

Schriften zu Tourismus und Freizeit
Band 22

Aktuelle Herausforderungen in der Hotellerie

Innovationen und Trends

Herausgegeben von

Prof. Dr. Tobias Ehlen und Prof. Dr. Knut Scherhag

Mit Beiträgen von

Marc Aeberhard, Prof. Dr. Heike Bähre, Hartwig Bohne,
Prof. Dr. Carmen Chasovschi, Thomas Corinth, Prof. Dr. Andreas Deuber,
Prof. Dr. Tobias Ehlen, Jochen Eisentraut, Wolfgang Feldner,
Prof. Dr. Ulrike Fergen, Dr. Robert E. Frash jr., Prof. Dr. Walter Freyer,
Prof. Dr. Marco A. Gardini, Prof. Dr. Stephan Geisler, Stefanie Haselwanter,
Prof. Dr. Rainer Hartmann, Prof. Dr. Marcus Herntrei, Prof. Dr. Kerstin Heuwinkel,
Norbert Hörburger, Prof. Dr. Germann Jossé, Prof. Dr. Felix M. Kempf,
Prof. Dr. Conny Mayer-Bonde, Dianelys Duarte Mazquirán,
Prof. Dr. Gabriele Mielke, Dr. Svenja-Maria Mintert, Lukas Mittelbach,
Prof. Dr. Markus Pillmayer, Prof. Dr. Hans Rück, David Ruetz,
Prof. Dr. Manuel Sand, Prof. Dr. Knut Scherhag, Prof. Dr. Nicolai Scherle,
Dr. Markus Schreyer, Aline Schröder, Prof. Dr. Jan Specht,
Prof. Dr. Carolin Steinhauser, Prof. Dr. Matthias Straub, Jörg Tittmack,
Prof. Dr. Dr. Christian Werner, Stefanie Wilczek,
Prof. Dr. Nicola Zech, Prof. Dr. Anita Zehrer

ERICH SCHMIDT VERLAG

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation
in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet
über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Weitere Informationen zu diesem Titel finden Sie im Internet unter
[ESV.info/978 3 503 17619 9](http://ESV.info/978_3_503_17619_9)

Gedrucktes Werk: ISBN 978 3 503 17619 9
eBook: ISBN 978 3 503 17620 5

ISSN 1612-8672

Alle Rechte vorbehalten
© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG, Berlin 2018
www.ESV.info

Dieses Papier erfüllt die Frankfurter Forderungen
der Deutschen Nationalbibliothek und der Gesellschaft für das Buch
bezüglich der Alterungsbeständigkeit und entspricht
sowohl den strengen Bestimmungen der US Norm Ansi/Niso
Z 39.48-1992 als auch der ISO-Norm 9706.

Druck und Bindung: Hubert & Co., Göttingen

Vorwort der Herausgeber

Die Hotellerie stellt einen bedeutenden Wirtschaftszweig in Deutschland dar. Mehr als eine halbe Million Beschäftigte erwirtschaften in 35.000 Betrieben einen Umsatz von über 27 Mrd. EUR. Ohne die Hotellerie oder allgemeiner – das Beherbergungswesen – kann Tourismus nur eingeschränkt stattfinden. Gerade innovative und ausgefallene Konzepte erreichen eine große Aufmerksamkeit, sowohl bei Reisenden als auch in der Medienlandschaft, und tragen somit zu einer Belebung der touristischen Nachfrage bei.

Dabei muss sich die Hotellerie vielfältigen Herausforderungen stellen. So führt der durch das günstige Finanzierungsumfeld hervorgerufene Bauboom seit Jahren zu steigenden Zahlen bei Hotelneueröffnungen. Der hierdurch entstehende Wettbewerbsdruck von Seiten markengebundener Hotels führt zum Ausscheiden vor allem inhabergeführter, mittelständischer Betriebe. Diese sehen sich u.a. aufgrund einer Verschärfung gesetzlicher Rahmenbedingungen (z.B. Brandschutz, Besteuerung) vor große Herausforderungen gestellt, wenn ihr Lebenswerk in die nächste Generation weitergegeben werden soll. Dazu haben sich Vermittler privater Unterkünfte – trotz intensiver ethischer und rechtlicher Diskussionen – innerhalb kurzer Zeit erfolgreich am Markt etabliert und stellen bislang althergebrachte Hotelkonzepte in Frage.

Die fortschreitende Digitalisierung beeinflusst daneben nicht mehr nur den Vertrieb der Hotelleistungen, sondern auch betriebsinterne Abläufe. Die Marktmacht von Hotelvermittlungsplattformen und die Frage „Wem gehört der Gast?“ beschäftigen die Branche genauso wie der demographische Wandel und die sich hieraus ergebenden Schwierigkeiten bei der Suche nach qualifizierten Fachkräften.

Auf der 20. Jahrestagung der DGT *Hotellerie – Innovationen, Trends und Herausforderungen* am 10. und 11. November 2016 an der Hochschule Worms wurde die Hotellerie von vielen Seiten beleuchtet. Behandelt wurden durch Digitalisierung und neue Produktkonzepte hervorgerufene Innovationen, Herausforderungen durch die Sharing Economy, Kooperationen von Hotelbetrieben untereinander oder mit anderen Leistungsträgern der touristischen Wertschöpfungskette, Fragen der Distribution, Kundenbindung und des Qualitätsmanagements in der Hotellerie, spezielle Aspekte der Finanzierung von Hotelinvestments und Lösungsmöglichkeiten zur Bekämpfung des Personalmangels.

