. Auch, ob sie externe Hilfe (Mentor_innen) zuziehen.

Die Beschäftigung mit dem eigenen Tun im Lichte der Werte der Tourismusstrategie verbindet sich zu einer gemeinsamen Lernerfahrung, wenn bei den „Einstiegsworkshops“ in Kleingruppen der Fragebogen besprochen wird. In den Einstiegsworkshops treffen ganz unterschiedliche Akteure_innen aufeinander, die aber ein gemeinsames Verständnis der Kernwerte und das Bild von der Richtung verbindet. Auf die konkreten Lern- und Entwicklungsbedarfe sind auch die weiteren Lernformate (ERFA, Werkstatt, Zu Gast, Symposium, Fachworkshops, Diskurs – vgl. Grafik) ausgerichtet.

Die professionelle Moderation in der Praxis des „Art of Hosting“ unterstützt den Austausch und schafft Verbindung. In dieser Struktur verknüpft „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ gemeinsame Lernerfahrung mit individueller Umsetzung.

Einstiegsworkshops: 2 x jährlich findet in einer jeweils anderen Destination ein Einstiegsworkshop statt; die Teilnehmenden erhalten Einblick in die Marke Vorarlberg und der jeweiligen Destination und lernen durch direkte Erzählungen von Erfahrungen das Netzwerk „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ direkt kennen;

Autor_innen:

Evaluierungsteam: Alois Mätzler (improve), Karin Metzler (metzler & partner), Brigitte Plemel (Vorarlberg Tourismus) und Annemarie Felder

Die Selbstreflexion, wissen, was die Kernwerte bedeuten und wo der eigene Betrieb steht - durch Auseinandersetzung mit dem Selbsteinschätzungsinstrument - ist eine Voraussetzung für den Einstiegsworkshop.

Voneinander Lernen durch Reflexion und offenen Erfahrungsaustausch

2017: Einstiegsworkshop in Stuben am Arlberg

2018: Einstiegsworkshop BVT; Einstiegsworkshop Mellau

2019: Einstiegsworkshop in Bludenz

2018: ERFA-Treffen Austausch von Erfahrungen mit der neuen DSGVO

2019: Einstiegsworkshop Montafon; Einstiegsworkshop Bildstein; GVA zu Gast bei den PrivatvermieterInnen (BVT) in Götzis;

Selbsteinschätzungsbogen und Einstiegsworkshops

Grobziel:

Gemeinsames Bewusstsein und Bilder schaffen ist die Grundlage (Ackerarbeit), wenn die Tourismusstrategie und „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ Wirkung zeigen soll

Feinziele:

- Erste Auseinandersetzung mit den Werten und Haltungen von GVA
- Gemeinsames Verständnis für die Kernwerte Gastfreundschaft, Regionalität, Nachhaltigkeit und Vernetzung. Erste Einschätzung, wo der eigene Betrieb steht.
- Soll Basis sein für Austausch, Diskussion, Lernen, Bewerten und Weiterentwicklung sowie praktische Unterstützung zur Reflexion
- Das höchste Ziel bleibt die individuelle, maßgeschneiderte Entwicklung der Betriebe durch einen persönlichen und gemeinschaftlichen Lernprozess in der Vernetzung mit den Kolleg/Innen und Systempartner/Innen.

Die Einstiegsworkshops mit dem Selbsteinschätzungsbogen führen auf eine erste Entdeckungsreise mit den Werten und Haltungen der Tourismusstrategie im Sinne von „Gastgeben auf Vorarlberger Art“. Es gibt also keine einfache Definition für die Begriffe und Wörter, sondern nur die Betrachtung aus verschiedenen Blickwinkeln. Jeder Begriff ist für sich eine kleine Welt.

Am Ende soll klar werden, dass regional, gastfreundlich, nachhaltig + vernetzt zusammengehören.

Selbstreflexion über eigene Verhaltensweisen wird angeregt. Nachdenken über eine „enkeltaugliche Zukunft“ gesteigert.

