

# SMARTE MANAGEMENTKONZEPTE IM HOTELBETRIEB

# Intelligente digitale Lösungen im Tourismus

„Gute Hotellerie ist einfach zu definieren: Wenn der Guest das Haus glücklicher verlässt, als er gekommen ist.“

*Autor unbekannt*



# INHALT

Einführung . . . . .	04
Ausgangslage . . . . .	06
Digitale Bezahlsysteme . . . . .	08
Digitale Buchungssysteme . . . . .	10
Digitale Buchhaltung . . . . .	12
Digitalisierung interner Prozesse . . . . .	14
Digitaler Self-Check-in/out . . . . .	16
Warenbeschaffung . . . . .	20
Abbildungsnachweise, Literaturverzeichnis . . . . .	22

# EINFÜHRUNG

Das Hotelmanagement ist durch die Digitalisierung optimiert worden. Für jeden Bereich gibt es eine Vielzahl an Softwares auf dem Markt, für die es gilt, die passende zu finden. Nicht zuletzt werden sogenannte all-in-one-Lösungen angeboten, welche Prozesse im Unternehmen automatisieren und gleichzeitig Daten analysieren. Durch automatische Analysen lassen sich im Personalbereich der Schichtplan und Arbeitsaufwand prognostizieren oder der Wareneinkauf oder die Zimmerbelegung leichter einschätzen.

Es scheint nahezu unabdingbar, keine digitalen „Helfer“ in Zukunft zu nutzen. Schon jetzt ist es manuell recht zeitaufwendig, beispielsweise einzelne Buchungskanäle zu pflegen. Es kommt zu Überbuchungen und Unübersichtlichkeit. Eine Software dagegen löst diese Probleme automatisch. Natürlich sind einige dieser noch nicht perfekt, aber dennoch scheint es sinnvoll, die Nutzung einer Software zukünftig in Betracht zu ziehen. Der Aufwand des Umstiegs zu einer Software hängt von der Unternehmensstruktur ab. Wenn bereits ein System besteht, bestehen Möglichkeiten dieses zu erweitern.

Dieses Heft stellt lediglich einen Teil aus dem Bereich des Managements vor und schafft eine Übersicht über die Digitalisierungsmöglichkeiten. Besonders der Bereich der digitalen Buchungsweise weist Überschneidungen zur Öffentlichkeitsarbeit auf.

