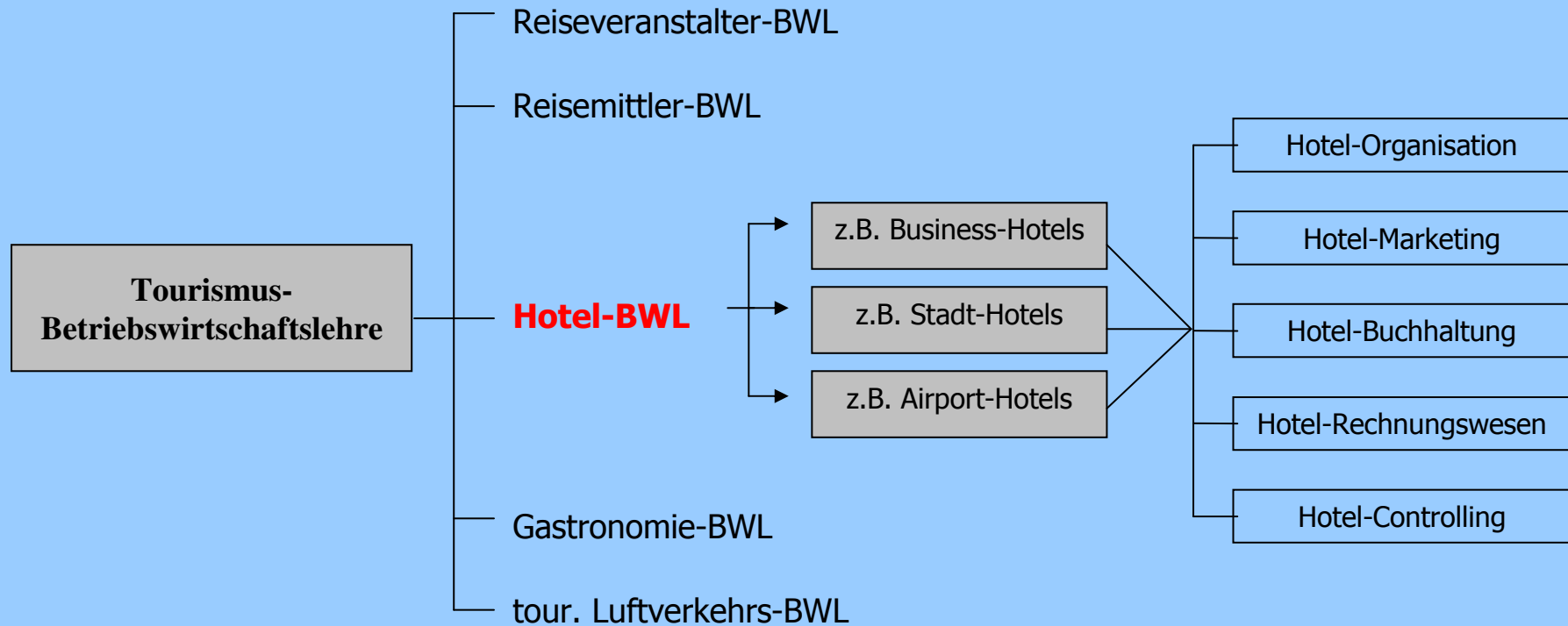
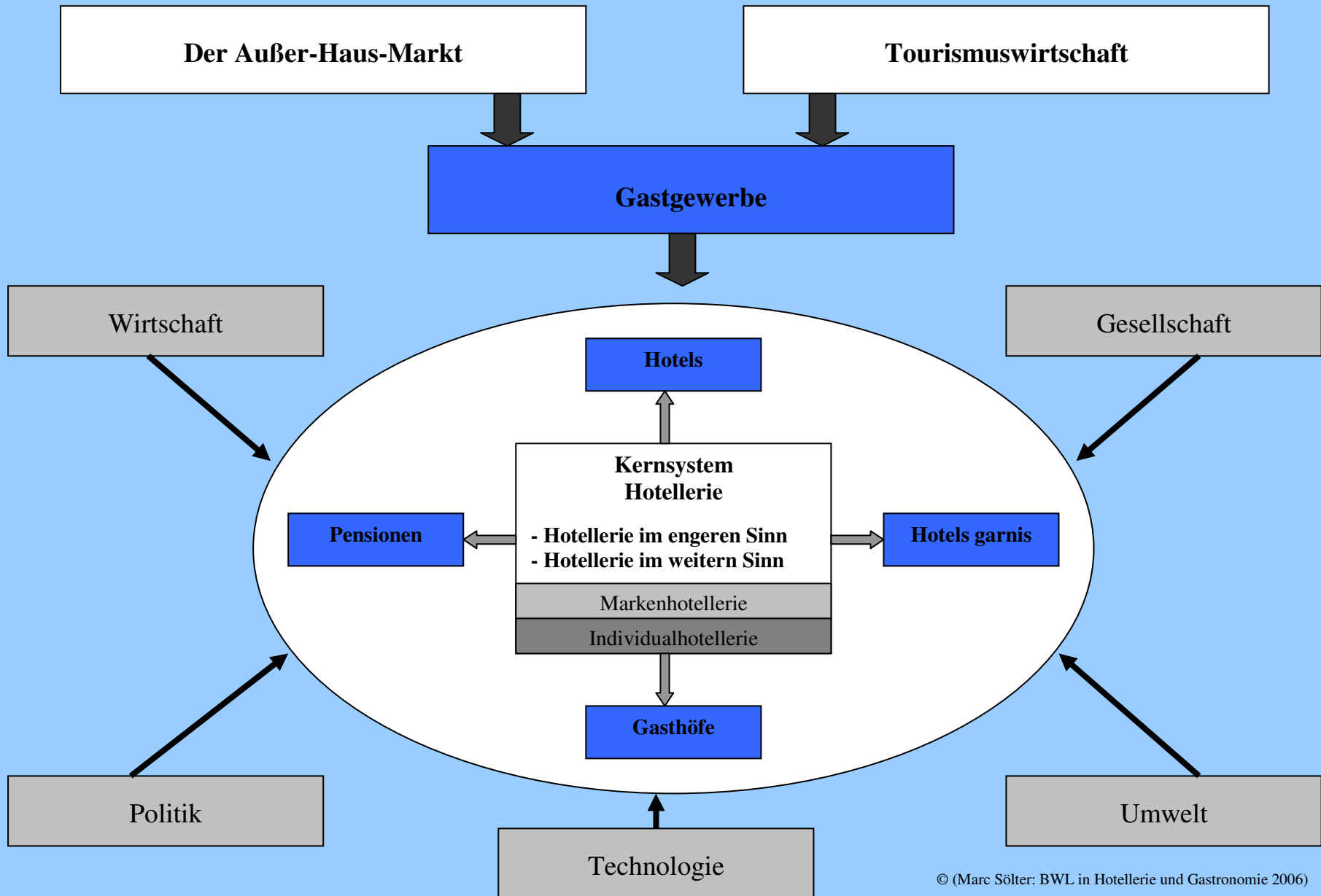