Wesentliche Wirkung: Wir wissen, wovon wir reden. Gastgeber_innen sind Multiplikator_innen. Es gibt ein gemeinsames Verständnis über die Begriffe, Themenfelder

Autor_innen:

Evaluierungsteam: Alois Mätzler (improve), Karin Metzler (metzler & partner), Brigitte Plemel (Vorarlberg Tourismus) und Annemarie Felder

und Realisierungsbeispielen. Die Beschreibung der vier Kernwerte - Regionalität, Gastfreundschaft, Nachhaltigkeit, Vernetzung - ist jeweils mit Fokus auf das ökologische, ökonomische, soziale und kulturelle Verantwortungsfeld entstanden und somit ist jeder Begriff multidimensional zu lesen. Mit dieser Methode wird Komplexität zugänglich und verständlich und vor allem praktisch handhabbar. Die intensive Auseinandersetzung mit dem Selbsteinschätzungsbogen ist eine Methode, um die betriebliche Intelligenz auf unterschiedlichen Ebenen zu erweitern und zu vertiefen.

„Wir haben die Selbsteinschätzung gemeinsam mit Mitarbeitern ausgefüllt. Daraus ist gleich ein internes Projekt entstanden:

Die Auseinandersetzung mit der Selbsteinschätzung ist sogleich eine praktische Grundlage und ein wertschätzender Prozess in unserem Team. Es wird schnell klar:

Was bedeutet Gastgeber auf Vorarlberger Art? Wo liegen die Herausforderungen, um sie gemeinsam konkret zu meistern. Und wo sind wir bereits gut auf dem Weg?“

Susanne Denk, Gastgeberin im Hotel Schwärzler, Bregenz

„Die Selbsteinschätzung gibt uns die Möglichkeit einmal genau hinzusehen, unsere tägliche Arbeit zu schätzen und unsere Leistung anzuerkennen. Im Alltag sieht man teilweise gar nicht, was wir tagtäglich für einen tollen Job machen.

Durch das Hinterfragen der einzelnen Bereiche sieht man den eigenen täglichen Beitrag, der im Alltag einfach selbstverständlich ist.

Die Selbsteinschätzung motiviert die MitarbeiterInnen. Die Themen im Fragebogen überzeugen und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sagen „JA“ zu Gastgeber auf Vorarlberger Art“.

Susi Dörflinger, Schlosshotel Dörflinger, Bludenz

„Zunächst war es schon für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine besondere Erfahrung, sich so im Detail mit dem eigenen Betrieb, in dem sie zum Teil schon seit vielen Jahren arbeiten, auseinander zu setzen. Dabei konnten wir die Erfahrung machen, dass unser Team es sehr wertschätzt, um ihre Meinung gefragt und um ein Mitwirken gebeten zu werden.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fühlen sich somit Teil einer Veränderung beziehungsweise einer Weiterentwicklung.“

Birgit Sauter-Paulitsch, ehem. Geschäftsleitung Propstei St. Gerold

MEISTERN

Wer möchte nicht Meister sein? Fast alles meistern können wie beim Kochen.

Der Geschmack unserer Region ist „ghörig“. Etwas „körig“ machen. Ordentlich. Genau.

Gewissenhaft. Nüchtern und trotzdem verspielt. Keine Zeit für Firlefanz haben, aber wissen, worauf es ankommt. Vor allem Dranbleiben. Jahrelang. Das ist das Geheimnis. Sich viel zeigen lassen und auch anderen etwas zeigen. Sich etwas zutrauen, das gehört dazu.

Den Meister zeigen kann nur jemand, der etwas kann. Auf dem Boden bleiben und trotzdem hoch hinaus kommen.

Autor_innen:

Evaluierungsteam: Alois Mätzler (mprove), Karin Metzler (metzler & partner), Brigitte Plemel (Vorarlberg Tourismus) und Annemarie Felder

„Gastgeben auf Vorarlberger Art“ reagiert flexibel auf komplexe Veränderungen, reduziert Unsicherheiten und gestaltet Wandel aktiv mit.