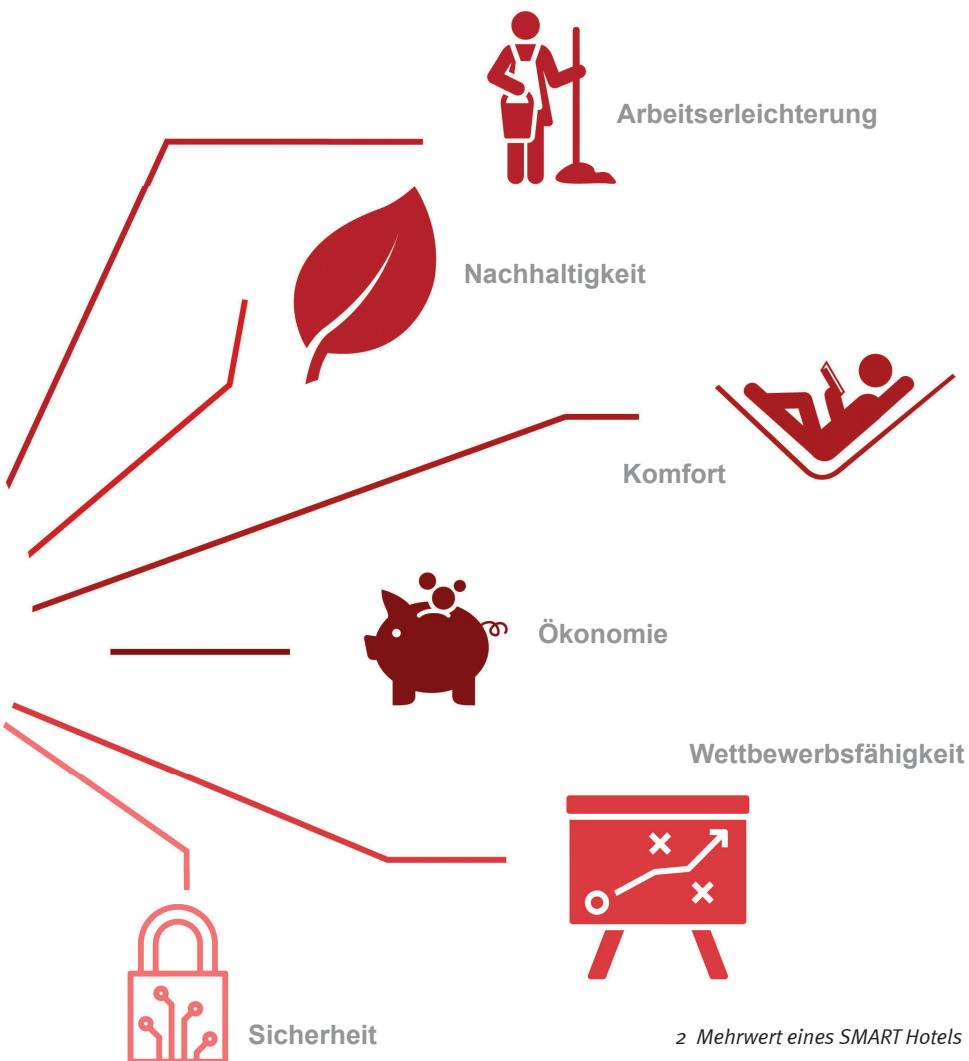


**SMART  
HOTEL**

Dieses Themenheft behandelt einen Teilbereich eines SMARTEN Hotels. Mehr Informationen zur Digitalisierung weiterer Bereiche wie Öffentlichkeitsarbeit, Gebäude, Mobilität sowie IT-Sicherheit und Datenschutz finden Sie in dem „Leitfaden SMART Hotel“. Dieser soll Hoteliers durch ein 3-Stufen-System (SMART, SMART plus und all SMART) dabei unterstützen, den Stand der Digitalisierung des eigenen Hotels einschätzen zu können, die Potentiale neuer Technologien kennenzulernen und einen Überblick über den Markt sowie dessen Möglichkeiten zu bekommen – individuell abgestimmt auf das eigene Hotelkonzept. Auch in diesem Heft wurden die verschiedenen Themen der smarten Managementkonzepte in das 3-Stufen-System eingeordnet.



>> Hier gelangen  
Sie zum Leitfaden  
SMART Hotel



# AUSGANGSLAGE

Fast jeder fünfte Befragte möchte sein Essen oder sein Zimmer per **Smartphone** bezahlen.

**23 %** der befragten **Gäste** bevorzugen **Reservierungen online** oder über eine **App**

Eine Studie von GfK für Metro AG zur Nutzung digitaler Technologien in deutschen Hotellerie- und Gastronomiebetrieben zeigt, dass Mehrheit der befragten Betriebe mehrere Bereiche der Öffentlichkeitsarbeit und des Managements schon im 2015 digitalisiert hat.

Welche digitalen Technologien nutzen Sie in Ihrem Hotellerie- und Gastronomiebetrieb?



Quelle: Metro AG (GfK); Gründer Studie 2015. So digital ist die Branche, zitiert nach de.statista.com, URL: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/493093/umfrage/nutzung-digitaler-technologien-in-deutschen-hotel- und-gastronomiebetrieben/> (Stand 7.9.2020)



**60 %** der Befragten in Deutschland **verzichten auf Bargeld.**

Vor der Corona-Krise waren es nur 35 %.

Quelle: Bankenverband; zitiert nach [welt.de](https://www.welt.de/finanzen/verbraucher/article207490707/Bargeld-in-der-Corona-Krise-bezahlen-mehr-Deutsche-mit-Karte.html) (2020),  
URL: <https://www.welt.de/finanzen/verbraucher/article207490707/Bargeld-in-der-Corona-Krise-bezahlen-mehr-Deutsche-mit-Karte.html> (Stand 7.9.2020)



**90 %** der Befragten würden einen **digitalen Zimmerservice** nutzen, um neue Handtücher und Bettwäsche nach Bedarf zu bestellen.

Quelle: Bitkom; *Digitaler Tourismus 2020: So smart reisen die Deutschen*, URL: [https://www.bitkom.org/sites/default/files/2020-03/bitkompräsentation\\_tourismus2020.pdf](https://www.bitkom.org/sites/default/files/2020-03/bitkompräsentation_tourismus2020.pdf) (Stand 7.9.2020)

*Und was macht das mit der Hotellerie*



**74 %** der Befragten Hoteliers finden **Digitalisierung wichtig** für Ihren Betrieb, aber nur 26 % würden den eigenen Betrieb als „digital fortgeschritten“ einstufen.

Quelle: Roland Berger, Hotelverband Deutschland (IHA); *Digitalisierungsumfrage* (2019), URL: [https://media.hotellerie.de/media/docs/oehv-iha-rb\\_update\\_digitalisierungsstudie\\_umfrageergebnisse\\_2019\\_deutschland.pdf](https://media.hotellerie.de/media/docs/oehv-iha-rb_update_digitalisierungsstudie_umfrageergebnisse_2019_deutschland.pdf) (Stand 7.9.2020)





## DIGITALE BEZAHLSYSTEME

*Sicherheit, Transparenz, niedrige Kosten und die einfache Handhabung sind die Stärken von digitalen Bezahlsystemen. NFC-Lesegeräte sind mittlerweile ein „Must Have“ für kontaktloses Bezahlen mit Smartphones, Geldkarten und Wearables (kleine, vernetzte Computertechnologien, die man am Körper trägt, z. B. Smartwatches). In der Verknüpfung mit einem digitalen Buchhaltungssystem sind bezahlte Rechnungen direkt eingebucht. Insbesondere bei digitalen Bezahlsystemen, Beschaffungssystemen und bei digitalem Self-Check-in/out werden Blockchain Technologien noch zu mehr Sicherheit führen.*



Buchung



Aufenthalt

Um vor Ort digitale Bezahlmethoden anzubieten, wird ein NFC-Lesegerät benötigt. NFC (Near Field Communication, dt.: Nahbereichskommunikation) ist eine Technik, mit der Daten per Funk über eine Entfernung von wenigen Zentimetern verschickt / empfangen werden können (Vgl. BMWi; Zugriff 03/2019). Wearables wie Smartwatches und das Smartphone nutzen diese Technologie und können einfach an das Lesegerät für kontaktloses Zahlen gehalten werden. Das NFC-Lesegerät kann relativ für wenig Geld erworben werden.

Besonders die Zahlungssicherheit sollte unbedingt gewährleistet sein, um das Vertrauen in digitale Bezahlmethoden zu sichern. Was geschieht beispielsweise mit den Kreditkartendaten? Wo werden diese gespeichert und wer hat Zugriff auf die Daten? Werden die Standards eingehalten, können die Gäste unkompliziert zahlen und müssen sich keine Sorgen um falsche Rechnungen oder lange Warteschlangen für das Zahlen bei der Abreise machen.