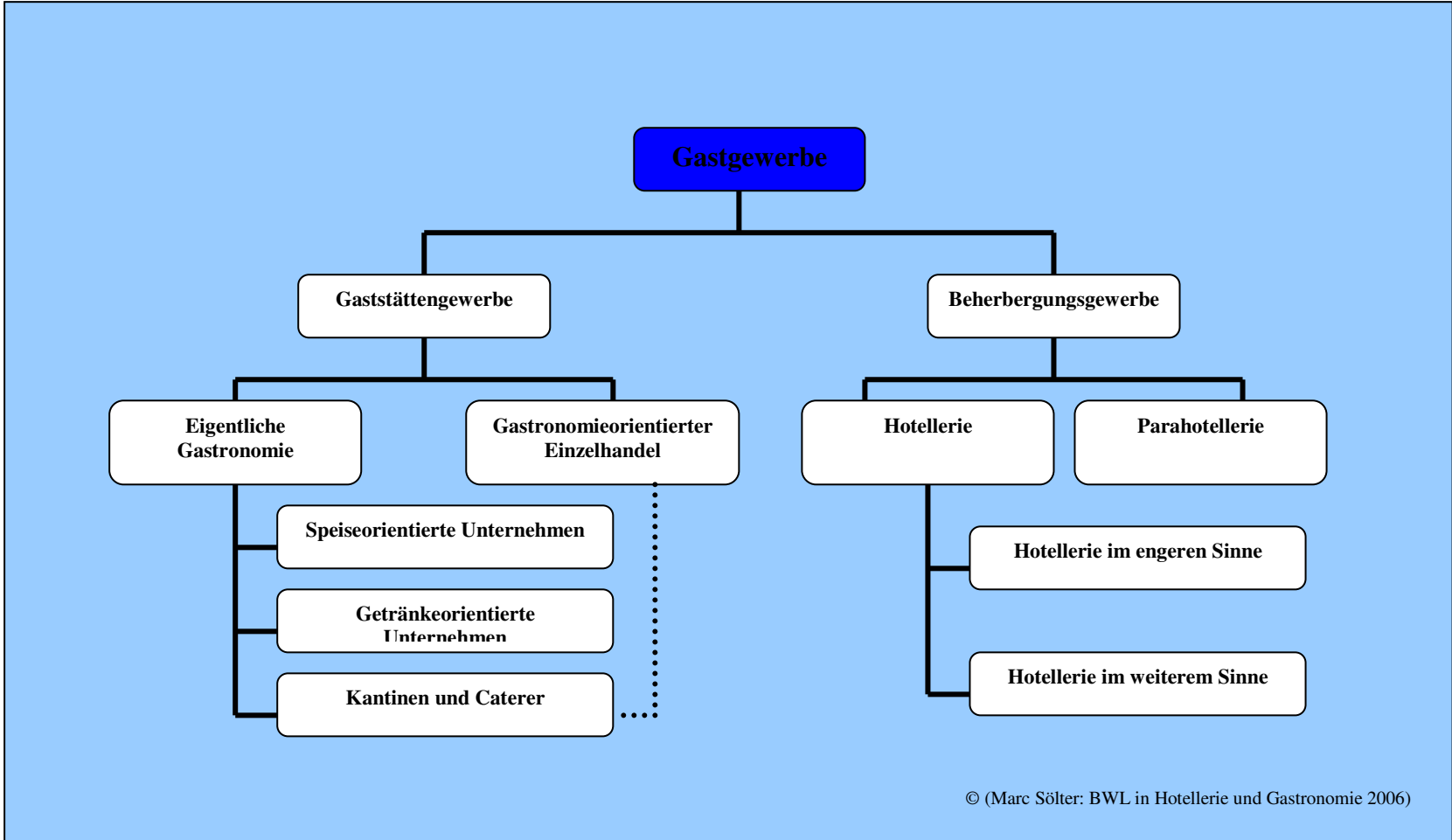


