



Hotellerie 4.0
Eine Analyse der Berliner Hotellerie zur Ableitung von
Handlungsempfehlungen für die erfolgreiche Umsetzung von
Digitalisierungsmaßnahmen
in Bezug auf die Hotelinfrastruktur

Masterarbeit

zur Erlangung des Grades eines „Master of Arts“
am Fachbereich Nachhaltige Wirtschaft
im Masterstudiengang „Nachhaltiges Tourismusmanagement“
der Hochschule für nachhaltige Entwicklung Eberswalde (FH)

vorgelegt von

Elisabeth Hill

Matrikelnummer: 14209355

Erstgutachterin: Prof. Dr. Claudia Brözel

Zweitgutachter: Hans-Joachim Mehlhorn

Berlin, den 15.11.2016

Zusammenfassung

Der Einfluss von Digitalisierung kann mittlerweile in fast allen Lebensbereichen vernommen werden und resultiert in nachhaltigen Veränderungen der Unternehmenspraxis sämtlicher Wirtschaftsbereiche. Auch die Tourismusbranche unterliegt einem stetigen Wandel, der unter anderem in einer fortschreitenden Digitalisierung der verschiedenen Reisephasen eines Gastes sichtbar wird. Für die Hotellerie nimmt die Digitalisierung damit ebenfalls eine stetig wachsende Bedeutung ein. Während Digitalisierungsmaßnahmen vor und nach dem Gastaufenthalt (z.B. im Marketing und Vertrieb) in den meisten Fällen bereits umgesetzt werden, ist fraglich, welche Relevanz digitale Technologien während des Gastaufenthalts und zur Automatisierung hotelinterner Prozesse haben.

In der vorliegenden Masterarbeit galt es herauszufinden, wie die Hotellerie digitale Technologien einsetzen und durch die Digitalisierung der Hotelinfrastruktur letztendlich auch eine Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit erzielen kann. Nach Erläuterung der Auswirkungen von Digitalisierung auf den Tourismus und die Hotellerie im Allgemeinen wurde der Markt hinsichtlich Digitalisierungsmöglichkeiten der Hotelinfrastruktur untersucht. Zudem wurde auf veränderte Gästebedürfnisse im Kontext der Digitalisierung eingegangen. Um einen Einblick in den Entwicklungsstand der Digitalisierung in der Hotellerie zu erhalten, erfolgte die Auswertung von Studienergebnissen. Ferner wurden im Rahmen qualitativer Forschung im Raum Berlin Interviews mit Hoteliers, Anbietern innovativer digitaler Hoteltechnik und weiteren Branchenexperten durchgeführt. Mittels der Befragung konnten Motivationen und Hemmnisse bezüglich der Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen sowie Chancen und Risiken aufgedeckt werden, die aus der Nutzung digitaler Technologien im Hotel resultieren. Es wurden Kriterien identifiziert, die mit der Notwendigkeit einer stärkeren digitalen Ausrichtung von Hotels in Korrelation stehen. Dennoch können Digitalisierungsmaßnahmen als unerlässlich für jede Form der Hotellerie angesehen werden. Die Erfassung von Gästebedürfnissen sollte dabei stets oberste Priorität einnehmen. Insgesamt verdeutlichen die Ausführungen, dass es nahezu unmöglich ist, die Infrastruktur eines Hotels gänzlich zu digitalisieren. Die persönliche Interaktion zwischen den Mitarbeitern eines Hotels und seinen Gästen wird innerhalb der Branche stets einen besonderen Stellenwert haben. Basierend auf der Analyse der Ergebnisse der qualitativen Befragung erfolgte die Ableitung von Handlungsempfehlungen für die Hotellerie im Umgang mit der Digitalisierung in Bezug auf die Hotelinfrastruktur. Deren Berücksichtigung kann Hoteliers dazu verhelfen, digitale Technologien gewinnbringend einzusetzen und sich im Wettbewerb zu behaupten. Einen zentralen Bestandteil der Forschung stellte die Anwendung des Technologieakzeptanzmodells dar,

welches Faktoren herausstellt, die ausschlaggebend für die Akzeptanz und Nutzung einer Technologie sind.

Abstract

The increasing influence of digitization can be observed in almost all areas of life and generates permanent changes of the corporate praxis in every economic sector. These constant digital changes can also be noticed in the field of tourism. This can be proved by taking the example of the progressing digitization of the specific phases a traveler experiences – from collecting information about a trip to its evaluation at the end of a journey. According to that, digitization is becoming more and more important for the hotel industry as well. While digitization measures have mostly been implemented before and after a stay in a hotel (e.g. in the section of marketing and sales), it is questionable how relevant the use of digital technologies can be rated during a guest's stay and in order to automatize internal processes.