### **Vorteile / Nutzen:**

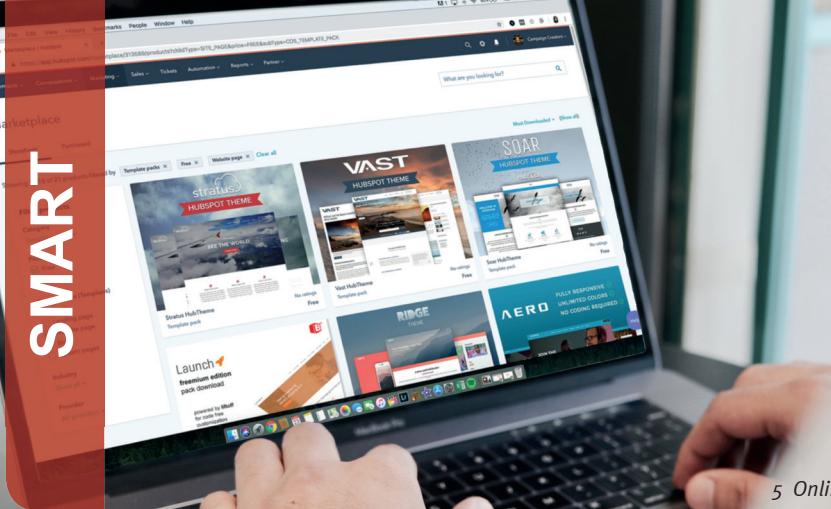
- ▶ Bezahlung in Echtzeit
- ▶ Einfache Handhabung
- ▶ Attraktiv in Zusammenhang mit einer App  
(z. B. Gäste nutzen Zimmerservice per App und können direkt bezahlen)
- ▶ Automatische Abrechnung erleichtert Buchhaltung, kein Kassenzählen
- ▶ Internationale Kunden sparen Gebühren für Transaktionen im Ausland
- ▶ Kein Wechselgeld und Risiko, Falschgeld zu erhalten
- ▶ Materialeinsparung (Papier, Drucker, Kopierer)
- ▶ „Plug-and-Play“-Lösungen für bestehende Systeme erhältlich
- ▶ Keine langen Warteschlangen beim Check-out
- ▶ Keine Rechnungsänderungen nötig

### **Aufwand:**

- ▶ Geringer Zeitaufwand
- ▶ Finanzialer Aufwand



*>> Blockchain (dt.: Blockkette) – diese Technologie ermöglicht die Abwicklung von digitalen Transaktionen ohne Mittelsmann. Sämtliche Informationen über Transaktionen werden dezentral gespeichert, wodurch einerseits die Transparenz erhöht und andererseits Informationen nicht mehr verändert werden können. Bekannteste Beispiele sind die Kryptowährung Bitcoin und Smart Contracts für Versicherungen mit Ethereum.*



5 Online Buchung

## DIGITALE BUCHUNGSSYSTEME

*Der beliebteste Buchungsweg verläuft über das Internet. Der Service bietet nicht nur den Gästen einen einfachen Weg zur Übernachtungsmöglichkeit, sondern auch dem Hotelier eine schnelle und transparente Möglichkeit der Buchung. Die Vorteile eines digitalen Systems umfassen einen stets aktuellen Belegungsplan, der das Risiko der Überbuchung senkt sowie Planungssicherheit durch automatisierte Prozesse und Einsicht von jedem beliebigen Ort.*

Laut einer Studie der FH Westschweiz Wallis (Institut für Tourismus) war die digitale Buchungsmethode der meist genutzte Buchungsweg in Deutschland im Jahr 2018. Für die kommenden Jahre wird ein weiterer Anstieg prognostiziert (Vgl. Schegg, R.; 2018; Zugriff 10/2019). Es ist daher sehr ratsam, diese Option des Vertriebes zu nutzen.



Cloudbasierte Lösungen stellen eine kostengünstige Alternative zu selbst programmierten Buchungstools dar. Anbieter stellen Plug-ins zur Verfügung, welche eine einfache Integration in ein bestehendes Content Management System einer Website ermöglichen. Diese Option stärkt den direkten Vertrieb auf der eigenen Website.

Viele Softwareanbieter haben zusätzlich einen Channel Manager, welcher die Buchungen auf verschiedenen Kanälen verwaltet. Die Überwachung der Buchungen geschieht durch eine Software rund um die Uhr - so verringert sich das Risiko einer Überbuchung und die Reservierungen werden automatisch in den Kalender integriert.

Die Entscheidung für eine digitale Methode ist eine hilfreiche Ergänzung zu einem bestehenden System oder auch der erste Schritt zu einem digitalen Management. Denn viele Plattformen bieten neben dem Buchungstool weitere nützliche Optionen an, die bei Bedarf dazu gebucht werden können. Besonders attraktiv ist eine Übersicht mit direkter Buchungsoption in einer Hotel-App oder auf dem Gästeinfokanal.