Die Hotel-Betriebswirtschaftslehre als Unterfall der Tourismus-Betriebswirtschaftslehre



DAS SYSTEM HOTELLERIE





Gastgewerbe

Beherbergungsgewerbe		Gaststättengewerbe		Kantinen & Caterer
Hotellerie (Beherbergungsstätten)	Parahotellerie (sonstige Beherbergungsstätten)	Gastronomie	gastronomieorientierter Einzelhandel	
<ul style="list-style-type: none"> • Hotel • Hotel garni • Gasthöfe • Pensionen 	<ul style="list-style-type: none"> • Jugendherbergen und Hütten • Campingplätze • Erholungs- und Ferienheime • Ferienzentren • Ferienwohnungen und Ferienhäuser • Boardinghouses 	<p>Speisgeprägte Gastronomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Restaurants mit herkömmlicher Bedienung • Restaurant mit Selbstbedienung • Cafés • Eissalons • Imbissstuben <p>Getränkegep. Gastronomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schankwirtschaften • Diskotheken und Tanzlokale • Bars • Vergnügenslokale • Sonstige getränkegeprägte Gastronomie 	<p>gastronomieorientierter Einzelhandel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fast Food • Imbiss beim Bäcker, Metzger und Co. • Catering • Delivery • Lebensmitteleinzelhandelstheke • Tankstellenbistro 	<p>Kantinen und Caterer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kantinen • Caterer

Die gastgewerbliche Leistungserstellung

Gastgewerbliche Rahmendienleistungen

Gastgewerblichen Rahmendienleistungen werden benötigt, damit überhaupt eine gastgewerbliche Leistung erbracht werden kann z.B.

Hotelgebäude

Gastraum

Gastgewerbliche Leistungen

Produktionsleistungen

Handelsleistungen

Dienstleistungen

- Speise- und Getränkeherstellung
- **Küchenleistungen**

- Hotelzimmer = Produktionsfaktor

- Verkauf von Zeitschriften, und Sorten
- Getränkeein- und verkauf
- **Detailhandelsleistungen wie der Verkauf von Kioskwaren**

- Serviceleistungen
- Beratungsleistungen

- Überlassung des Hotelzimmers = Dienstleistung

Gastgewerbliche Haupt- und Nebenleistungen

Hauptleistungen

Nebenleistungen

Beherbergungsleistung: Zimmervermietung, Bereitstellung von sanitären Einrichtungen

Bewirtungs-/Verpflegungsleistung: Küchen-, Keller- und Serviceleistungen

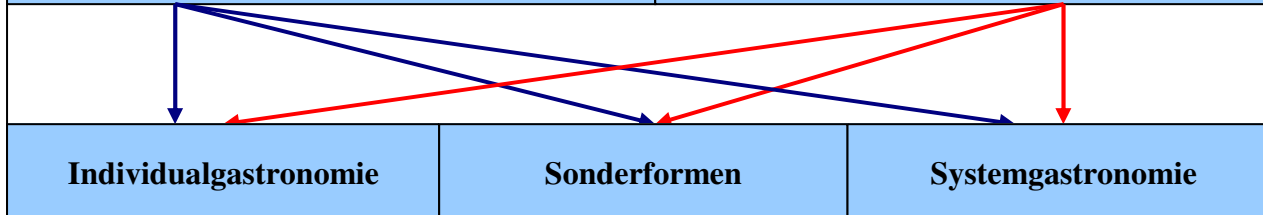
Komplementärleistungen: Detailhandelsleistungen, Vermietung von Tennisplätzen, Kosmetik, physikalische Therapien, Reparaturleistungen an Kleidungsstücken usw.

Das Gaststättengewerbe

Ein Gaststättengewerbe im Sinne des Gaststättengesetzes betreibt, wer im stehenden Gewerbe:

1. *Getränke zum Verzehr an Ort und Stelle verabreicht (Schankwirtschaft) oder*
2. *zubereitete Speisen zum Verzehr an Ort und Stelle verabreicht (Speisewirtschaft)*

Schankwirtschaft (Getränkeorientierte Gaststätten)	Speisewirtschaft (Speiseorientierte Gaststätten)
<ul style="list-style-type: none"> • Schankwirtschaften • Diskotheken und Tanzlokale • Bars • Vergnügungslokale <p><i>Sonstige getränkegeprägte Gastronomie z.B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Trinkhallen • Gasthaus-Brauerein • Wein- und Bierlokale • Pilsstube • Milchbars • Cocktailbars • Kneipe 	<ul style="list-style-type: none"> • Restaurants mit Bedienung • Restaurants mit Selbstbedienung • Cafès • Eissalons • Imbissstuben <p><i>Sonstige speisegeprägte Gastronomie z.B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cafès: mit ausschließlich Konditoreiwaren, mit tagespez. Angebot; Bistros, Cafès mit Schwerpunkt Abendgeschäft • Restaurants: klassische Speisegaststätte, ethnische Gaststätte, produktorientierte Gaststätten z.B. Nudelhaus • Imbiss mit oder ohne Sitzgelegenheit



Das Gaststättengewerbe dient primär der Versorgung / Bewirtung der Gäste mit verzehrfähigen Speisen und Getränken, die **Unterhaltungsfunktion** der Betriebe des Gaststättengewerbes, ist stets mit der Abgabe von verzehrfähigen Speisen und Getränken verbunden.