In den vielfältigen Lernformaten treffen unterschiedliche Akteure_innen aufeinander, die sich auf gemeinsame Interessen, Ziele und Werte ausrichten. Somit bilden und formen sich die Knotenpunkte im Netzwerk auf natürliche Art. Kontakte intensivieren sich und erhalten einen hohen Grad an Selbstorganisation. Das gibt vor allem in unsicheren Zeiten Halt. Gestaltungsräume wie sie „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ bietet, sind die Antworten auf die Krisen und auf große Herausforderungen.

Existenzfragen, Unsicherheit, Abwägen und Aussprechen von Hoffnungen sind immer ein guter Nährboden für Innovationen. Um Herausforderungen zu meistern, brauchen wir geteiltes Wissen, Erfahrungen und Kontakte. Wenn man ein Netzwerk braucht, muss es schon da sein. Die Herausforderungen im 21. Jahrhundert können wir nur im Netzwerk meistern. Meistern bedeutet jetzt die Konzentration und Bündelung einer gemeinsamen Intelligenz. Das ist konkrete Unterstützung für jede_n.

Ein solches Netzwerk stärkt die Widerstandskräfte (Resilienz) sowohl nach innen als auch nach außen. Wir meistern Herausforderungen, wenn wir sie sportlich sehen, uns stärken und weitermachen, trotz Rückschläge.

Herausforderungen meistern

- 2017: Fachworkshop "Gästekritik erfolgreich meistern" 2 x
- 2017: Fachworkshop "Vom Looker zum Booker: Mehr Direktbuchungen" 3 x
- 2017: ERFA-Treffen "Stärken stärken - Positionierung von Wirtshäusern"
- 2018: GVA zu Gast im Gasthof Schönblick Eichenberg: Wie ist GVA denn überhaupt entstanden?
Wie werden Gastfreundschaft, Regionalität und Nachhaltigkeit für den Gast erlebbar gemacht?
- 2018: GVA-Fachworkshop "Hotelbewertungen richtig nutzen"
- 2019: GVA zu Gast im Hörnlingen in Rankweil „Wirtshaus neu gedacht“ ohne fixe Speisekarte, mit frischen Lebensmitteln der regionalen Landwirte und Produzenten
- 2019: GVA-Fachworkshop „Gastfreundschaft – Umgang mit herausfordernden Gästen“
Dialogfähigkeit stärken (in Götzis und in Lech)
- 2019: GVA-Fachworkshop „Resilienz – in komplexen Herausforderungen gut auf sich achten“
- 2019: GVA-Werkstatt Thema MitarbeiterInnen finden und binden
- 2020: Webinar "Winterkodex Vorarlberg - Umsetzung Covid-19-Hygiene- & Präventionskonzept" für Hotellerie und Gastronomie 2 x
- 2020: Webinar "Winterkodex Vorarlberg - Umsetzung Covid-19-Hygiene- & Präventionskonzept" für Privatzimmer- und Ferienwohnungsvermieter 2 x
- 2020: GVA-Sprechstunde zur Erstellung eines Covid-19-Hygiene- & Präventionskonzeptes
- 2020: Webinar "Winterkodex Vorarlberg - Kommunikation in Krisenzeiten"

Autor_innen:

Evaluierungsteam: Alois Mätzler (mprove), Karin Metzler (metzler & partner), Brigitte Plemel (Vorarlberg Tourismus) und Annemarie Felder

FINDEN

Es ist alles da. Gemeinsam mit geballter Intelligenz. Wir erneuern und erfinden und verlernen Hinderliches. Die Wertschätzung und Offenheit für das Neue ist die Wertschöpfung von der unsere nachhaltige Zukunftsfähigkeit abhängt.

Was ist das Neue? Finden, das ist das völlig Neue! Wenn wir suchen, finden wir Altes. Das kann gut passen. Selten jedoch, ist es neu. Spannungen aushalten. Nachdenken und nachwirken lassen. Anstehen und nicht mehr weiterwissen. Sich überraschen lassen, statt ablehnen. Altes und Neues verbinden. Und sich von manchem verabschieden. Irritation, Ärger oder übergroße Freude sind manchmal die Samen. Die Ideen sind die Motivation wirklich Neues zu wagen... Dazu müssen wir wissen, was tut uns und dem Betrieb gut und wie bringen wir uns selbst und gegenseitig weiter? Und dafür einstehen.

