

Das Produkt „Hotel“ als Kombination von Leistungen

Marc Sölter

dr-schnaggels2000.surfino.info

dr-schnaggels2000@yahoo.de

Das Produkt „Hotel“ als Kombination von Leistungen

Das eigentliche Produkt „Hotel“ ist eine Kombination aus folgenden Leistungen:

- **Beherbergungsleistung**
- **Bewirtungs- / Verpflegungsleistung**
- **Sonstige Leistungen / Komplementär- oder Nebenleistungen**

Die Gesamtleistung eines Hotelbetriebs besteht also aus einzelnen (Teil-) Leistungen. Diese ergänzen einander, stehen in einem wechselseitigen Abhängigkeitsverhältnis und werden vom Gast als Einheit gesehen. Je nachdem, welche Leistungen bei einem Betrieb Angeboten und wie diese gestaltet und zu einem einheitlichen Ganzen kombiniert werden, ergibt sich eine bestimmte Ausprägung Des Produktes „Hotel“, ein bestimmter Betriebstyp.

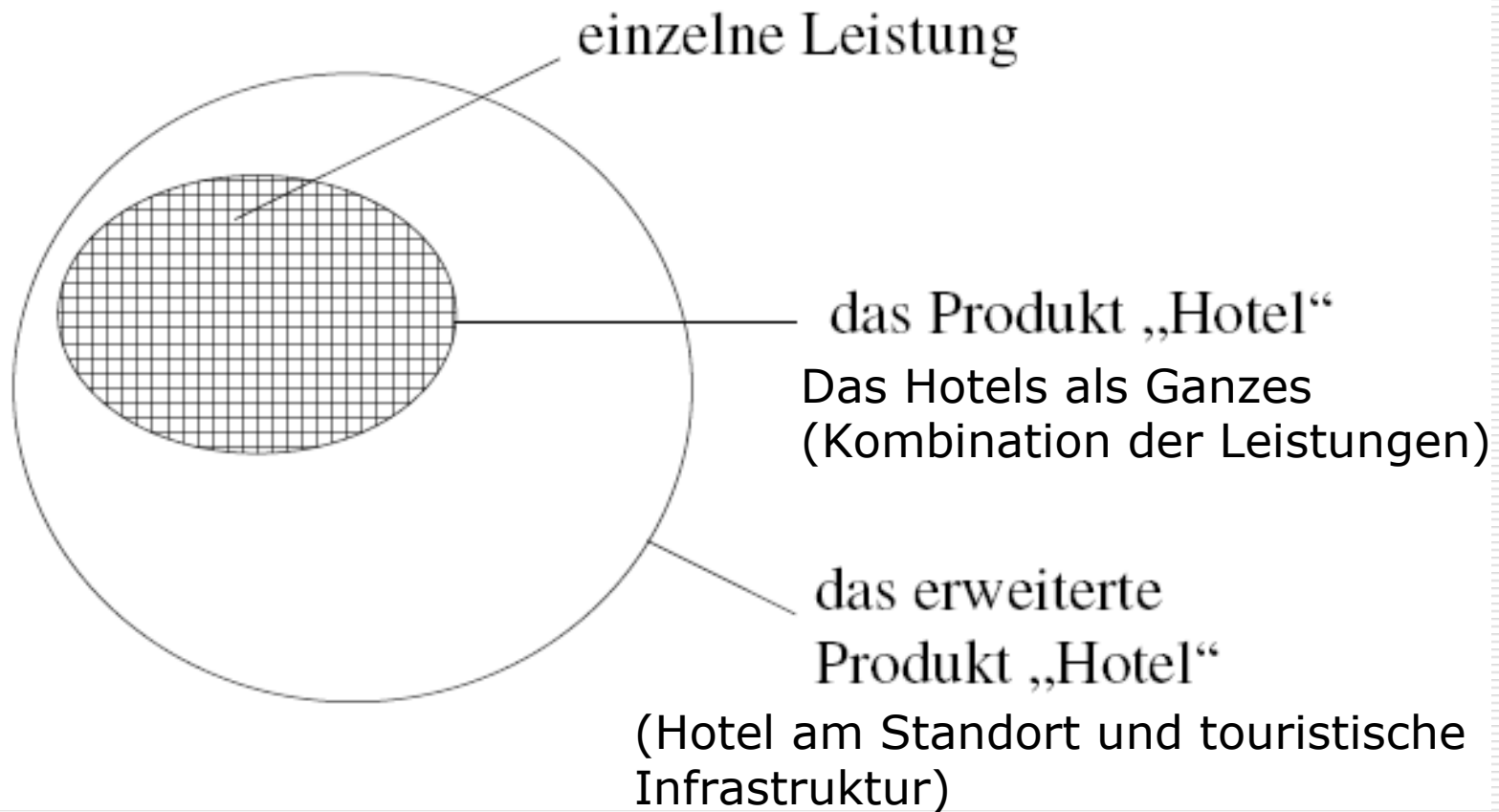
Das Hotel als Produkt

Der Begriff **Produkt** umfasst sowohl Sachgüter (Hardware: materielle Leistung) und Dienstleistungen (Software: immaterielle Leistung). Das Produkt der Beherbergungsindustrie ist die **Übernachtungsleistung** /Beherbergungsleistung, das Bett/Zimmer/Haus, eventuell verbunden mit Verpflegung /Bewirtungsleistung (z.B. Halb- oder Vollpension oder garnis) und /oder sonstigen Betreuungs- und Unterhaltungsleistungen

(vgl. leicht verändert nach: Freyer: Tourismus 6. Auflage).

Bei der Betrachtung des Hotels sind die einzelnen Leistungen, die Art ihrer Kombination zu einem in sich stimmigen Ganzen und die Einbettung des Hotels in sein Umfeld, seinen Standort zu berücksichtigen (Hänssler: AKAD-Fernlehrbrief „Allg. Tourismuslehre 6“). Bei der Betrachtung von Hotelleistungen können drei Ebenen unterschieden werden:

Das Produkt „Hotel“



Das Hotel als Produkt

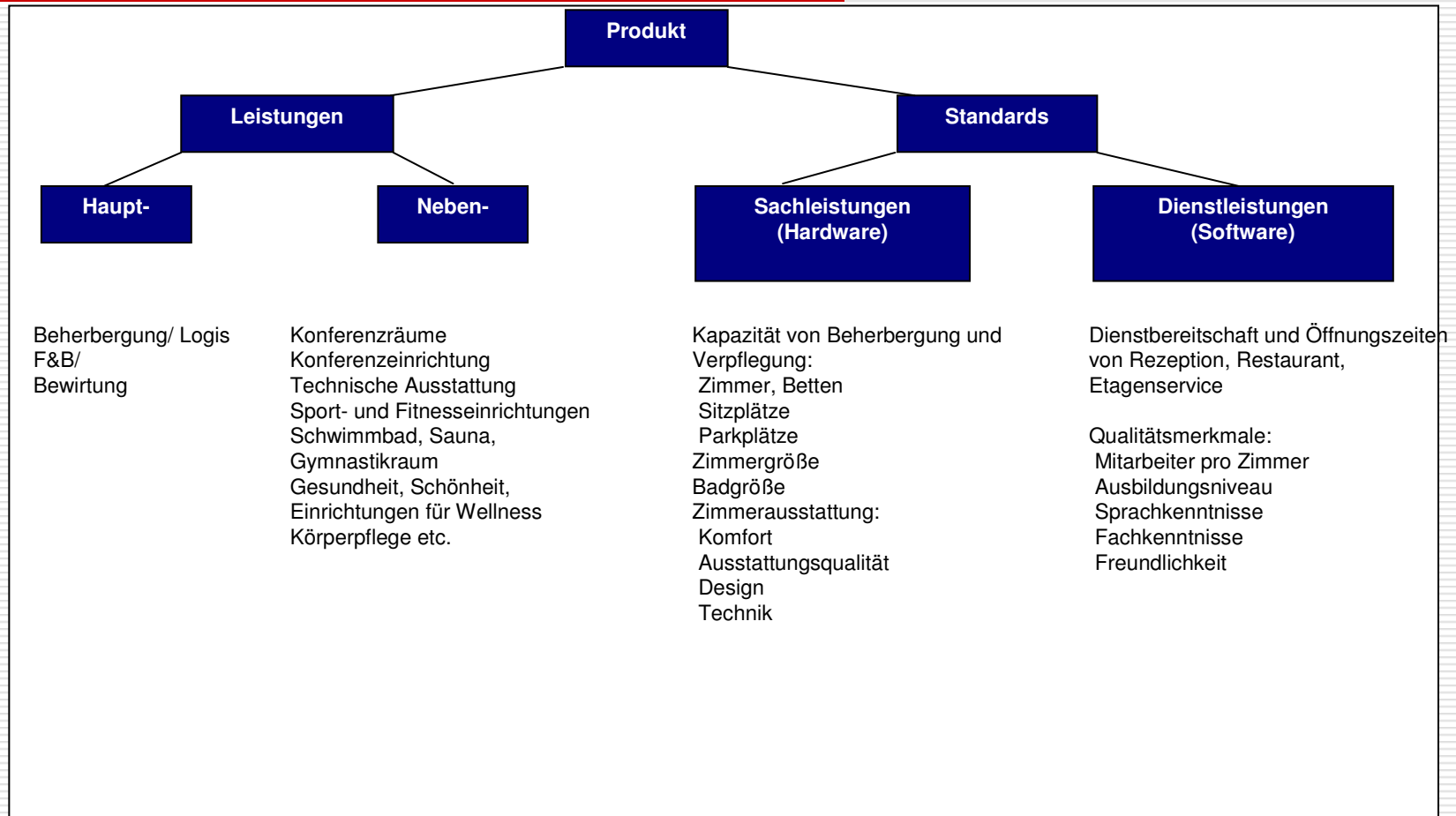
- **Einzelne Leistungen:** Die einzelnen Leistungen welche in den verschiedenen Abteilungen (Rezeption / Housekeeping / F&B / usw.) erstellt werden, bilden zusammen das Hotel als Ganzes.
- **Das Produkt Hotel:** Die mittlere Ebene stellt das Hotel als Gesamtheit, als ein Produkt dar. Je nachdem, wie die Einzelleistungen gestaltet und zu einem einheitlichen Ganzen kombiniert werden, ergeben sich unterschiedliche Ausprägungen des Produkts Hotel, als bestimmte Betriebsarten und - typen (Hänssler: AKAD-Fernlehrbrief „Allg. Tourismuslehre 5“).
- **Das erweiterte Produkt Hotel:** Das Hotel darf nie isoliert betrachtet werden, es ist eingebettet in das System Tourismus bzw. stellt als institutionelles Subsystem das sog. Tourismusobjekt dar (vgl. Sölter: Management im Tourismus 2005). Das Produkt „Hotel“ in Verbindung mit den Angebotbestandteilen des Standortes, welche die im Hotel erstellten Leistungen ergänzen oder beeinflussen und die vom Nachfrager häufig in enger Verbindung mit den Hotelleistungen gesehen werden, ist das erweiterte Produkt Hotel (vgl. Hänssler 4. Aufl.).

