

Digitalisierung in Beherbergungsbetrieben

Zweitages-Workshop

12.-13. Mai 2023

Hotellerie

- Beherbergungsfunktion als Wesensmerkmal; tlw. Verpflegung
- Einteilung in Klassische Hotellerie (Hotel, Gasthof, Pension, Motel) und Parahotellerie (Appartement, Ferienwohnung, Camping, Jugendherbergen, sonstige Kollektivunterkünfte)
- Langfristig stabiler Wirtschaftszweig mit hoher Empfindlichkeit ggü kurzfristigen Störungen
 - Vgl. Pandemie, schneearmer Winter, Schlechtwetterperiode
- Fünf zentrale Herausforderungen
 - Mitarbeitermangel
 - Digitalisierung
 - Energieknappheit
 - Teuerung
 - Klimawandel

-> Beherbergungsbetriebe müssen ihre Geschäftsmodelle überdenken

Anzahl der Betriebe und Betten nach Bundesländern und Unterkunftsarten 2022

Gliederungsmerkmale	Wintersaison 2021/22		Sommersaison 2022	
	Betriebe	Betten	Betriebe	Betten
	Absolut in 1 000	Absolut in 1 000	Absolut in 1 000	Absolut in 1 000
Alle Beherbergungsbetriebe (ohne Camping)				
Kärnten	5,9	88,0	8,2	118,9
Steiermark	6,8	112,5	7,3	117,5
Österreich insgesamt	62,0	1.071,0	65,3	1.104,5
Gewerbliche Beherbergungsbetriebe				
5-/4-Stern-Hotels	2,7	289,0	2,7	284,9
3-Stern-Hotels	4,5	201,5	4,7	204,9
2-/1-Stern-Hotels	3,3	88,8	3,5	92,3
Gewerbl. Ferienwohnungen/-häuser	8,7	142,1	8,8	142,4
Camping	0,5	149,7	0,7	198,8
Übrige (Kurheime, Jugendherbergen, Schutzhütten etc.)	1,8	80,3	2,6	98,9
Insgesamt	21,6	951,3	22,9	1.022,3

Kennenlernen der Betriebe

Hotel zum Weissensee (Weissensee, Kärnten)



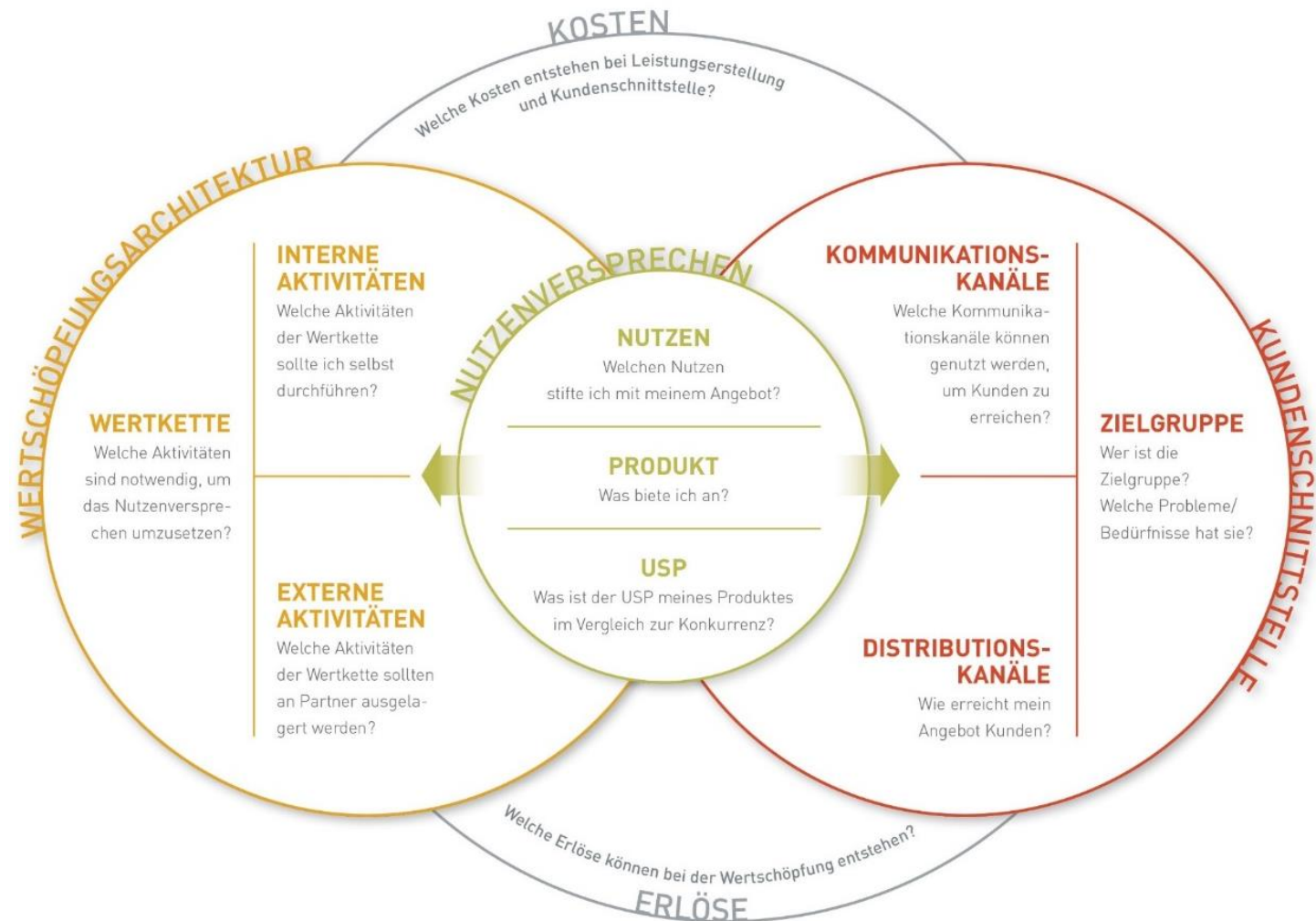
Bio-Bauernhof Simonbauer (Ramsau am Dachstein, Steiermark)