Gliederung der Gastronomie

nach Jenn (Die Deutsche Gastronomie 1993)

- *Individualgastronomie*
- *Systemgastronomie*
- *Sonderformen*

nach Seitz (Hotellerie- und Gastronomie-Management 2006):

- *Traditionelle Gastronomie*
- *Erlebnisastronomie*
- *Systemgastronomie*

nach Verein der Fachberater in der Gastronomie:

- *Traditionelle Gastronomie*
- *Kommunikationsgastronomie*
- *Systemgastronomie*
- *Catering / Partyservice*

nach HOGA GmbH:

- *Gastronomie klassischer Prägung*
- *Gastronomie moderner Prägung*
- *Kommunikationsorientierte Gastronomie*

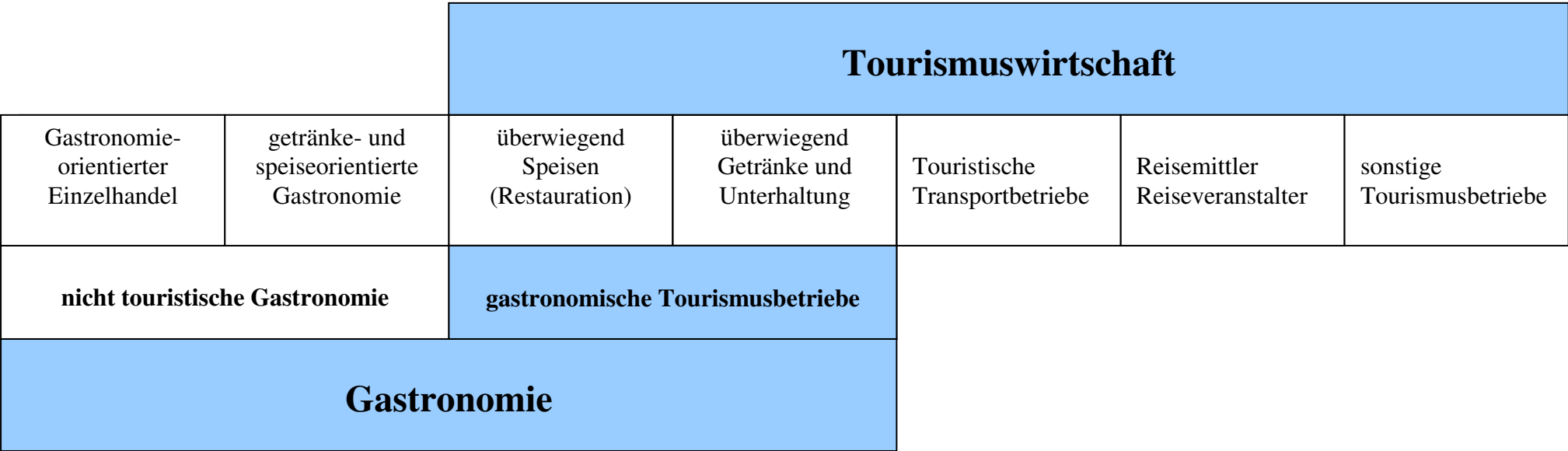
Die Fachgruppe Gaststätten des DEHOGA Baden-Württemberg schlägt folgende Gliederung vor:

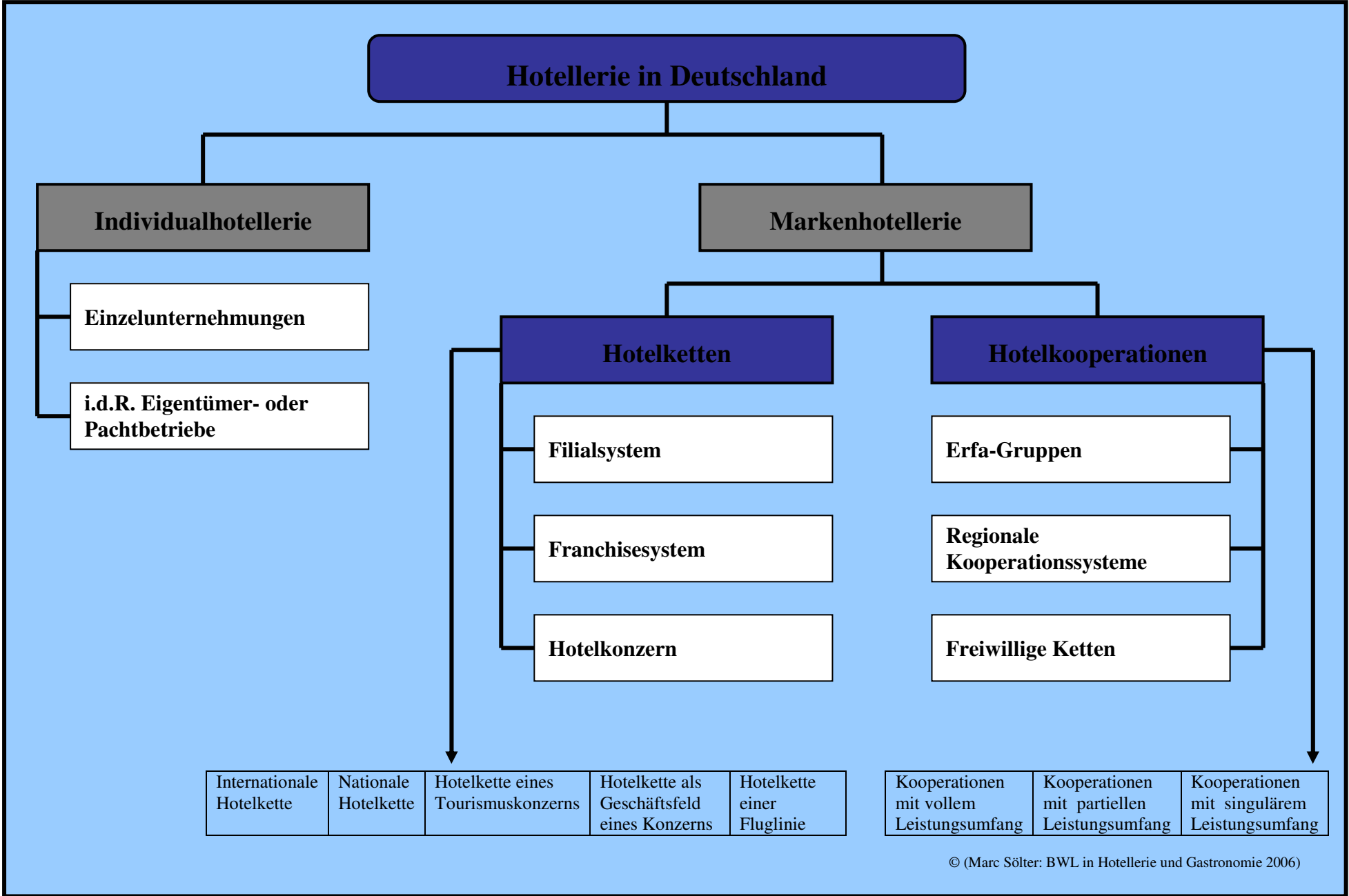
1. Feinschmeckerrestaurants
2. Spezialitäten/Länderthemen/Produktthemen
3. Traditionelle Gastronomie
4. Gastronomiebetriebe mit Schwerpunkt Saalbetrieb
5. Getränkebezogene Kommunikationsgastronomie mit kleinen Speisen
6. Unterhaltungsgastronomie
7. Tagungs-/Handelsgastronomie, Schnellverzehr

Das Gaststättengesetz kennt nur die Unterscheidung in Schank- und Speisewirtschaften, die Statistik unterscheidet die speise- oder getränkeorientierte Gastronomie

Gastronomie				
Individualgastronomie				
Speiseorientierte Gastronomie		Getränkeorientierte Gastronomie		
<ul style="list-style-type: none"> • Restaurants mit Bedienung • Restaurants mit Selbstbedienung • Cafès • Eissalons • Imbissstuben 		<ul style="list-style-type: none"> • Schankwirtschaften • Diskotheken und Tanzlokale • Bars • Vergnügungslokale 		
<p>Die Individualgastronomie welche synonym auch als traditionelle Gastronomie bezeichnet wird, ist durch vom Inhaber geführte Einzelbetriebe bzw. durch selbstständige unabhängige Gastwirte gekennzeichnet.</p>				
Systemgastronomie				
Fast Food	Verkehrsgastronomie	Bedienungsgastronomie	Handelsgastronomie	Freizeitgastronomie
McDonald`s Burger King Nordsee	LSG Lufthansa Service Tank & Rast Aral	Mövenpick (Marche) Maredo Kuffler	Metro Karstadt Ikea	Mitchells & Butler Extrablatt-Gruppe Europapark Rust
<p>Die Systemgastronomie ist gekennzeichnet durch Mehrbetriebsunternehmen mit systematisch geplantem und standardisierten Betriebs- und Markensystem, welche entgeltlich Speisen und Getränke die an Ort und Stelle verzehrt werden können abgeben.</p>				
<small>© (Marc Sölter: BWL in Hotellerie und Gastronomie 2006)</small>				

Stellung der Gastronomie innerhalb der Tourismuswirtschaft





Internationale Hotelkette	Nationale Hotelkette	Hotelkette eines Tourismuskonzerns	Hotelkette als Geschäftsfeld eines Konzerns	Hotelkette einer Fluglinie
---------------------------	----------------------	------------------------------------	---	----------------------------

Kooperationen mit vollem Leistungsumfang	Kooperationen mit partiellen Leistungsumfang	Kooperationen mit singulärem Leistungsumfang
--	--	--