„Gastgeben auf Vorarlberger Art“ spürt Anliegen auf, weitet den Blick und kreiert Neues mit dem Wissen von vielen. „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ ist eine soziale Innovation.

Sind die touristischen Klein- und Mittelbetriebe gefährdet, dann auch die Kultur unseres Landes.

Unser Land ist eine Nische und steht gleichzeitig mitten in der Geopolitik einer globalen Revolution. Sicherheit und Frieden sind die zentralen Bedarfe des Menschen.

„Institutionen sind der emergenten Komplexität gegenüber, die sich durch bruchartige Krisen, Chancen oder Veränderungen kennzeichnet, oft blind“ (O. Scharmer).

Wie mit komplexen Herausforderungen umgehen? Wie meistern wir Krisen wie Corona? Wo ist das 'Brain' für die Lösungen?

Traditionelle Denkmuster bewegen sich innerhalb der Organisations- und Unternehmensgrenzen. Netzwerkorganisationen wie „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ spannen den Raum für die gesamte Wertschöpfungskette und agieren sehr rasch und wach, auf das, was global passiert.

Die aktive Zusage für Werte, die dem Leben dienen, wie Regionalität, Gastfreundschaft, Nachhaltigkeit und Vernetzung - über alle politischen Grenzen hinaus - ist das soziale Innovative. In solchen institutionsübergreifenden Räumen entsteht *Emergenz, d. h. neues Bewusstsein*.

Netzwerkorganisationen wie „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ sind Beziehungsgeflechte über Wertehaltungen und Sinn, Räume und Formate für die Umsetzung der Tourismusstrategie 2020 und darüber hinaus. Dies macht wach für das, was momentan nottut. Anders als bei Strukturen der Hierarchie und des Wettbewerbs bildet die Gesprächskultur bei vernetzten Beziehungen eine wesentliche qualitative Konstante.

Vielfältige klein strukturierte Betriebe mit kurzen Transportwegen und breit gestreuten Besitzverhältnissen erhöhen die Sicherheit gegen allfällige Krisen, wie auch ein Mischwald langfristig widerstandsfähiger als eine Monokultur ist. Durch die Vielfalt sichern wir ein Überleben.

„Gastgeben auf Vorarlberger Art“ fördert Haltungen für den persönlichen Erfolg und für das Tourismusland Vorarlberg. Die Herausforderungen jedes Einzelnen können jedoch nur mit Gemeinschaftsleistungen bewältigt werden. „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ transportiert

Autor_innen:

Evaluierungsteam: Alois Mätzler (improve), Karin Metzler (metzler & partner), Brigitte Plemel (Vorarlberg Tourismus) und Annemarie Felder

die Kernwerte der Tourismusstrategie 2020 für ein branchenverbindendes Beziehungsnetzwerk. Damit kommen wir zu Gemeinschaftsleistungen und behalten trotzdem unsere Eigenart, unsere Vielfalt und individuellen Sinn.

Aus der Erfahrung, dass sich für „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ unterschiedliche, jedenfalls selbstbewusste und wache Persönlichkeiten unabhängig von Interessensgruppen und parteipolitischen Strukturen engagieren, erwächst Vertrauen. Und damit ein Nährboden für lösungsorientiertes Tun und das Schaffen von Neuem.

Jeder betrieblichen Innovation gehen viele kleine Schritte voraus, bis Verhaltensänderungen sicht- und spürbar werden. Das braucht Zeit, Mut und Geduld. Die Netzwerkorganisation „Gastgeben auf Vorarlberg“ schafft in diesem Sinn soziale Innovation im klein- und mittelbetrieblich strukturierten Tourismussystem des Landes.

Innovation: Lösungen finden

Nur gemeinsam sehen wir mehr. Zusammen sehen ist Sicherheit.

