

Hotelmanagement heute...

... das kann so



oder auch so



aussehen!

Aber egal, ob es sich um das Management eines familiengeführten 3-Sterne-Hotels in der deutschen Provinz oder um das mit 7 (inoffiziellen) Sternen ausgezeichnete „beste Hotel der Welt“ in Dubai handelt, wirtschaftlicher Erfolg basiert auf:

- ✓ **authentischer Gastfreundschaft**
- ✓ **moderner Architektur, die heutigen Gästeanforderungen entspricht**
- ✓ **zielgruppengestütztem Marketing**
- ✓ **sorgfältig ausgewähltem, gut geschulten und motiviertem Personal**
- ✓ **fundierte Kennzahlenmanagement**
- ✓ **strategischer Ausrichtung des Hotelmanagements**
- ✓ **nachhaltiger Unternehmensführung (Dreieinigkeit von Ökologie, Ökonomie und sozialen Aspekten)**
- ✓ **der Implementierung modernster Technologien in allen Hotelbereichen**

Insbesondere auf den letzten Punkt soll hier näher eingegangen werden, da sich genau dort in den letzten Jahren die weitreichendsten Neuerungen und teilweise revolutionäre „Hilfsmittel“ für das Hotelmanagement ausgebildet haben.

Für die Hotelgäste am ehesten sichtbar sind dabei die wachsende Anzahl an Online-Buchungsmöglichkeiten bis hin zur iPhone-App, die das Hotel rund um die Uhr und von jedem Ort aus buchbar macht. Durch das Zuschalten eines „virtuellen Concierge“ können dabei sogar Extrawünsche und Reservierungen rund um das Hotel (Restaurants, Theater, Limousinen-Service etc.) schnell und unkompliziert weitergeleitet werden. Ein erster Schritt in die technologische Zukunft während des Hotelaufenthalts sind Check-In-Automaten - analog zu den bereits etablierten Automaten von mehr und mehr Fluggesellschaften an deutschen Flughäfen -, sowie die Codierung des Hotelgast-Handys als Zimmerkarte. Da dies bereits durch digitale Datenübermittlung vor Anreise des Gastes geschehen kann, spart dieser allein dadurch, dass er bei Anreise direkt auf sein Zimmer gehen kann, ohne an der Rezeption anstehen zu müssen, am immer wertvoller werdenden Faktor ZEIT. Im Hotelzimmer angekommen, darf sich der Gast auf einen multimedialen Flatscreen-Fernseher mit vielfältigsten Funktionen freuen. Gemäß durchgeführten Studien ist (übrigens nicht nur) für Geschäftsreisende abgesichertes und benutzerfreundliches W-LAN für einen drahtlosen Internet-Zugang im Zimmer, Tagungsraum und den öffentlichen Bereichen des Hotels- und das wunschgemäß kostenfrei - einer der hauptsächlichen Buchungsgründe.

Im Hotelmarketing spielen technologisch versierte Gästebefragungs-, Analyse- und Yield Management-Programme eine immer wichtigere Rolle. Des weiteren können kostengünstig und schnell Newsletter basierend auf gut gepflegten Datenbanken oder maßgeschneiderte Angebote, die sich aus vorgefertigten Textbausteinen durch kurze Tastenkombinationen erstellen lassen, versandt werden. Selbstverständlich gehören inzwischen auch zielgruppengerechte Auftritte des Hotels in Facebook, Twitter und Co. zum Standard modernen Hotelmarketings.

Hinter den Kulissen der operativen Abteilungen kommen beispielsweise im Housekeeping bereits vermehrt Blackberrys und iPads für die Übermittlung gereinigter, überprüfter und freigeschalteter Gästezimmer an die Rezeption zum Einsatz. Die Rezeption selbst arbeitet in jüngerer Vergangenheit mit sogenanntem „Clouding“, d.h. das entsprechende Reservierungs- und Datenverwaltungs-Programm ist nicht mehr auf dem Server des Hotels installiert, sondern sämtliche Daten befinden sich auf einer virtualisierten Serverplattform außerhalb des Hotels, gleichsam „auf einer Wolke“. Entscheidende Vorteile sind hierbei die Gewährung erhöhter Datensicherheit sowie der problemlose Zugriff beispielsweise des Hoteldirektors auf sämtliche Buchungsvorgänge während Kundenterminen fernab des Hotels. Bei Hotelketten besteht ein weiterer Vorteil in der gemeinsamen Nutzung von Gäste-Datenbanken im Marketing. Der Gast profitiert von den technologischen Errungenschaften u.a. durch kürzere Wartezeiten: Durch den Einsatz mobiler Orderman-Geräte können Gäste-Bestellungen drahtlos und ohne Zeitverlust von den gastronomischen Outlets an die Küchen und das Warenwirtschaftssystem übertragen werden.

Aber auch wenn die Technologie sowohl Gästen als auch dem Hotelmanagement das Leben in vielen Facetten leichter machen kann, so darf dabei doch nie übersehen werden, dass diese sämtlichen Errungenschaften immer nur unterstützend eingesetzt werden dürfen. Denn der Gast mit all seinen Wünschen und Bedürfnissen muss im Dienstleistungsbetrieb HOTEL immer im Mittelpunkt stehen und von herzlichen und gut ausgebildeten MENSCHEN empfangen und betreut werden!

Hotelmanagement heute... - das bedeutet mehr als „Betten schütteln“ und „Teller abräumen“! Die Grundlage für eine erfolgreiche Hotelmanagement-Karriere liegt in einer fundierten und zeitgemäßen Ausbildung, die Trends aufgreift, erklärt und in entsprechenden Anwendungen simuliert.

Herzlichst,

Ihre
Nicola Zech