Hotelleistung

Hauptleistungen	Nebenleistungen	Standortleistungen
<p>Beherbergungsleistung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung der Unterkunftsmöglichkeit / Hotelzimmer • Betreuung des Gastes • Raumpflege / Housekeeping <p>= Kombination von produktiven Faktoren, Anlagen, Räumlichkeiten des Hotels und menschlicher Arbeitsleistung z.B. in Form v. pers. Dienstleistungen</p>	<p>sachbezogene Nebenleistungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reparaturen • Aufbewahrung von Wertgegenständen im Hotelsafe • Ausleihe von Schirmen • Fahrradverleih 	<p>Ursprüngliches und abgeleitetes touristisches Angebot</p> <p><i>ursprüngliches Angebot</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lage, Klima, Landschaftsbild • Kultur, Tradition, Gastfreundschaft • allgemeine Infrastruktur
<p>Bewirtungsleistung</p> <p>1. Herstellung der Leistungsbereitschaft:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung der Konsumation in Form von Speisen und Getränken • Bereitstellung des Gastraums <p>2. Endkombination der Produktionsfaktoren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedienung der Gäste • Produktion der Leistung unter Mitwirkung des Gastes 	<p>personenbezogene Nebenleistungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kosmetik • Physikalische Therapien • Wellness • Wannebäder 	<p><i>abgeleitetes Angebot</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Einrichtungen der Ortsveränderung • Einrichtungen des Aufenthalts (der erholungsmäßigen sportlichen Betätigung, der wirtschaftlichen Betätigung z.B. Einkaufsmöglichkeiten)

Das Angebot in Hotellerie und Gastronomie

besteht aus

materiellen Leistungen (Hardfacts)

- Hotelgebäude (Bauten)
- Mobiliar im Hotel
- Maschinen (Küche, Heizung)
- Food & Beverages

Dienen der Befriedigung der physiologischen Grundbedürfnisse (Essen, Trinken, Schlafen etc) des Gastes

immateriellen Leistungen (Softfacts)

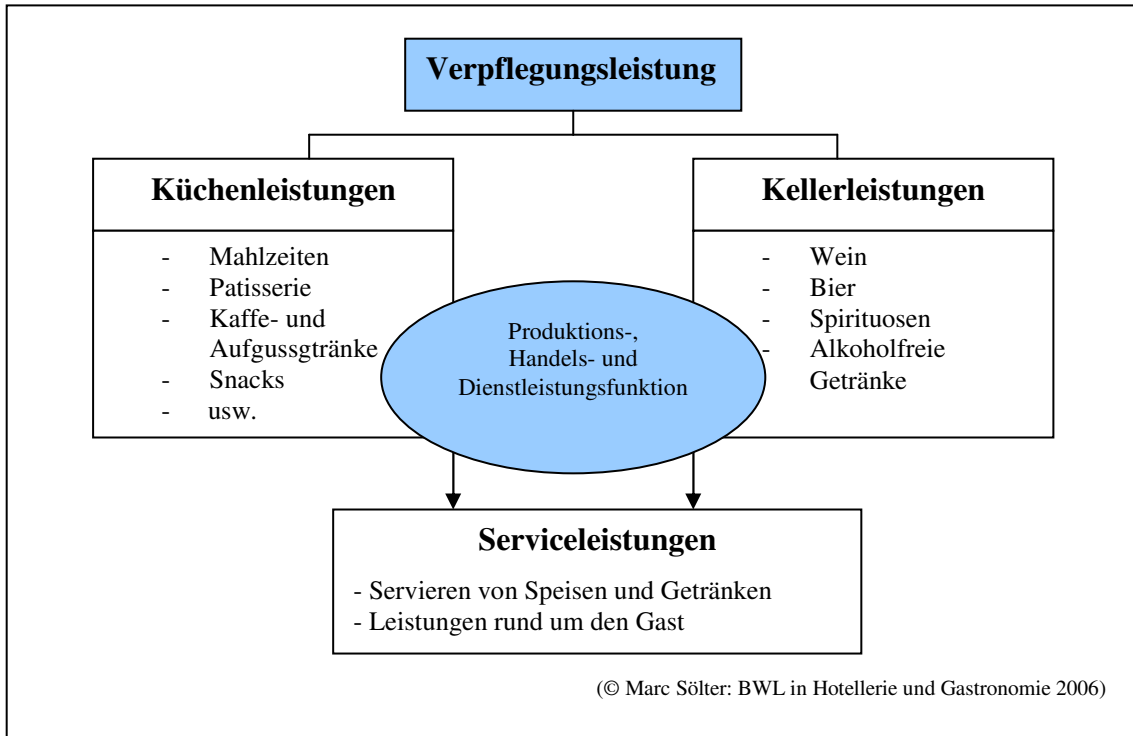
- Freundlichkeit
- Service
- Hilfsbereitschaft
- Atmosphäre

Diese nicht direkt erfassbaren Faktoren der Hotelleistung, (menschlich Dimensionen) dienen der Befriedigung der sozio-emotionalen Bedürfnisse (z.B. Harmonie) der Gäste

- materiellen Leistungen dienen primär der Befriedigung der Grundbedürfnisse des Gastes
- höhere Finanzmittelbindung
- realistisch, objektivierbar
- Leistungen sind vergleichbar /messbar
- transparentes Preis-Leistungs-Verhältnis
- meist nur von kurzfristiger Wirkung