- Analyse von Homepage, Auftritt auf Plattformen (z.B. booking), inkl. Gästebewertungen (Booking + Tripadvisor) sowie sonstigen, im Internet zugänglichen Informationen
- 45 Min inkl. 15 Min individueller Pause

Geschäftsmodell des Betriebes visualisieren

- Aufteilung in zwei Teams
- Visualisieren Sie das Geschäftsmodell Ihres Beherbergungsbetriebes
- 20 Min
- Präsentieren Sie das Geschäftsmodell untereinander; stellen Sie bei Unklarheiten Fragen
- 5-10 Min pro Team



PESTEL & SWOT

- Erstellen Sie für Ihren Betrieb eine PESTEL und eine SWOT Analyse

- 45 Min

SWOT

PESTEL

- Political
- Economic
- Social
- Technological
- Environmental
- Legal ... Environment

- Intern
 - Stärken
 - Schwächen

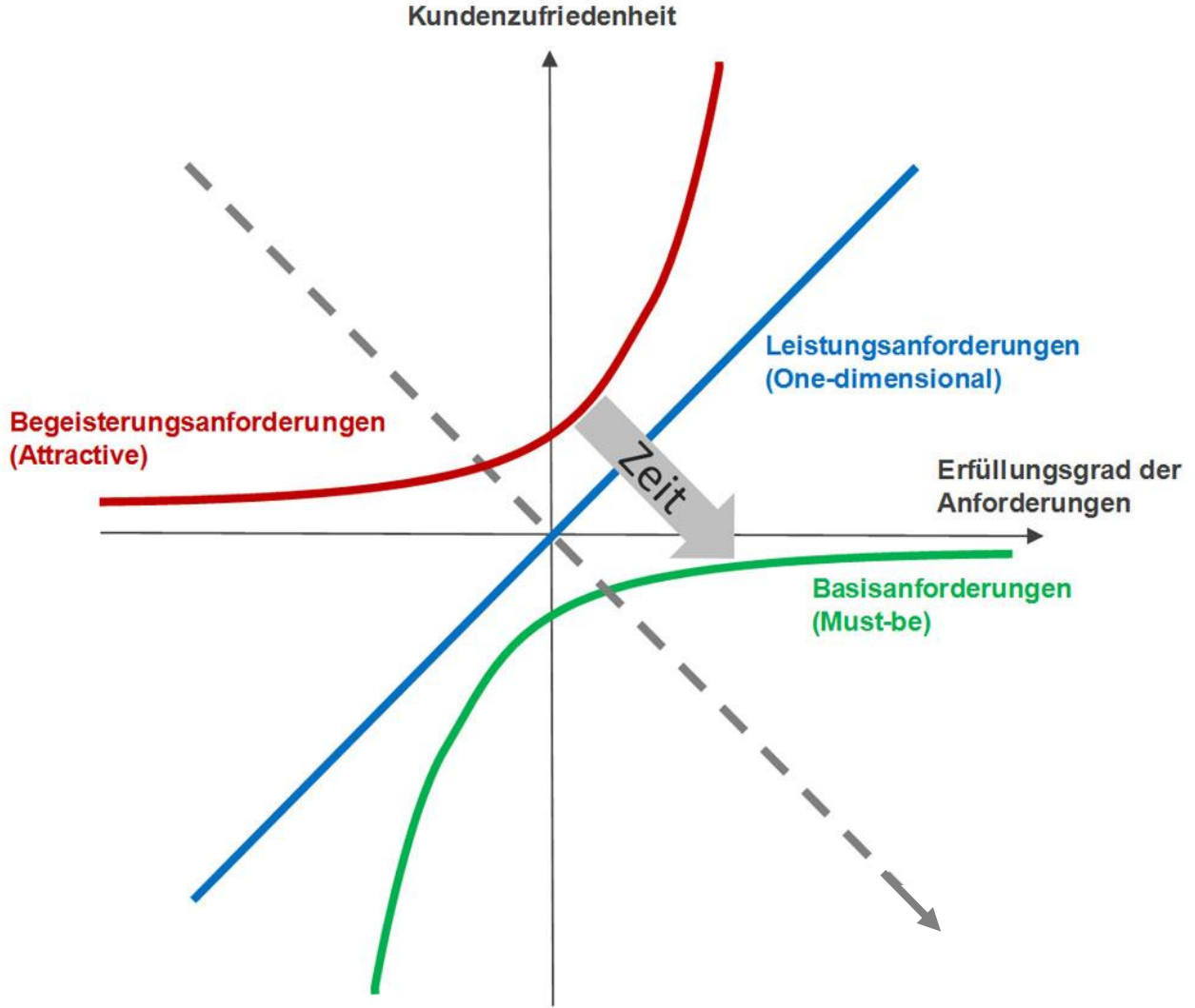
- Extern
 - Chancen
 - Risiken

		Interne Analyse, Merkmale des Unternehmens	
		Stärken Strengths	Schwächen Weaknesses
Externe Analyse, Entwicklungen im Umfeld	Gelegenheiten Möglichkeiten Potenziale Chancen Opportunities	Strategie „Ausbauen“	Strategie „Aufholen“
	Bedrohungen Gefahren Risiken Threats	Strategie „Absichern“	Strategie „Vermeiden“

BM-Stresstest

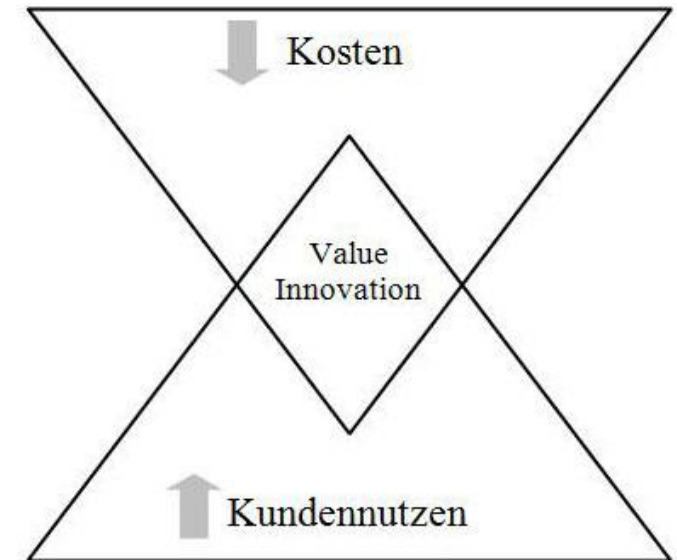
- Führen Sie bezogen auf Ihren Betrieb einen BM-Stresstest durch
- 30 Min