Das Hotel als Produkt

Das komplexe Produkt „Hotel“ enthält sowohl eigene Produktion, Handelsleistung als auch zum überwiegenden Teil Dienstleistungen (vgl. Grotthus:9. Aufl.). Das „Produkt“ aus Bereitstellung der Zimmer / Beherbergungsmöglichkeiten und die Inanspruchnahme durch die Gäste ist die Übernachtung, an der selbst im Grunde überhaupt nichts bewerkstelligt werden kann (vgl. Waack: 1978 S.96). Unter dem Produkt in der Hotellerie verstehen wir eine Dienstleistung zur Befriedigung der komplexen Bedürfnisse des Gastes. Das Produkt Hotel setzt sich sowohl aus Hardware- sowie auch Softwareleistungen zusammen. Hardwareleistungen sind demnach alle aus den Anlagen resultierenden Leistungen; Leistungen also, die auf die gestalterische und qualitative Ausstattung von Hotelzimmern und allgemeinen Bereichen einwirken. Softwareleistungen sind hingegen all jene Leistungen, deren Qualität und Standard vornehmlich durch das Hotelpersonal getragen wird (Rezeption, Restauration u.a.) (Nagel 1993)

(Quelle: Sölter: Hotelvertrieb, Yieldmanagement und Dynamic Pricing in der Hotellerie 2007)

Das Hotel als Produkt



(Seitz: Studienbrief: „Hotellerie- und Gastronomiemanagement“ 2007)