Der vorliegende Tagungsband stellt die verschiedenen Kongressbeiträge in schriftlicher Form zur Verfügung. Er verfolgt das Ziel, in komprimierter Form Innovationen, Trends und Herausforderungen für die Hotellerie in ausgewählten Bereichen zu beleuchten und einen Diskussionsbeitrag zu einem wichtigen Glied der

touristischen Wertschöpfungskette zu leisten. Er richtet sich gleichermaßen an Studierende, Wissenschaftler und Praktiker.

Großer Dank gebührt allen an der Ausrichtung der Jahrestagung und der Erstellung des Tagungsbandes beteiligten Personen im Fachbereich Touristik/Verkehrswesen – Pia Orth-Reich, Miriam von Fritschen, Nicole Wiechert – und selbstverständlich allen Autoren der Beiträge.

Worms, im Oktober 2017

Die Herausgeber
Tobias Ehlen und Knut Scherhag

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der Herausgeber 5

Teil 1: Strategie/Investments/Finanzierung..... 11

Stefanie Haselwanter und Anita Zehrer

Strategische Positionierung in der familiengeführten Hotellerie: Die strategische Uhr als Planungsinstrument 13

Jochen Eisentraut

Das Hotel als touristischer Anziehungspunkt – Strategien der Inszenierung einer Hoteldestination 27

Nicola Zech

Crisis management within the hotel industry – ensuring business continuity and establishing a competitive advantage..... 39

Germann Jossé

Business Impact Analyse im Beherbergungswesen..... 51

Tobias Ehlen und Dianelys Duarte Mazquirán

Hotelinvestments auf Kuba – Ein Leitfaden 67

Marcus Herntrei und Jörn Tittmack

Innovative Finanzierungsinstrumente für die mittelständische Hotellerie 77

Teil 2: Produkt..... 97

Heike Bähre, Ulrike Fergen, Lukas Mittelbach und Carmen Chasovschi

Produktpolitik in der Hotellerie und demografischer Wandel 99

Andreas Deuber und Norbert Hörburger

Design to cost in der Ferienhotellerie – Entwicklung und Umsetzung standortgerechter Beherbergungskonzepte 115

David Ruetz und Marc Aeberhard

Zwischen Bling-Bling und Bambushain. Die internationale Luxus-Hotellerie: Wahrnehmung, Entwicklung, Perspektiven. Ergebnisse einer explorativen Studie auf der ITB Berlin..... 133

Nicolai Scherle und Markus Pillmayer

Übernachten mit Frühstück war gestern – Innovative Übernachtungskonzepte vor dem Hintergrund ausgewählter gesellschaftlicher Metaprozesse..... 149

Hans Rück

Die Tagungshotellerie im Wettbewerb der Veranstaltungsstätten..... 163

Teil 3: Marketing/Vertrieb/Zielgruppen..... 189

Marco A. Gardini

Evidenzen und Realitäten im Markenmanagement in der Hotellerie: Ein Blick auf Forschung und Praxis 191

Walter Freyer und Markus Schreyer

Emotion, Mehrwert, Personalisierung – Neuer Innovationsmanagementansatz für Dienstleistungsinnovationen im Hotellerievertrieb und -marketing 205

Carolin Steinhauser und Matthias Straub

Multi-Channel-Strategie: Klassische und moderne Vertriebswege in der Hotellerie – Eine theoretische und empirische Analyse 231

Knut Scherhag, Aline Schröder und Robert E. Frash jr.

Anforderungen von Motorradtouristen an Beherbergungsbetriebe – Erste Ergebnisse einer deutsch-amerikanischen Vergleichsstudie 249

Felix M. Kempf, Stephan Geisler, Thomas Corinth und Stefanie Wilczek

Erwartungen von Sporttouristen an Hotels – Eine Untersuchung am Beispiel eines Fitnesscamps 261

Manuel Sand, Christian Werner und Wolfgang Feldner

Adventure, Erlebnis und Bildung als Aushängeschild für Hotels – Eine Vorstellung des Adventure Campus in Treuchtlingen 271

Teil 4: Personal/Operations.....	281
<i>Hartwig Bohne</i>	
Innovative Netzwerke für erfolgreiche Personalarbeit in der Hotellerie: Kooperationen zwischen Hotelketten und Hochschulen	283
<i>Conny Mayer-Bonde</i>	
Zur Arbeitsplatzperspektive und zum Arbeitskräftepotential syrischer Flüchtlinge in Hotellerie und Gastronomie.....	301
<i>Jan Specht</i>	
Facility Management in der Hotellerie: Möglichkeiten zum wirtschaftlichen Betrieb von Hotelimmobilien.....	315
Teil 5: Nachhaltigkeit.....	333
<i>Rainer Hartmann</i>	
Das nachhaltige Hotel – Marktperformance und kritische Betrachtung von Zertifikaten	335
<i>Kerstin Heuwinkel</i>	
CSR in Luxusunterkünften – Verantwortung als Element des Change Managements, dargestellt am Beispiel des Grootbos Private Nature Reserve	345
<i>Gabriele Mielke und Svenja-Maria Mintert</i>	
Was kommt nach Olympia in Rio 2016? Regionalwirtschaftliche und stand- ortpolitische Chancen und Risiken für den Tourismus in Rio de Janeiro.....	361
Verzeichnis der Autorinnen und Autoren	375