Kundenanforderungen

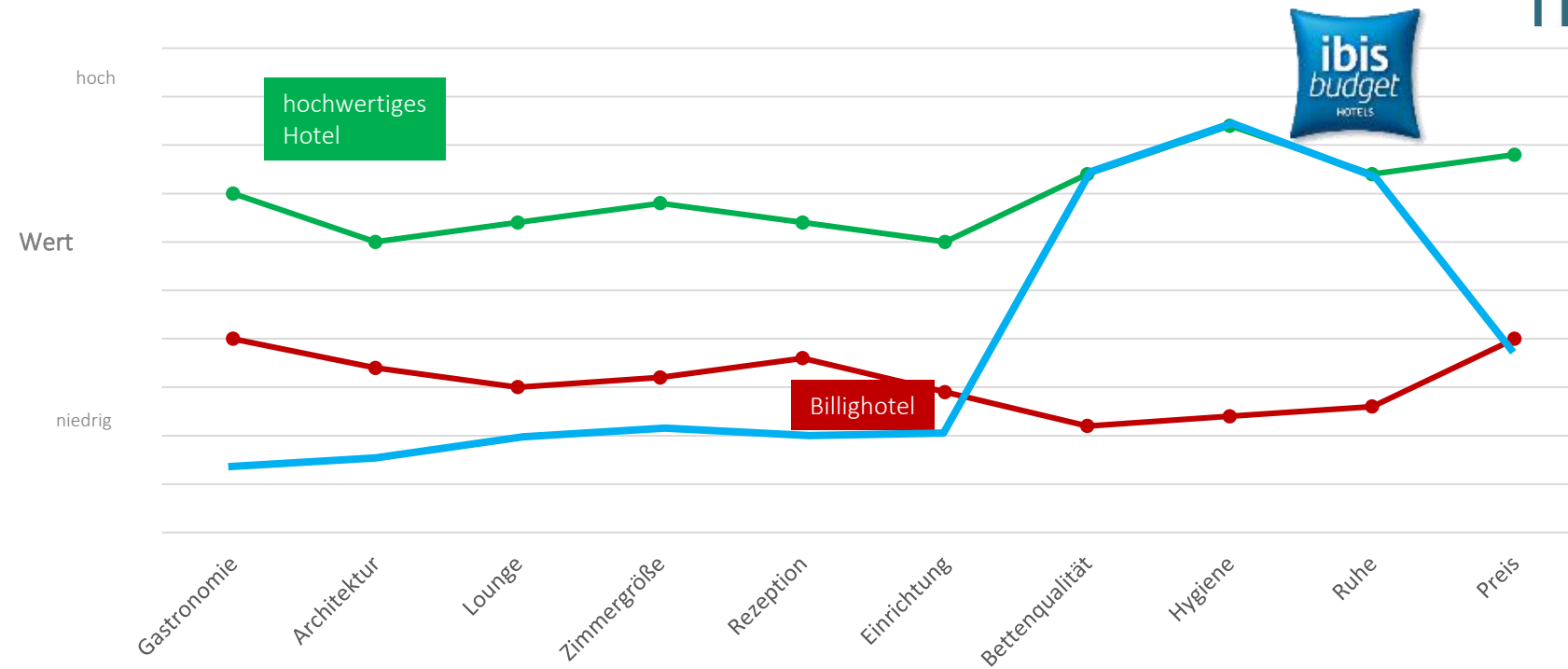


Richtung Blue Ocean: Value Innovation

- Erstellen Sie eine Wertekurve Ihres Betriebes
 - Wenden Sie das Prinzip der Value Innovation an
 - Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse
-
- 45 Min