2017: Fachworkshop "Naturmittlung" gemeinsam mit der inatura 2 x

2018: Gäste positiv überraschen: 100+ Ideen wie Hotels & Gastgeber begeistern 3 x

2020: GVA zu Gast im boutique-Hotel Hirschen Dornbirn "Konzept Stadthotellerie" - Ausweitung in Krisenzeiten

2020: GVA zu Gast im Schlosshotel Dörflinger, "Zusammenspiel von Öffnungszeiten, Dienstplänen und Speisenangebot"

WACHSEN

Wachsen ist Lebendigkeit. Und bedeutet Hürden überwinden. In die Tiefe und in die Weite. Gemeinsam Wachsen. Humus, Licht und Wasser stehen für das, worauf wir gründen und womit wir verbunden sind. Die Werte sind die notwendigen Mineralien und Spurenelemente. Regional-, Gastfreundlich-, Nachhaltig- und Vernetzt -Sein ist Leidenschaft und Pflege. „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ ist wie ein Gewächshaus. Solche Räume sind systemrelevant wie Lebensmittel und Gastgeber_innen-Kultur. Für uns und unsere Gäste.

Kooperation: gemeinsam auf allen Ebenen wachsen

Durch „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ wachsen die Räume für Zusammenarbeit.

Begegnung und Kompetenz fördert den Diskurs, öffnet den Blick und zeigt Potenziale auf.

In diesem Gewächshaus geben und erhalten Menschen Einblicke in spannende Aktivitäten, und es zeigen sich fremde, neue Biotope. Es tun sich Türen auf. Blüten vor den Blättern.

Ahnungen formen sich zu Ideen. Gastgeber_innen geben und erhalten Ermutigung, Bestätigung, Wertschätzung. Das ist der Nährstoff, aus dem Ideen realisiert werden.

Raum haben, um eigene Ideen zu besprechen. Ideen miteinander teilen.

Austausch und Offenheit auf Augenhöhe. Gleichgesinnte treffen auf Andersdenkende. Die eigene Blase platzt. Neues, Ungeahntes entsteht.

Autor_innen:

Evaluierungsteam: Alois Mätzler (mprove), Karin Metzler (metzler & partner), Brigitte Plemel (Vorarlberg Tourismus) und Annemarie Felder

Entwicklung beginnt mit Input.

Die Intensivierung der Kontakte, das „Sich kennen“ macht gemeinsame Chancen und Notwendigkeiten sichtbar. Beispiele dafür sind:

„Gastgeben auf Vorarlberger Art zu Gast“ – im Netzwerk entwickeln sich neue Lernformate, kurze Exkursionen zu innovativen Multiplikator_innen.

„Gastgeben auf Vorarlberger Art.Diskurs“ - der Blick über den Tellerrand im Austausch mit unterschiedlichsten Einrichtungen und Disziplinen, fördert branchenverbindendes Bewusstsein mit Zukunftsmöglichkeiten.

Ein Zusammenwirken von behördlichen Einrichtungen, Institutionen und Gastgeber_innen stärkt das Verständnis füreinander. Die Benennung von Bedürfnissen steht am Beginn, dann erweitern sich bisher gesperrte Handlungsspielräume.

Bedingt durch die „kurzen Wege“ kann schnell und angepasst reagiert werden (z. B. Lebensmittelkontrolle). Menschen erfahren, wie aus Ressentiments und Schubladendenken etwas ganz anderes entsteht: Verständnis und Respekt. Eine Kultur des ‚gemeinsam Möglichmachens‘ wird erlebt. Und immer wieder bilden sich selbstorganisierte „nodes“ zu einem bestimmten Thema. Das ist Transformation.

Viele konzentrierte und stetige Interventionen bilden ein ungeheures Potenzial. Das stärkt unsere Demokratie. Das gibt Output – sprich Wirkung - für das größere Ganze – und fließt ins Ganze wie zum Beispiel in die Marke Vorarlberg.

