

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 21. 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 Abgrenzung	2
2 Grundlagen	3
3 Hauptteil	4
4 Fazit und Ausblick	5
A Anhang	6
B Noch ein Anhang	6
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. Nachträglich 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 auch Provisionszahlen der 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.

1.3 Abgrenzung

2 Grundlagen

3 Hauptteil

4 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)