Value Innovation Ibis Budget Hotels

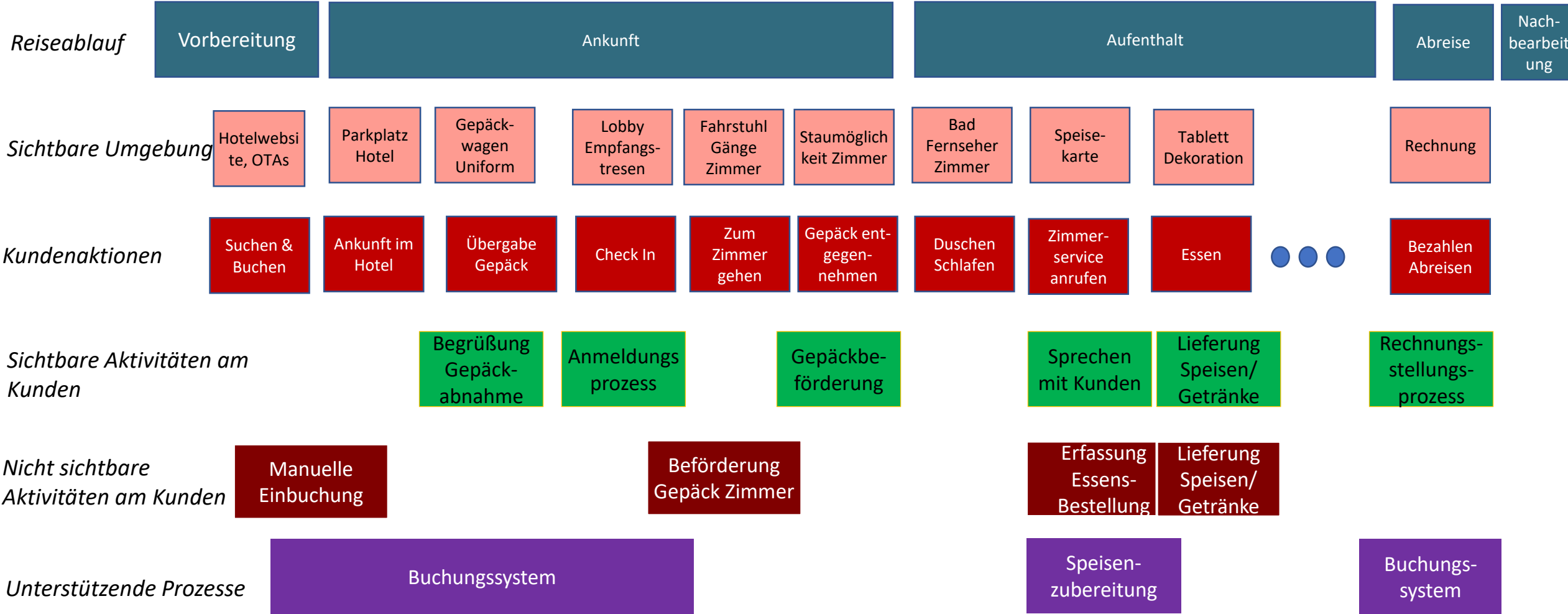


Service Blueprinting

- Erstellen Sie ein Service Blue-Print für Ihren Hotelbetrieb

- 60 Min

Beispiel Service Blueprint Hotellerie



Anwendung von Geschäftsmodellmustern

- Je Team werden 10 Geschäftsmodell-Muster nach Gassmann verteilt
- Lassen Sie sich durch diese Inspirieren
- Präsentieren Sie potenzielle Geschäftsmodellveränderungen

- 30 Min

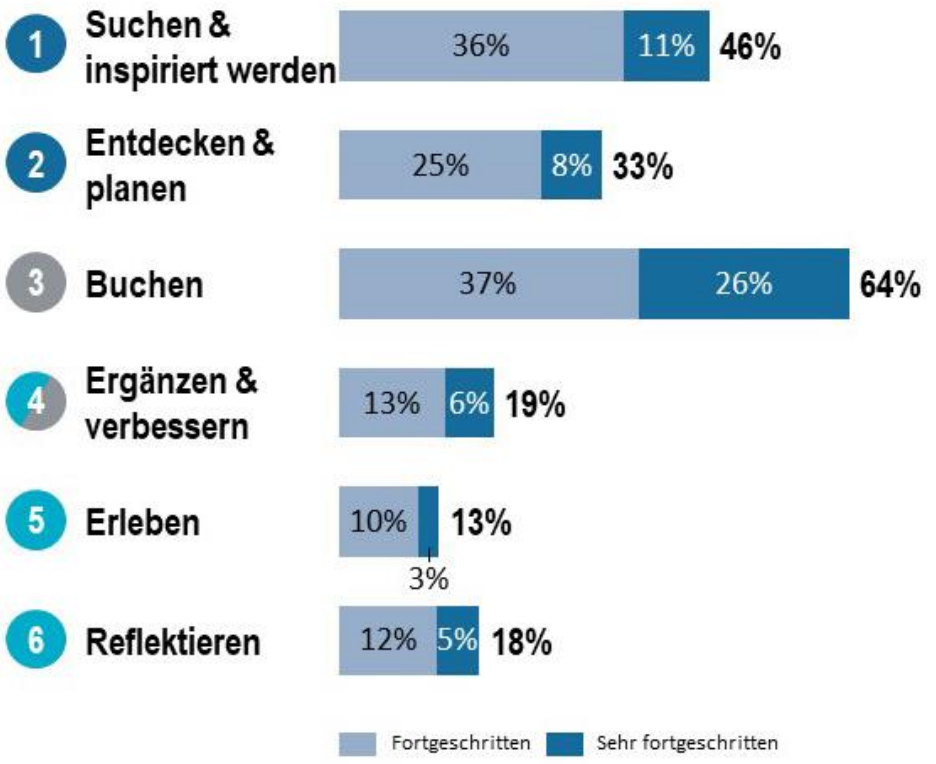
Impuls:

Die Rolle der Digitalisierung in der
österreichischen Hotellerie

Bewusstsein und Wahrnehmung von Digitalisierung

- Bedeutung der Digitalisierung ist bewusst (92%)
 - stärker als bspw. in Deutschland
- Digitalisierung eher mit Chancen als mit Risiken assoziiert
 - Insb. Neukundengewinnung, bessere Services, mehr Loyalität der Gäste, Kostenersparnis
 - Gefahren: Infrastrukturelle Mängel, langsame Umsetzung, hoher Schulungsbedarf, mehr Pflegeaufwand, gehässige Kundenbewertungen
- Großteil der Hoteliers fühlt sich noch nicht fit für Digitalisierung
 - Wunsch nach Schulungen
 - Wunsch nach eigenständigen digitalen Lösungen