Wachsende Kreise

Die ARGE Lernformate ist interdisziplinär besetzt und trifft sich zweimal jährlich, um das Programm von Gastgeben auf Vorarlberger Art festzulegen;

2017: Fachworkshop "Baukultur in Vorarlberg" 2 x

2017: ERFA-Treffen "Geflüchtete in Tourismusberufen" 2 x

2018: GVA-Werkstatt - Austauschtreffen regionale Fleischversorgung 3 x

2018: Austauschtreffen Lebensmittelkontrolle, Landwirtschaftskammer, Ländlemarketing

2018: GVA zu Gast in der Krone Hard, Zusammenwirken von regionalem Handwerk und Gastronomie

2018: ERFA-Treffen „Lebensmittelaufsichtsbehörde als Partner der Gastronomie“

Zusammenarbeit auf Augenhöhe, Umweltinstitut Bregenz und 2019 in Bludenz (diese soll nun jährlich stattfinden)

2019: GVA zu Gast in Cuisino – Casino Restaurant FALSTAFF: Wie gelingt es, den Diskurs über die Werte Regionalität, Nachhaltigkeit, Gastfreundschaft und Vernetzung gemeinsam im Team anzuregen? Und wie trägt das Team diese Werte an die Gäste weiter?

2019: Wirtestammtisch im Walgau „Gastronomie gemeinsam gestalten“ (Treffen in Bludesch und Nenzing)

2019: GVA zu Gast in der wirtschaft Dornbirn bei Wolfgang Preuß zum Thema „Innovation und Vernetzung“ Was kommt heraus, wenn Comedians auf die Reise geschickt werden? Was wenn Seilbahngesellschaften Après-Ski vom Feinsten anbieten wollen?

Autor_innen:

Evaluierungsteam: Alois Mätzler (mprove), Karin Metzler (metzler & partner), Brigitte Plemel (Vorarlberg Tourismus) und Annemarie Felder

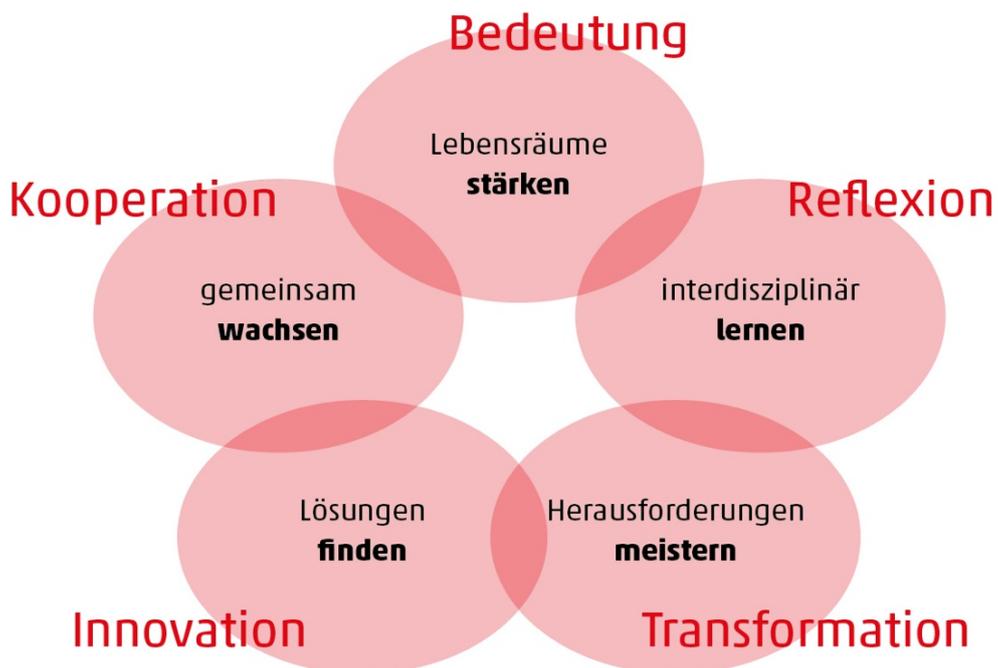
Wolfgang Preuß erzählt von seinen Erfahrungen mit Projekten, die er gemeinsam mit verschiedenen Partnerbetrieben umsetzt. Die Konzertreihe mit namhaften Künstlern in der wirtschaft und in der Steffisalp Warth, das Projekt ‚helden reisen, gäste speisen! 4 Comedians in 4 Haltestellen‘ u.a. Erfahrungen des Netzwerkens, Nutzen und Grenzen erfolgreicher Kooperation.