- Die Befriedigung der sozio-emotionalen Bedürfnisse steht beim Gast hierarchisch höher
- Immateriellen Faktoren sind entscheidender für die Kundenzufriedenheit als materielle Faktoren
- abstrakt, Fremdbestimmtheit, vergänglich, subjektiv bewertbar
- imagebildende Faktoren wirken langfristig

beeinflussen / führen zum Kaufentschluss des Gastes



Food & Beverage – Abteilung (Personal)

F&B – Direktor / F&B- Manager / Wirtschaftsdirektor

Bankettleiter

Maitre d'Hôtel / Restaurantleiter

Barchef

Chef de rang / Stationskellner

Chef de rang / Stationskellner

Chef de rang / Stationskellner

Bartender

demi chef de rang
(Kellner)

demi chef de rang
(Kellner)

demi chef de rang
(Kellner)

demi chef de rang
(Kellner)

commis de bar

commis de bar

commis de rang

commis de rang

commis de rang

commis de rang

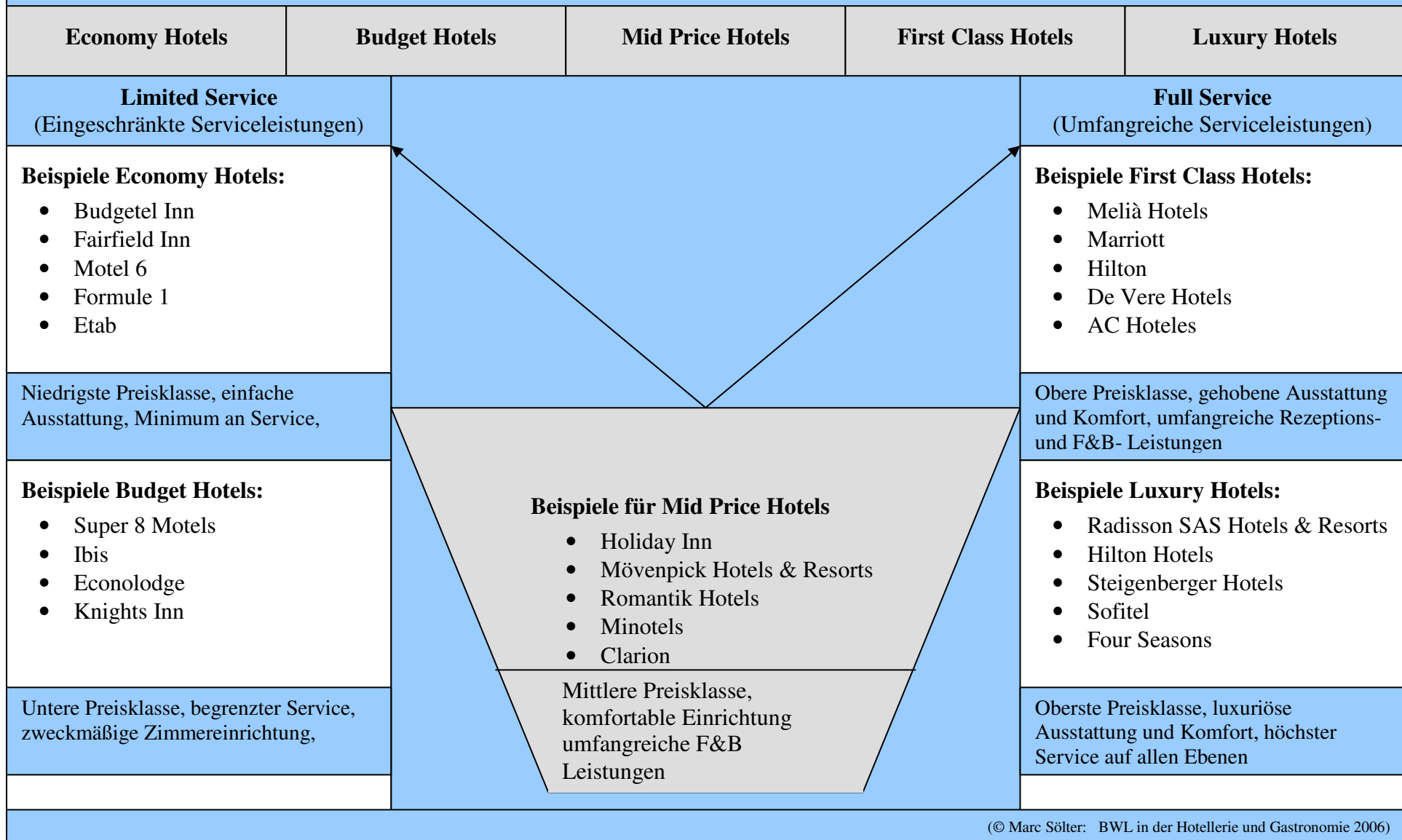
commis de rang

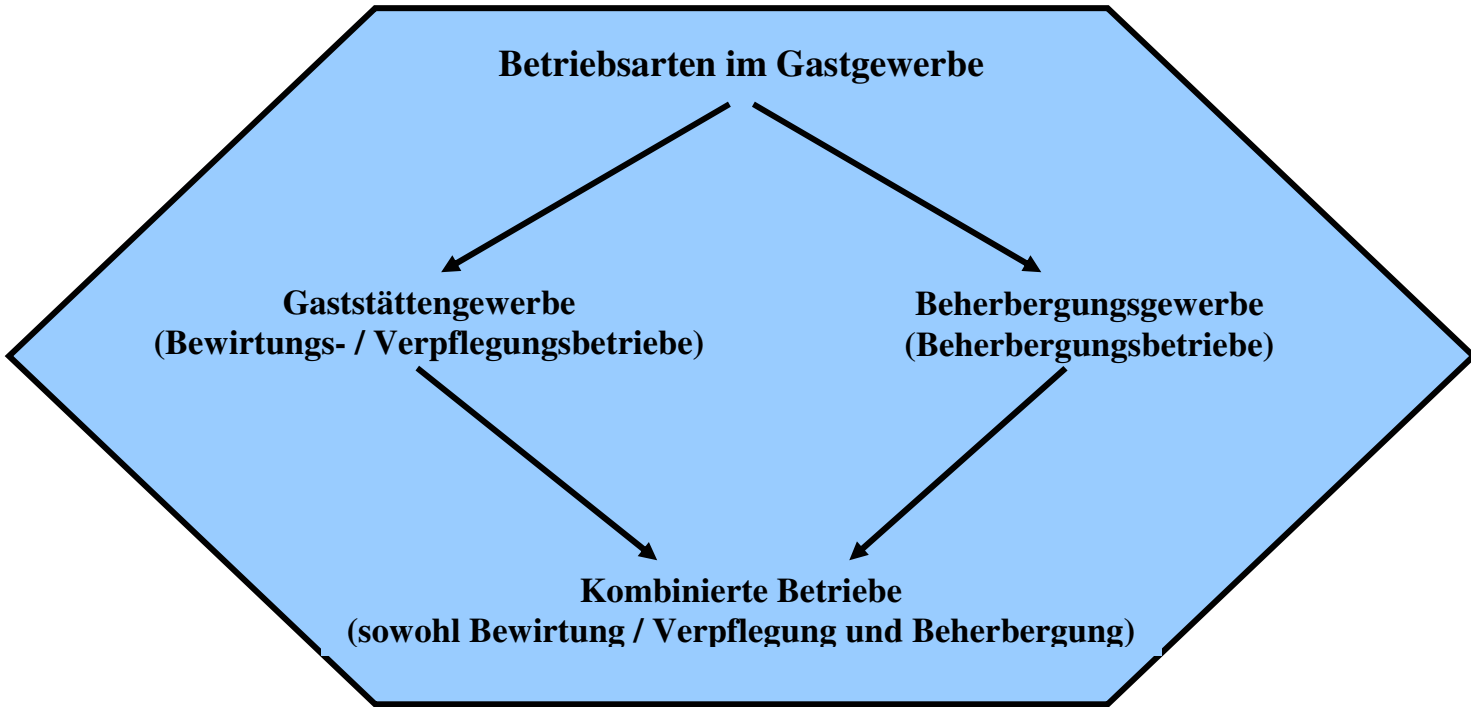
Wer übernachtet in Hotels?

- **Geschäftsreisende (Individual)**
- **Geschäftsreisende (Gruppen)**
- **Veranstaltungs- und Tagungsgäste**
- **Freizeitreisende (Gruppen)**
- **Long stay guests**
- **Lay over Gäste**
- **Freizeitreisende**

Entwicklungen auf dem Hotelmarkt Deutschland	
1950 - 1960	Beginn der Kettenbildung und Produktentwicklung