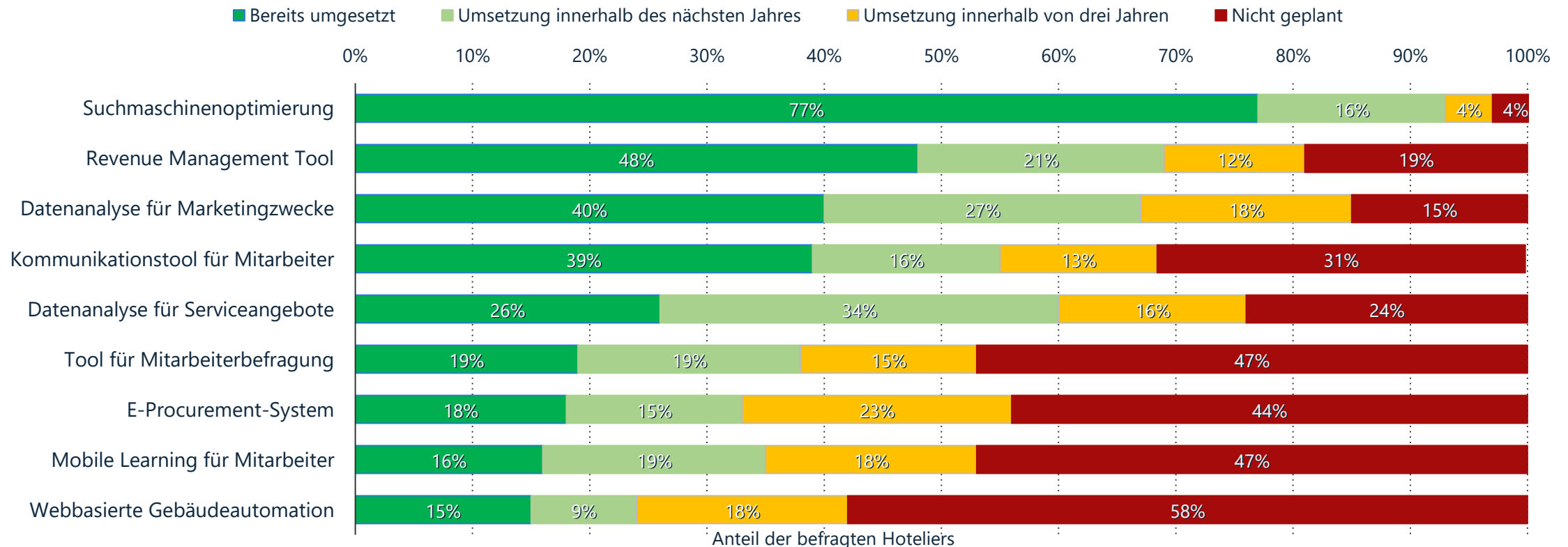
Umsetzungsgrad digitaler Lösungen in der österreichischen Hotellerie



Umsetzungsgrad digitaler Lösungen in der österreichischen Hotellerie

Forschungsfrage:

Welche der folgenden Punkte haben Sie bereits umgesetzt oder wollen Sie umsetzen, um den operativen Betrieb in Ihrem Hotel zu verbessern?



Hinweis(e): Österreich; April 2019; 187 Hoteliers; Ergebnisse der Österreichischen Teilnehmer
 Weitere Angaben zu dieser Statistik, sowie Erläuterungen zu Fußnoten, sind auf [Seite 8](#) zu finden.
Quelle(n): Roland Berger; ÖHV; Hotelverband Deutschland; ID 1126314; Bereitgestellt durch statista

Bedeutung der Digitalisierung für den KMU- Beherbergungsbereich

- Kundenanforderungen ändern sich – dies gilt auch für den KMU-Sektor
 - Kunden wollen Digitalisierung (Gegentrend „Analog“ erkennbar, aber relativ unbedeutend)
- Digitalisierung von KMU-Hotelbetrieben im Bereich Pre- und Post-Stay fortgeschrittener als betreffend den eigentlichen Aufenthalt
- Spezifische Rahmenbedingungen für die Digitalisierungsstrategie
 - Kunden- und Mitarbeiternähe als besonderes Asset

Extrembeispiele

■ Extrembeispiele

■ Hem na Hotel – Nagasaki

- 100 Zimmer, 7 Personen, 140 Roboter
- Rezeption, Koffertransport, Concierge, Restaurant durch Roboter
- Diverse Probleme