>> *Content Management System (dt.: Inhaltsverwaltungssystem) – ist eine Software zur gemeinschaftlichen Erstellung, Bearbeitung und Organisation von Inhalten (Content) zumeist in Websites, aber auch in anderen Medienformen (Wikipedia; Zugriff 10/2019).*

>> *Channel Management (dt.: Kanalmanagement) – ist die Verwaltung bzw. das Management der Vertriebskanäle. Alle Aktivitäten eines Hotels, die sich auf die Betreuung und Verwaltung ihrer Vertriebskanäle beziehen, werden hier zusammengefasst.*

### **Vorteile / Nutzen:**

- ▶ Steigerung der Reichweite durch erhöhte Sichtbarkeit im Netz
- ▶ Förderung von Direktbuchungen auf der eigenen Website – keine Abhängigkeit von anderen Buchungsportalen
- ▶ Planungssicherheit durch automatisierte Prozesse
- ▶ Ortsunabhängigkeit durch cloudbasierte Lösung
- ▶ Geringeres Risiko der Überbuchung durch automatisches Channel Management
- ▶ Simple Einbindung auf der eigenen Website

### **Aufwand:**

- ▶ Geringer zeitlicher und finanzieller Aufwand

*6 Buchhaltung digital vs. analog*

## DIGITALE BUCHHALTUNG

*Finanzbuchführung, Controlling, Lohnabrechnungen können durch digitale Softwares mit direkter DATEV-Schnittstelle (Softwarelösungen für Steuerberater, Unternehmen u. a.) erleichtert werden. Mit Hilfe einer transparenten Software können viel Zeit und Geld eingespart werden. Die Buchführung lässt sich übersichtlich und schnell organisieren und die Lohn- und Gehaltsabrechnung läuft pünktlich und korrekt.*

Digitale Buchhaltungsprozesse sollten zukünftig in jedem Unternehmen Standard sein. Sie ersparen Zeit, sind übersichtlich und transparent. Außerdem erübrigen sich die vielen Ordner und der Papierverbrauch wird minimiert.

Für eine digitale Buchhaltung wird nur folgendes benötigt: ein Dokumentenscanner oder Smartphone zum Digitalisieren der Belege. Denn bis ein Gesamtsystem ganz ohne Papier realisierbar ist, wird es noch einige Jahre dauern. Als nächstes ist ein Cloud-System nötig, damit die Belege zentral abgespeichert und archiviert werden können. Und zuletzt eine Buchhaltungssoftware.

Je nach Größe des Unternehmens sind verschiedene Lösungen möglich. Besonders eingeübt werden sollte der Umgang mit persönlichen Daten der Kunden und Lieferanten sowie der zuverlässige Umgang mit Firewalls, Virensuchern und Datenverschlüsselungen.

Die Kosten für eine Cloud und eine Software sind beinahe zu vernachlässigen. Die Barrieren sind heutzutage sehr klein, auch was den Punkt Sicherheit angeht. Insbesondere die Effizienz führt dazu, dass durch die Digitalisierung mehr Zeit, mehr Flexibilität und mehr Transparenz in der Buchhaltung vorhanden ist.

### **Vorteile / Nutzen:**

- ▶ Zeitersparnis
- ▶ Kontrolle und Übersichtlichkeit durch Transparenz
- ▶ Hohes Maß an Sicherheit durch modernste Sicherungstechnologien (Aufbewahrungspflicht / gesetzliche Bestimmungen)
- ▶ Datentransport zum Steuerberater über Cloud, ohne Kosten bzw. Porto
- ▶ Erleichterung Steuererklärung (Software mit standardisierter DATEV-Schnittstelle)
- ▶ Materialeinsparungen (Drucker, Scanner, Papier, Ordner)

### **Aufwand:**

- ▶ Geringer zeitlicher Aufwand  
(z. B. Belege auch mit Smartphone scannbar)
- ▶ Vernachlässigbarer finanzieller Aufwand



7 Cloud-Lösungen

## DIGITALISIERUNG INTERNER PROZESSE

*Ob Zimmerbuchung, Personalverwaltung und -rekrutierung, Housekeeping, Unfallversicherung, Warenwirtschaft, Kundenzufriedenheit, Finanzen oder Statistiken – ein cloudbasiertes Gesamtsystem strukturiert das Hotel Management und gibt mehr Zeit für den persönlichen Kontakt zum/zur Gast/Gästin und Mitarbeiter/in. Der Dienstplan, das Logbuch und Channel Management erledigen es wie von selbst.*

Durch das Automatisieren und Optimieren wesentlicher Betriebsabläufe ist eine lückenlose Planung möglich. Die Vorteile zeigen sich vor allem im Personalmanagement, aber auch im Hotelablauf. Besitzen Mitarbeiter/innen Smartphones, kommunizieren sie durch ein cloudbasiertes System ortsunabhängig miteinander. Der offene zeitunabhängige Dialog ermöglicht eine optimierte Planung des Arbeitsalltages, aber auch das Abstimmen von Arbeitsplänen oder Änderungen. Für viele Softwares sind Verknüpfungen zum Zimmerservice und der Buchung möglich. Bestellungen des Zimmerservices durch eine App können beispielsweise zeitgleich an die Mitarbeiter/innen weitergeleitet werden (Vgl. NTV; 2018; Zugriff am 23.09.2019).



Information  
Buchung  
Feedback



Check-in-/out



Aufenthalt



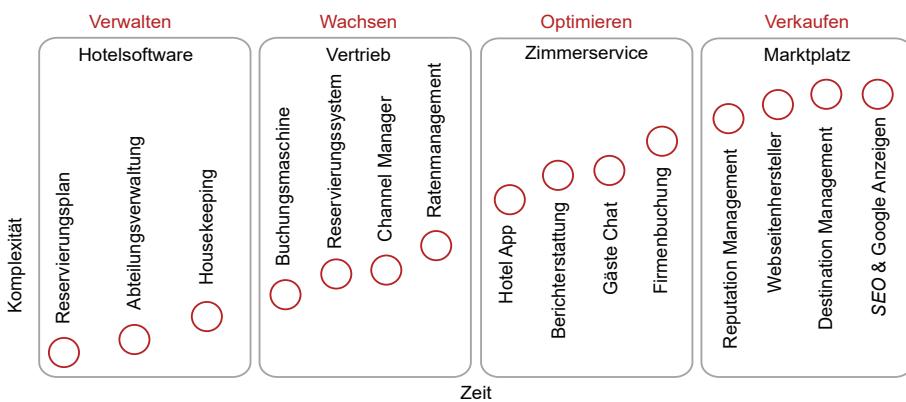
## Vorteile / Nutzen:

- Buchhaltung – Abrechnungsgenauigkeit – Verbunden mit Buchung und Check-in/out
- Kosteneinsparung für IT-Kosten durch Cloud
- Gastdatenanalyse möglich durch offene auch cloudbasierte Systeme
- Flexibles Arbeiten durch lückenlose Planung
- Dienstpläne und Änderungen: einfache Personalrekrutierung oder schneller Ersatz bei Ausfall eines/einer Mitarbeiters/Mitarbeiterin, unkompliziertes Tauschen von Schichtplänen
- Erreichbarkeit der Mitarbeiter/innen ortsunabhängig
- Sicherung der Fachkräfte im Unternehmen durch attraktive Weiterbildungen (Digitalisierung)
- Verbesserte Kommunikation mit den Gästen

>> Die Verbundenheit der einzelnen hotelinternen Bereiche in ein gesamtes System bringt viele Vorteile mit sich, z. B. Automatisierung der Arbeitsabläufe oder auch eine Analyse der Gästedata. Der Markt bietet verschiedene Lösungen – daher sollten zunächst die Ziele eindeutig formuliert werden, um dann nach der passenden Lösung / Software zu suchen.

## Aufwand:

- Zeitlicher Aufwand relativ gering



8 Welche Software braucht ein Hotel heute?



9 Self-Check-in mit Smartphone

## DIGITALER SELF-CHECK-IN/OUT

*Ob als Geschäftsreisende oder im Urlaub – die Ankunft im Hotel sollte so reibungslos und entspannt wie möglich ablaufen. Der erste Eindruck, den die Gäste vom Hotel bekommen, sollte nicht die Warteschlange beim Check-in an der Rezeption sein. Die digitale Welt bietet bereits verschiedenste Optionen, die Hotelgäste einchecken zu lassen. Noch bieten Check-in-Terminals keinen gesetzeskonformen Check-in-Prozess. Dennoch lohnt es sich, über künftige Möglichkeiten informiert zu sein.*

Mit den Schnittstellen zur Hotel- oder Reservierungssoftware lassen sich neben herkömmlichen Schließanlagen weitere Technologien umsetzen. Hierzu gehören z. B. die schon sehr verbreitete Schlüsselkarten oder die relativ neue Pin-Technologie (auch mobile Hotelschließsysteme genannt), wo die Tür per ein Code geöffnet wird. Hierbei erhält der elektronische Schließzylinder einen speziellen Aufsatz. Über eine App auf dem Smartphone erhalten die Gäste bereits vor Anreise den Zugang zum Hotel und Zimmer und können problemlos Hoteltür und Bluetooth LE (Low Energy) Türschloss am Hotelzimmer per App öffnen. Das Einchecken wird online möglich.



Andere Umsetzungsmöglichkeit für den Self-Check-in ist online mit Tresor. Tresor oder Automaten in der Hotellobby ermöglichen den Self-Check-in auch den Gästen, die kein Smartphone besitzen. Die Anschaffung eines Self-Check-in Automaten sollte hinsichtlich der Gästzahl und Zielgruppe abgewogen werden, denn nicht für jede Hotelgröße ist ein extra Automat notwendig. Manchmal sei es sinnvoller, Investitionen in die Software fließen zu lassen, anstatt einen Automaten anzuschaffen.



>> Elektronische Türschlösser gibt es in den verschiedensten Varianten – die gängigsten sind z. B. das elektronische Code-schloss (Türschloss wird mit einem Tastenfeld neben der Haustür verbindet, wo die Zugangs-PIN eingegeben wird), RFID-Türschloss mit Schlüsselkarte oder Transponder (oft in einem Schlüsselanhänger oder Armband verbaut), Elektronische Türschlösser mit App Steuerung (Kommunikation lokal per Bluetooth oder Vernetzung über das WLAN), Finger-print-Schlösser (werden über das Einscannen des Fingerabdrucks geöffnet).

### **Vorteile / Nutzen:**

- ▶ Zeitersparnis, keine Warteschlangen
- ▶ Hoher Komfort für die Gäste
- ▶ Individualität – individuelle Zimmerauswahl im Grundriss beim Check-in
- ▶ Kein Ersatz des Rezeptionspersonals, sondern mehr Zeit für persönliche Begrüßung der Gäste
- ▶ Erleichterung der Datenverarbeitung, automatisches Speichern der Daten im System

### **Aufwand:**

- ▶ Geringer zeitlicher Aufwand (Softwarelösungen ersparen zeitlichen Aufwand, speichern Daten für Check-out und Rechnungen)
- ▶ Voraussetzung Bring-Your-Own-Device – Gäste benötigen ein Smartphone für Schließsysteme bestimmter Lösungen, eventuell Alternativen für Check-in/out anbieten
- ▶ Finanzialer Aufwand abhängig vom gewählten Schließsystem sowie Softwareanbieter

>> Die Technologien können auch miteinander kombiniert werden. Je nach Hersteller kann zusätzlich zum elektronischen ein mechanisches Türschloss eingebaut (oder das bestehende Türschloss nachgerüstet) werden – also eine Kombination aus einfacher, mechanischer Türöffnung und Modernität.



10 Elektronisches Türschloss mit Bluetooth LE Technologie

Eine Software, die mit einer digitalen Datenbank kommuniziert, ist ohnehin für den Self-Check-in-Service maßgebend. Auch bei einer simplen Lösung mit einer App muss sichergestellt werden, dass eine Verbindung zur Buchhaltungssoftware besteht, damit keine Fehler beim Check-out passieren und der Aufwand seinen Nutzen bringt. Weiterhin sollte überprüft werden, welche Lösung mit dem bestehenden Schließsystem kombinierbar ist und welche Lösung für das Hotel nicht nur ein nettes add-on, sondern auch ein nützliches Tool darstellt.

