

Stefan Waidele
Ensisheimer Straße 2
79395 Neuenburg am Rhein
Stefan@Waidele.info

AKAD University
Immatrikulationsnummer: 102 81 71

Bachelor–Thesis

UNTERSUCHUNG INTEGRIERTER GESCHÄFTSPROZESSE IM GASTGEWERBE UNTER BESONDERER BERÜCKSICHTIGUNG ABTEILUNGSÜBERGREIFENDER KORREKTURBUCHUNGEN

Betreuer:

Geplanter Abgabetermin: 22. Mai 2015
Entwurf vom 23. März 2015



AKAD University

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	ii
Tabellenverzeichnis	iii
Abkürzungsverzeichnis	iv
1 Einleitung	1
1.1 Begründung der Problemstellung	1
1.2 Ziele dieser Arbeit	2
1.3 Methodik	2
1.4 Abgrenzung	2
Grundlagen	3
2 Vorstellung des Gastgewerbes	3
3 Korrekturbuchungen	3
3.1 Notwendigkeit	3
3.2 Auswirkungen	3
4 Geschäftsprozesse	3
4.1 Reservierung und Stornierung von Hotelzimmern	3
4.2 Abrechnung von Restaurantleistungen über die Hotelrechnung . .	3
5 Anforderungen	4
5.1 Steuerrecht	4
5.2 Usability	4
5.3 Sonstige Anforderungen	4
Hauptteil	5
6 Analyse vorhandener Systeme	5
6.1 Buchungsplattform — Channelmanager — Hotelsoftware	5
6.2 Restaurantkasse — Hotelsoftware	5
6.3 Alternative Komponenten	5
Schluss	6
7 Fazit und Ausblick	6
A Anhang	7
B Noch ein Anhang	7
Literatur– und Quellenverzeichnis	v

Abbildungsverzeichnis

Tabellenverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis

[illegible]

1 Einleitung

1.1 Begründung der Problemstellung

Dienstleistungen im Gastgewerbe werden in der Regel von unterschiedlichen Abteilungen eines Betriebs, aber auch durch im Zusammenspiel mehrerer Betriebe erbracht. Hierbei ist es üblich, dass Buchungs- oder Abrechnungsdaten elektronisch zwischen den Leistungsträgern übermittelt werden. Bei der Zimmerreservierung kann z.B. neben dem Buchungsportal im Internet und dem Reservierungssystem des Hotels noch ein Channel-Manager als weitere Komponente die Reservierung verarbeiten. Im Hotelrestaurant werden Leistungen erbracht und in das Kassensystem verbucht, von wo die Gesamtrechnung dann zum Hotelprogramm übermittelt wird, damit der Gast am Ende des Aufenthalts alles zusammen bezahlen kann.

Hierbei scheint es so zu sein, dass nachträgliche Korrekturen an den getätigten Buchungen deutlich einen weitaus geringeren Integrationsgrad aufweisen, als wünschenswert wäre. Dies bringt Probleme auf unterschiedlichen Ebenen mit sich: Wenn Reservierungsdaten oder eine Restaurantrechnung geändert werden muss, dann ist dies i.d.R. eine für Gast und Mitarbeiter eine Situation, die so nicht geplant war. Nachträgliche Minderungen des Rechnungsbetrags sind z.B. oft ein Mittel, um unzufriedene Gäste wieder zu versöhnen. Gerade in solchen Situationen wird die Unterstützung durch das Informations- und Kommunikationssystem (IKS) dringend benötigt, da die volle Aufmerksamkeit dem Gast gewidmet sein sollte.

Außerdem wirken sich solche Änderungen meist auf den verbuchten Umsatz aus, was sowohl Provisionszahlungen an die vermittelnden Dienstleister als auch die betriebsinterne Kostenrechnung und nicht zuletzt auch die abzuführenden Steuern beeinflusst. Somit sind neben dem gastgewerblichem Betrieb selbst auch die Geschäftspartner sowie die Finanzbehörde an einer korrekten Handhabung solcher Geschäftsvorgänge interessiert.

1.2 Ziele dieser Arbeit

Ziel dieser Arbeit ist es, integrierte Geschäftsprozesse im Gastgewerbe auf ihre korrekte und benutzerfreundliche Behandlung von Korrekturbuchungen zu untersuchen.

Hierzu werden im Kapitel 3 *Korrekturbuchungen* die Notwendigkeit und die Auswirkungen von Korrekturbuchungen untersucht bevor in Kapitel 4 *Geschäftsprozesse* zunächst die entsprechenden Geschäftsprozesse und Schnittstellen beschrieben. Die hierzu erarbeiteten Referenzprozesse stellen aufgrund der überwiegend deduktiven Vorgehensweise den Soll-Zustand dar. Im Kapitel 5 *Anforderungen* werden dann die Anforderungen der unterschiedlichen Prozessbeteiligten erarbeitet. Der Ist-Zustand mit den am Markt befindlichen Systemen wird im Kapitel 6 *Analyse vorhandener Systeme* untersucht, um diese dann anhand der im Grundlagenteil erstellten Anforderungen zu bewerten.

1.3 Methodik

Diese Arbeit stützt sich auf Literaturrecherche. Hierzu werden für die Prozesserstellung neben Literatur zur Geschäftsprozessmodellierung auch Fach- und Lehrbücher zur Gastronomie und zum Steuerrecht herangezogen. Für Beschreibung der am Markt befindlichen Systeme wird die Dokumentation der Hersteller genutzt, welche an den notwendigen Stellen durch Befragung von Experten im Gastgewerbe, bei den Systemherstellern und bei Internetdienstleistern sowie durch eigene Untersuchungen an den zur Verfügung stehenden laufenden Systemen ergänzt wird.

1.4 Abgrenzung

2 Vorstellung des Gastgewerbes

3 Korrekturbuchungen

3.1 Notwendigkeit

Warum und wann?

3.2 Auswirkungen

Auf Buchhaltung, Steuer, Provisionen, Gastrechnung,...

4 Geschäftsprozesse

4.1 Reservierung und Stornierung von Hotelzimmern

...oder Buchung beliebiger Leistungen über Vermittler bzw. Internetportale.

4.2 Abrechnung von Restaurantleistungen über die Hotelrechnung

...oder allgemein Abrechnung von Leistungen einzelner Profitcenter über eine Gesamtrechnung.

5 Anforderungen

5.1 Steuerrecht

5.2 Usability

5.3 Sonstige Anforderungen

6 Analyse vorhandener Systeme

6.1 Buchungsplattform — Channelmanager — Hotelsoftware

Am Beispiel HRS — Cultuzz Cultswitch — HS/3 (vorhanden)

6.2 Restaurantkasse — Hotelsoftware

Am Beispiel von Casio Restaurantkasse — HS/3 (vorhanden)

6.3 Alternative Komponenten

Booking.com, Protel, Micros Fidelio evt. Amadeus

7 Fazit und Ausblick

GILCHRIST (2014)

A Anhang

B Noch ein Anhang

Literatur– und Quellenverzeichnis

GILCHRIST, CRAIG (2014): *Learning iBeacon*. Packt Publishing.

Eidesstattliche Erklärung

Ich versichere, dass ich die beiliegende Arbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt sowie alle wörtlich oder sinngemäß übernommenen Stellen in der Arbeit gekennzeichnet habe.

(Datum, Ort)

(Unterschrift)