Neuer: FlyZoo Hotel - Alibaba Future Hotel

■ 25hours – Analogstes Hotelzimmer der Welt

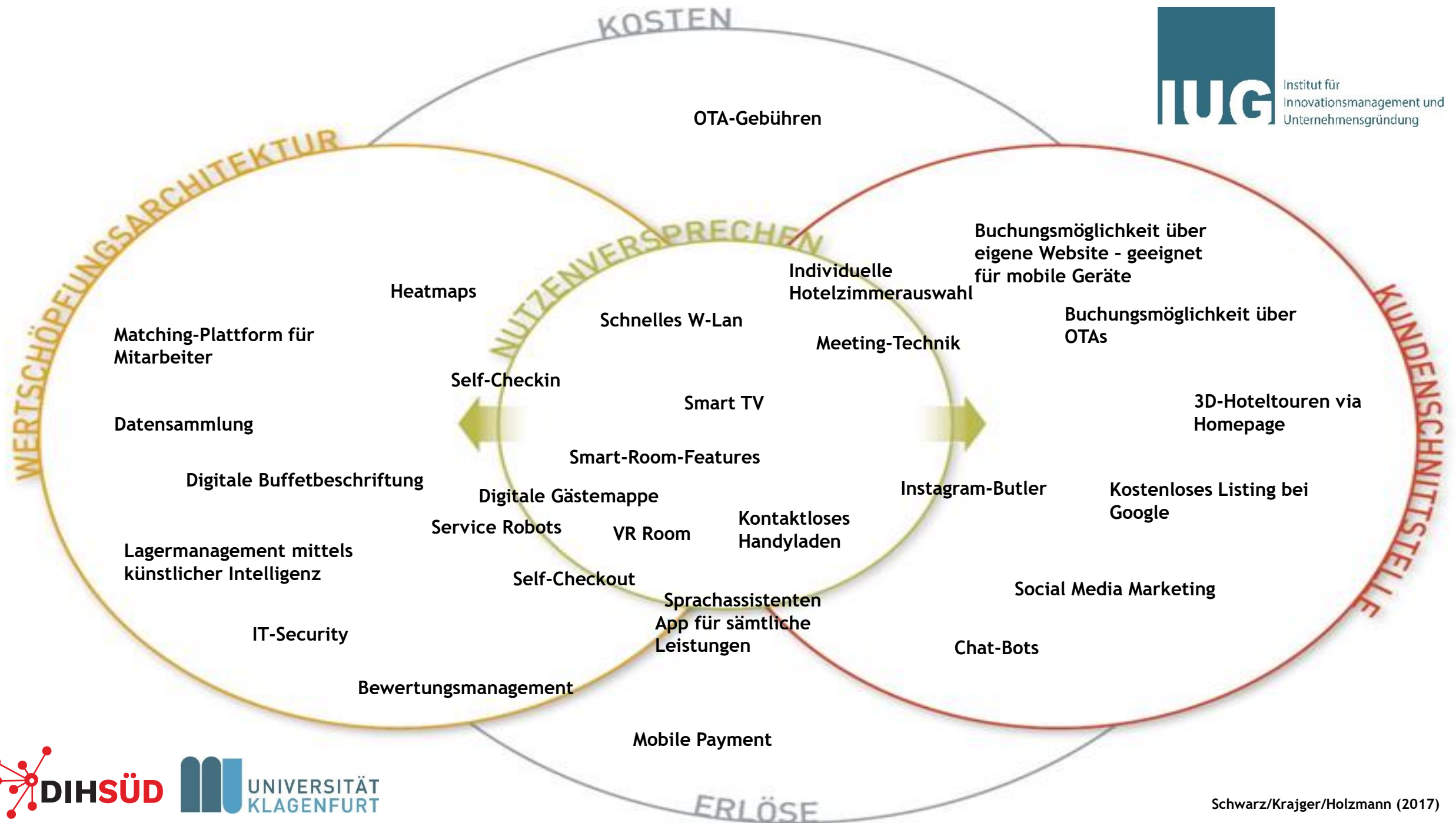
- Schreibmaschine, Schallplattenspieler, gedruckter Reiseführer, Polaroid-Kamera, Röhrenfernseher

Impuls: Digitalisierung in der Hotellerie

- Mag. Agnes Fojan:
- Software für die Hotellerie

Digitalisierung des Geschäftsmodells

- Recherchieren Sie, welche Tools und Trends es für eine Digitalisierung der Geschäftsmodell-Elemente gibt.
- Diskutieren Sie, welche dieser Tools im Betrieb eingesetzt werden sollen
- 45 Min



Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells

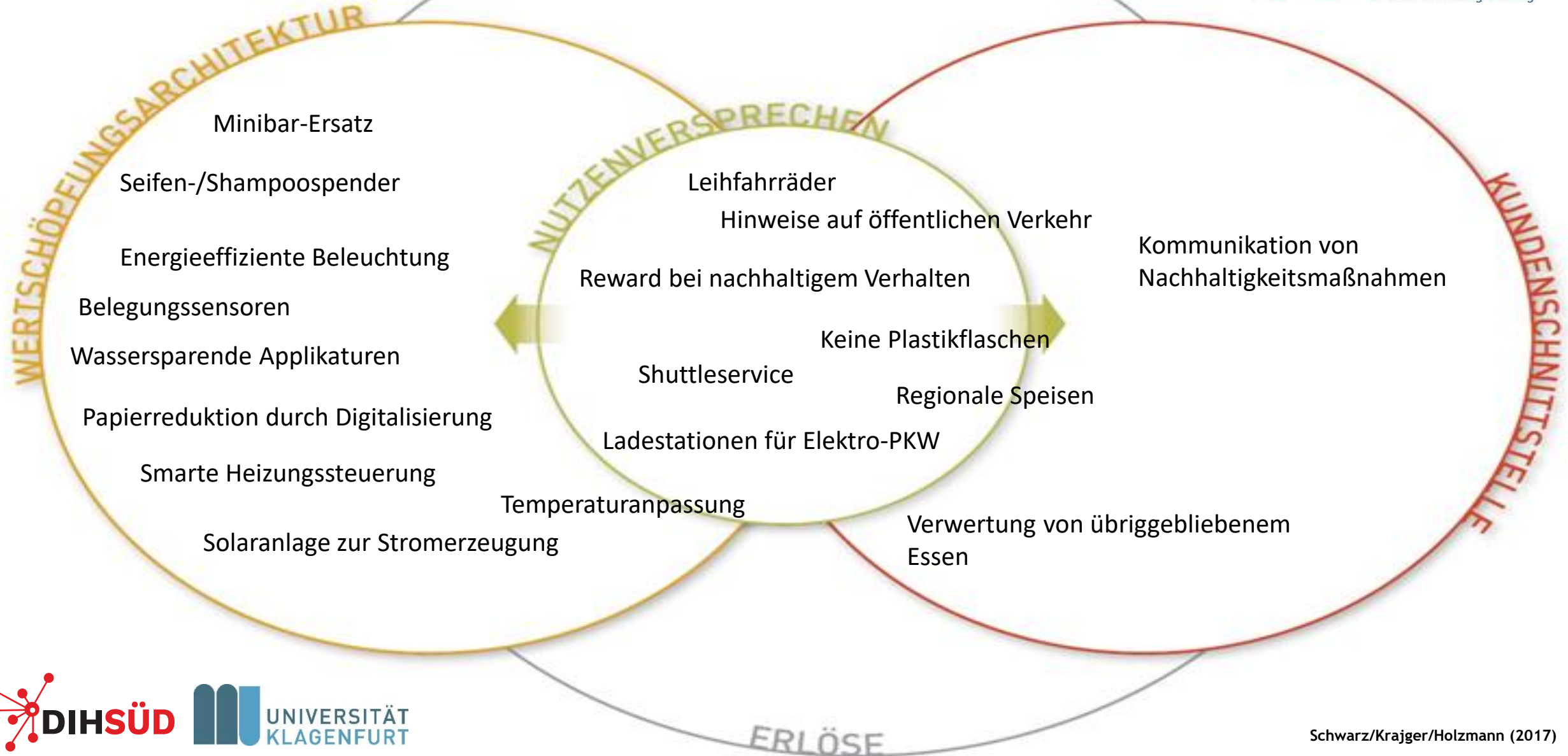
- Recherchieren Sie, welche Tools und Trends es für mehr Nachhaltigkeit in Hotel-Geschäftsmodellen gibt.
 - Diskutieren Sie, welche dieser Tools im Betrieb eingesetzt werden sollen
-
- 45 Min

Vorbereitung der Präsentation

- Bereiten Sie eine Präsentation vor der Eigentümerin/dem Eigentümer vor.

- 60 Min. (inkl. Pause)

Trends in der Hotellerie



- Wie beurteilen Sie das Workshopdesign?
- Wie würden Sie das Workshopdesign adaptieren?
- Welche Tools waren sinnvoll, welche waren weniger sinnvoll?
- Welche weiteren Tools hätten Sie angewendet?

Digitalisierung in Beherbergungsbetrieben

Zweitages-Workshop

12.-13. Mai 2023