Zusätzlich lassen sich verschiedene Konzepte für den selbstständigen Check-in/out anwenden. Denkbar ist eine individuelle Hotelzimmerauswahl. Bereits bei der Buchung entdecken die Gäste die unterschiedlichen Zimmerangebote im Grundriss und können diese frei auswählen. Ähnlich wie bei der Sitzplatzwahl im Flugzeug. Eine andere Anwendung ist beispielsweise das individuelle Zahlen der Energiekosten. Für jedes Zimmer werden die verbrauchten Energiekosten errechnet und separat in Rechnung gestellt.

## Digitaler Meldeschein



Früher war vom Bundesmeldegesetz die vorgeschriebene handschriftliche Signatur sowie das einjährige Aufbewahren des Meldescheines gefordert. Nach der Gesetzesänderung Anfang 2020 gibt es digitale Alternative zum herkömmlichen Meldeverfahren im Hotel – anstatt einer digitalen Unterschrift muss der/die Gast/Gästin ein anderer Identitätsnachweis vorlegen. Dies kann über die Identifizierung via eID (elektronischer Identitätsnachweis – über den Chip im Personalausweis) oder über eine starke Kundauthentifizierung (Strong Customer Authentication – SCA) erfolgen. Damit wird ein rechtskonformer Identitätscheck und so der rein digitale Check-in ermöglicht. Die Möglichkeit einer digitalen Unterschrift von Meldescheinen, die das ganze digitale Check-in-Prozess deutlich vereinfachen würde, ist aber erstmal nicht gegeben (Vgl. Betterspace GmbH; 2020; Zugriff am 27.8.2020).

>> Starke Kunden-authentifizierung ist eine Maßnahme, die mit der überarbeiteten Zahlungsdienstrichtlinie (Payment Services Directive – PSD2) eingeführt wurde, um Online-Zahlungen sicherer zu machen. Die Kundenidentität muss mit mind. 2 der folgenden Methoden überprüft werden:

- ▶ Etwas, das sich im Besitz der Kunden befindet (z. B. Handy oder Tablet)
- ▶ Etwas, das den Kunden eigen ist (z. B. Gesichtserkennung oder Fingerabdruck)
- ▶ Etwas, das die Kunden wissen (z. B. PIN oder Passwort) (Vgl. sumup; Zugriff am 27.8.2020)





12 Buy on one click

## WARENBESCHAFFUNG

*Von Mehl über Zucker und Frühstücksspeck bis hin zu Geschirrspülmittel, Kopierpapier und Kugelschreiber mit Hotellogo – über elektronische Beschaffungssysteme, sogenanntes E-Procurement, kann der komplette Warenbedarf des Hotels lieferantenübergreifend mit einer Bestellung online erledigt werden.*

Der Begriff E-Procurement (dt. elektronische Beschaffung) steht für die Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen unter Nutzung des Internets sowie anderer Informations- und Kommunikationssysteme, hauptsächlich im Bereich des betrieblichen Einkaufs größerer Unternehmen (Vgl. Wikipedia; Zugriff 10/2019).



Aufenthalt

Das Automatisieren der Bestell- und Rechnungsprozesse in Verknüpfung mit dem digitalen Buchhaltungs- und Rechnungssystem in der Hotellerie lohnt sich und bringt mit sich Übersichtlichkeit in dem Einkaufsablauf von der Bestellung, über die Warenannahme, bis hin zur Lagerung. Auf entsprechenden Plattformen ist ein Netzwerk aus Lieferanten zu finden, bei welchem der komplette Bedarf für das Hotel bestellt und geliefert wird.

Auch werden hier Erfahrungen von Kunden zu einzelnen Lieferanten und der Warenqualität geteilt oder der Einkauf analysiert.

Das Warenbeschaffungssystem sollte ein integriertes System sein, bei welchem alle betriebswirtschaftlichen Aufgaben (Einkauf, Vertrieb, Produktion, Lager) eingebunden sind und zusätzlich noch Verbindungen nach außen, beispielsweise zu Bezahlsystemen, Buchhaltungssoftware oder Schichtplan-Modulen, bestehen. Mit der richtigen Lösung für die Organisation der Warenwirtschaft werden Zeit, Geld und vor allem Nerven gespart (Vgl. Buchholz,M.; 2011; Zugriff am 24.06.2019).

### **Vorteile / Nutzen:**

- ▶ Budgetübersicht
- ▶ Echtzeitkommunikation
- ▶ Schnittstellen zum Kassensystem
- ▶ Konsumverhalten nach Personengruppen
- ▶ Überblick über Lagerhaltung, Warenein- und -ausgang
- ▶ Reduzieren des Administrationsaufwand

### **Aufwand:**

- ▶ Schulungen und Weiterbildungen für das gesamte System
- ▶ Höherer finanzieller Aufwand, sinnvoll ab bestimmter Bettenanzahl



>> Mehr Information zum Thema „Digitalisierung im Hotelmanagement“ sind im „Leitfaden SMART Hotel“ auf den Seiten 60-71 zu finden.