1960 - 1970	Expansion der Systemhotellerie, amerikanische Hotelketten breiten sich mit verschiedenen Marken auf dem Hotelmarkt aus
1970 - 1980	Hotelketten auch für „normal“ verdienende Personen, Budgethotels wie z.B. Etab – Jahrzehnt der Standardisierung
1980 - 1990	Zielgruppenspezifische Spezialisierung bei den Hotelketten z.B. Tagungs- und Low Budget Hotels – starkes Wachstum
1990 - 2000	Riesige Expansionswelle, neue Hotelkonzepte, Jahrzehnt des Designs
Ab 2000	Jahrzehnt der Individualität, Emotionalisierung und Differenzierung des Hotel-Produkts
(© Marc Sölter: BWL in der Hotellerie und Gastronomie 2006)	

Unterscheidung des Hotelmarktes (Bsp. USA)





Die Einteilung der Hotelbetriebe kann erfolgen nach:

der Funktion: Verpflegung / Beherbergung oder kombinierte Betriebe

dem Standort: Stadthotels, Hotels auf dem Land, Hotels im Kurort

der Öffnungszeiten: ganzjährig geöffnete Hotels, Saisonhotels, Zwei-Saison-Hotels

der Qualität: z.B. Hotelklassifizierung des DEHOGA 1-5 Sterne Hotels

der Größe: Kleinbetrieb, Mittelbetrieb oder Großbetrieb

der Rechtsbeziehung: Eigentumsbetrieb, Pachtbetrieb, Gesellschaftsbetrieb

der Rechtsform: Einzelunternehmen, AG, GmbH, Genossenschaften, Verein

der Verkehrsanbindung: Bahnhofshotel, Flughafenhotel, Motel

der Konzeptionsform: Kooperations-, Ketten- oder Individualhotellerie

BESTANDTEILE DER GASTRONOMISCHEN DIENSTLEISTUNG