„Ich darf Teil einer ideenteilenden Community sein. Wissen weitergeben, mich einbringen.“
Stefan Moosbrugger

„Aus flüchtigen Bekanntschaften werden Vertraute. Ich habe durch Gastgeben auf Vorarlberger Art viele engagierte Leute kennengelernt und Freunde gefunden.“ Elisa Polajner

„Gastgeben auf Vorarlberger Art gibt mir offenen Austausch, neue Ideen, Inspiration, Gemeinschaft und die Möglichkeit, Neues zu lernen.“ Charlotte Hirt, Hirschen boutique hotel Dornbirn

Sinn und Wert von „Gastgeben auf Vorarlberger Art“



Autor_innen:

Evaluierungsteam: Alois Mätzler (mprove), Karin Metzler (metzler & partner), Brigitte Plemel (Vorarlberg Tourismus) und Annemarie Felder

Schlussfolgerungen/Conclusio: „Unsere 3 V's + 1“

Was haben wir gelernt? Einsichten, Anregungen und Empfehlungen –

VERTRAUEN & ORIENTIERUNG

Die einzelnen Programme und Maßnahmen zur Umsetzung der Tourismusstrategie 2020 beeinflussen und potenzieren sich (GASCHT, Gastgeben auf Vorarlberger Art, Markenprozess Vorarlberg ...). Jede einzelne Maßnahme wirkt und bewirkt Bewusstsein.

Es ist ein Vorurteil, dass „man“ weiß, was Regionalität, Gastfreundschaft, Nachhaltigkeit, Vernetzung heißen und bewirken können – .

Ein Commitment als verbindliche politische Entscheidung über Parteigrenzen zur Konzentration aller Player_innen und Systempartner_innen* auf die Kernwerte – regional, gastfreundlich, nachhaltig und vernetzt – würde die begonnene Aufbauphase konkret in ihren Wirkungszielen voranbringen. Die harte Ackerarbeit sämtlicher Programme bekäme einen sicht- und hörbaren Schub. Zudem wäre das eine starke Investition in das VERTRAUEN in Politiker_innen und der Interessensvertreter_innen: Wir nehmen Werte und Haltungen ernst und geben damit dem Land eine weitere Orientierung und Sicherheit.

*Beispiele:

Tourismusstrategie 2030, Landwirtschaftsstrategie, Raumbild 2030, Chancenland Vorarlberg, Digitale Agenda Vorarlberg, Kulturstrategie 2016, Mobilitätskonzept u. a. m.

VERANTWORTUNG

„Gastgeben auf Vorarlberger Art“ ist eine Möglichkeit für alle. Es könnte ein Gewächshaus, für alle bieten, denen es um dieselben Wirkungsziele geht.

„Gastgeben auf Vorarlberger Art“ ist eine soziale Innovation und leistet Pionierarbeit. Das System geht in Resonanz mit den Betrieben. Jedes Lernformat schafft Resonanz- und Wirkräume. Die Multiplikator_innen im Netzwerk übernehmen und leben Verantwortung für einen lebenswerten, sicheren, authentischen Lebensraum. Unser gemeinsames Land Vorarlberg.

VORBILD + VERÄNDERUNG

„Gastgeben auf Vorarlberger Art“ ist VORBILD mit CONTENT in unsicheren, herausfordernden Zeiten. Das Big Picture – die Architektur des Prozesses - gestaltet und verändert sich laufend, rasch und selbstorganisiert durch die jeweiligen Bedarfe der Netzwerketeiligten (Methoden, Ideen, praktische Modelle für betriebliche Verbesserungen oder zur Krisenbewältigung ...). „Gastgeben auf Vorarlberger Art“ ist nicht mehr das, was es zu Beginn war.

Die innovativen Formate mit ihren unterschiedlichen Zugängen zu Problemlösungen liefern einen stärkenden Beitrag zur Demokratie.

→ Nachweislich haben Kommunen und Betriebe eine signifikant höhere Wertschöpfung, die eine Kultur der Verantwortung, des Vertrauens und des Vorbilds fördern und offen für Veränderungen sind.

Autor_innen:

Evaluierungsteam: Alois Mätzler (improve), Karin Metzler (metzler & partner), Brigitte Plemel (Vorarlberg Tourismus) und Annemarie Felder