# ABBILDUNGSNACHWEISE

Umschlag vorne: **Eigene Darstellung** (Stand 05/2020)

1, 11, 12: [pixabay.com/de](https://pixabay.com/de) (Stand 05/2020)

2, 3: **Eigene Darstellung** (Stand 05/2020)

4, 6, 7, 9, 10: [unsplash.com](https://unsplash.com) (Stand 09/2019)

5: [pexels.com](https://pexels.com) (Stand 10/2019)

8: **Eigene Darstellung**, in Anlehnung an

HotelFriend: Welche Software braucht ein Hotel heute?, URL: <https://hotelfriend.com/de/b/products> (09/2019)

Umschlag hinten: **Innitiative Mittelstand 4.0** (Stand 10/2019)

# LITERATURVERZEICHNIS

**Berenberg / HWWI-Studie:** Der Markt für digitale Bezahlsysteme wächst – Deutschland beim mobilen Bezahlen Schlusslicht. 06/2017, URL: <https://www.berenberg.de/presse/berenberghwii-studie-der-markt-fr-digitale-bezahlsysteme-wchst-deutschland-beim-mobilen-bezahlen-schlusslicht-2603.html>, (Stand 02/2019)

**Betterspace GmbH:** Der rechtskonforme digitale Meldeschein für die Hotellerie ab 2020,

URL: <https://betterspace360.com/digitaler-meldeschein-2020/> (Stand 08/2020)

**Buchholz, M.:** Beschaffung auf dem Prüfstand. In: AHGZ. 05/2011,

URL: [https://www.ahgz.de/archiv/beschaffung-aufdem-pruefstand\\_200012185873.html#](https://www.ahgz.de/archiv/beschaffung-aufdem-pruefstand_200012185873.html#) (Stand 10/2019)

**Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi):** Wissenspool,

URL: <http://www.mittelstand-digital.de/DE/Wissenspool/eCommerce/publikationen,did=590424.html> (Stand 03/2019)

**DasHaus:** Elektronische Türschlösser 2020 im Test: 7 bewährte Produkte zum Nachrüsten,

URL: <https://www.haus.de/smart-home/7-elektronische-tuerschloesser-im-test-2020> (Stand 08/2020)

**Fisch, C.:** Keine Angst vor der Cloud! AHGZ. 08/2018,

URL: [https://www.ahgz.de/news/gastbeitrag-keine-angst-vor-dercloud\\_200012249921.html](https://www.ahgz.de/news/gastbeitrag-keine-angst-vor-dercloud_200012249921.html) (Stand 09/2019)

**Home&Smart:** Elektronische Türschlösser Tests: Überblick Nachrüstlösungen 2020,

URL: <https://www.homeandsmart.de/tuerschloesser-tueroeffner-smart-home-besten> (Stand 08/2020)

**Hotelier.de:** Schließsysteme – Hotelschließsysteme – Mechatronische Schließanlagen,

URL: <https://www.hotelier.de/lexikon/s/schliesssystemehotelschliesssysteme> (Stand 08/2019)

**NTV:** Vorteile einer smarten Hotelsoftware. Freitag, 11/2018, URL: <https://firmae.n-tv.de/hotelsoftware.html> (Stand 09/2019)

**Schegg, R. (Institute of Tourism, HES-SO Valais-Wallis):** Booking Holding als dominanter Player im Hotel Vertrieb. Resultate einer Online-Umfrage zur Vertriebssituation in der Schweizer Hotellerie für das Jahr 2017. 03/2018,

URL: [https://www.hevs.ch/media/document/2/ota\\_studie\\_schegg\\_2018.pdf](https://www.hevs.ch/media/document/2/ota_studie_schegg_2018.pdf) (Stand 10/2019)

**SumUp:** Was ist Starke Kundenauthentifizierung?,

URL: <https://help.sumup.com/hc/de/articles/360008945479-Was-ist-Starke-Kundenauthentifizierung-> (Stand 08/2020)

**Wikipedia:** Content Management System, URL: <https://de.wikipedia.org/wiki/Content-Management-System> (Stand 10/2019)

**Wikipedia:** Elektronische Beschaffung, URL: [https://de.wikipedia.org/wiki/Elektronische\\_Beschaffung](https://de.wikipedia.org/wiki/Elektronische_Beschaffung) (Stand 10/2019)

# MITTELSTAND 4.0 - KOMPETENZZENTRUM ROSTOCK

Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Rostock ist Teil der durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie geförderten Initiative Mittelstand Digital und bietet Unterstützung bei allen Fragen rund um die Digitalisierung unternehmerischer Prozesse. Expertinnen und Experten begleiten kleine und mittelständische Unternehmen aus Mecklenburg-Vorpommern auf dem Weg von einem analogen in einen digitalen Arbeitsalltag und zeigen Chancen und Lösungsmöglichkeiten des digitalen Wandels auf.

## Kontakt

Mittelstand 4.0 – Kompetenzzentrum Rostock  
Deutsche Med Platz 1  
18057 Rostock

Tel.: 0381 494 7378  
E-Mail: [info@kompetenzzentrum-rostock.digital](mailto:info@kompetenzzentrum-rostock.digital)

**Web:** [www.kompetenzzentrum-rostock.digital](http://www.kompetenzzentrum-rostock.digital)

## IMPRESSIONUM

### Verlegerin:

Hochschule Wismar  
University of Applied  
Sciences: Technology,  
Business and Design  
Philipp-Müller-Straße 14  
23966 Wismar

Telefon: 03841 753 0

Telefax: 03841 753 7383

Internet: [www.hs-wismar.de](http://www.hs-wismar.de)

### Rechtsform:

Die Hochschule Wismar  
ist eine Körperschaft des  
Öffentlichen Rechts.

### Vertretung:

Vertretungsberechtigter  
gemäß § 79 LHochSchG:  
Prof. Dr. jur. Bodo Wiegand-  
Hoffmeister (Rektor der Hochschu-  
le Wismar)

### Zuständige Aufsichtsbehörde:

Ministerium für Bildung,  
Wissenschaft und Kultur  
des Landes Mecklenburg-  
Vorpommern  
Werderstraße 124  
19055 Schwerin

**Umsatzsteuer-Identifikationsnum-  
mer gemäß § 27 a Umsatzsteuer-  
gesetz:**

DE 183844642

**Soweit keine redaktionelle Kenn-  
zeichnung für den Inhalt Verant-  
wortlicher gem. § 55 II RStV:**

Prof. Martin Wollensak  
Philipp-Müller-Straße 14  
23966 Wismar

### Projektleitung:

Prof. Martin Wollensak  
Prof. Dr. Antje Raab-Düsterhöft

### Redaktion:

B. Eng. Kirsten Bayer Gersmann  
B.A. Annika Borchert  
B.A. Frauke Nessler  
Ing. arch. Lucia Oberfrancová

### Gestaltung und Produktion:

Ing. arch. Lucia Oberfrancová  
B.A. Annika Borchert

### Beratung:

Prof. Dr. Matthias Wißotzki  
Herr Dirk Klein (Hotel & Ferienanlage  
Haffhus GmbH)

### Druck:

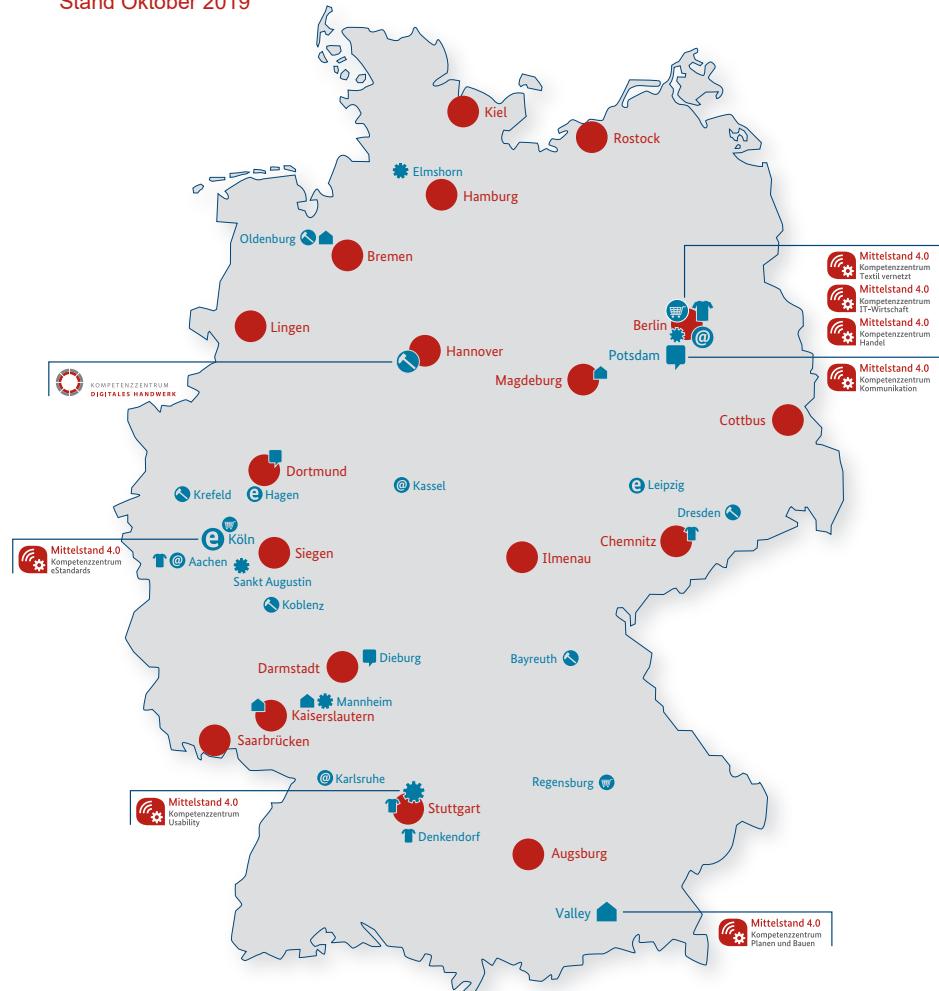
1. Auflage, Stand Juni 2020  
Alle Rechte vorbehalten.

Im Auftrag der Hochschule Stralsund  
im Rahmen des Projektes Mittelstand  
4.0-Kompetenzzentrum Rostock

Die in diesem Themenheft enthaltenen Informationen sind für Kleine und Mittlere Unternehmen im Hotel- und Gastgewerbe be-  
stimmt; sie erheben weder Anspruch auf Vollständigkeit noch auf Richtigkeit und entsprechen dem allgemeinen Wissensstand An-  
fang 2020. Die Ausarbeitung geht in einigen Bereichen neue Wege, die noch nicht in allen Bereichen wissenschaftlich belegbar sind.

# ÜBERSICHTSKARTE MITTELSTAND 4.0 KOMPENZZENTREN UND THEMENZENTREN

Stand Oktober 2019



Mittelstand-Digital informiert kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung. Die geförderten Kompetenzzentren helfen mit Expertenwissen, Demonstrationszentren, Best Practice Beispielen sowie Netzwerken, die dem Erfahrungsaustausch dienen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) ermöglicht die kostenfreie Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital. Der DLR Projektträger begleitet im Auftrag des BMWi die Projekte fachlich und sorgt für eine bedarfs- und mittelstandsgerechte Umsetzung der Angebote. Das Wissenschaftliche Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste (WIK) unterstützt mit wissenschaftlicher Begleitung, Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.mittelstand-digital.de](http://www.mittelstand-digital.de)