The main objective of this master thesis was to find out how hoteliers can make use of the application of digital technologies and the digitization of the infrastructure of a hotel. After demonstrating the general effects of digitization on tourism and the hotel industry, the international hotel market has been analyzed to reveal different options for the digitization of the hotel infrastructure. In addition to that, the present needs of a hotel guest in terms of digitization have been explained. By analyzing relevant study results, it was possible to gain a brief insight into the development status of digitization in the hotel business. To gain more detailed facts – especially about the impact of digitized infrastructures – a qualitative survey with hoteliers, technology providers of innovative, digital hotel technology and other industry experts has been conducted in Berlin. The survey revealed motivations and barriers referring to the implementation of digital technologies as well as opportunities and threats resulting from their use in a hotel. There has been identified criteria that are correlated with the need for a stronger digital orientation in hotels. Nevertheless, digitization measures can be seen as essential for any type of hotel. In this context it is particularly important to consider the changing needs of guests. All in all, the results of the research point out that it is almost impossible to completely digitize the infrastructure of a hotel. The personal interaction between the employees of a hotel and its guests will always have a special significance within the industry. On the basis of the results of the qualitative survey, several recommendations for the hotel industry have been developed in order to deal with the ongoing process of digitization regarding the transformation of the hotel infrastructure. These recommendations can help hoteliers to benefit from the use of digital technologies and can further strengthen their competitiveness. A central component of the research has been the application of the technology acceptance model which states factors that are decisive for the acceptance and use of technology.

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	I
Abstract	III
Inhaltsverzeichnis	IV
Abkürzungsverzeichnis	VI
Abbildungsverzeichnis	VIII
Tabellenverzeichnis	IX
Anmerkungen	X
1. Einleitung	1
1.1 Problemstellung und Zielsetzung	2
1.2 Relevanz des Forschungsvorhabens	3
1.3 Vorgehensweise	3
1.4 Abgrenzung	4
2. Megatrend Digitalisierung	6
2.1 Begriffsdefinition Digitalisierung	6
2.2 Der Weg zur Industrie 4.0	8
2.3 Akzeptanz von Technologien	10
2.3.1 Vorstellung des Technologieakzeptanzmodells	10
2.3.2 Erweiterung des Technologieakzeptanzmodells zum TAM2	12
2.3.3 Diffusion und Adoption innovativer Technologien	14
2.4 Auswirkungen der Digitalisierung	17
2.4.1 Digitalisierung im Tourismus	18
2.4.2 Digitalisierung in der Hotellerie	21
3. Hotellerie 4.0 – Digitalisierung der Hotelinfrastruktur	24
3.1 Angebotsüberblick ausgewählter digitaler Initiativen	24
3.1.1. Self-Check-in-Terminals	25
3.1.2 Einsatz von Anwendungen für mobile Endgeräte.....	26
3.1.3 Einsatz von Smart-TV-Systemen und Multi-Touch-Bildschirmen.....	33
3.1.4 Einsatz von Robotik.....	34
3.1.5 Nutzung von Virtual Reality und Hologramm-Technik.....	37
3.2 Digitale Initiativen im Kontext veränderter Gästebedürfnisse	37
4. Erfassung der Bedeutung von Digitalisierung für die Berliner Hotellerie .	41

4.1 Informationen zum Berliner Beherbergungsmarkt	41
4.2 Anwendung der Methodik.....	43
4.2.1 Auswahl der Erhebungseinheit.....	44
4.2.1.1 Befragung von Hoteliers	45
4.2.1.2 Befragung von Branchenexperten	47
4.2.1.3 Befragung von Technologie-Start-ups.....	48
4.2.2 Aufbau der Leitfadeninterviews	49
4.2.3 Durchführung und Auswertung der Interviews	51
4.2.4 Methodenkritik	52
4.3 Forschungsergebnisse	52
4.3.1 Ist-Stand der Digitalisierung in der Hotellerie	53
4.3.1.1 Beurteilung des Digitalisierungsgrades in der Hotellerie durch die Befragten	54
4.3.1.2 Bestimmende Faktoren für die Umsetzung digitaler Lösungen.....	58
4.3.1.3 Digitaler Entwicklungsstand der befragten Unternehmen	59
4.3.2 Beweggründe für die Digitalisierung von Prozessen	64
4.3.3 Einstellung der Mitarbeiter gegenüber Digitalisierungsmaßnahmen	66
4.3.4 Chancen der Digitalisierung im Hotel	68
4.3.4.1 Chancen in Bezug auf unternehmensinterne Faktoren	69
4.3.4.2 Chancen in Bezug auf gastbezogene Faktoren.....	72
4.3.5 Hemmnisse und Risiken der Digitalisierung im Hotel.....	74
4.3.5.1 Risiken in Bezug auf technische und unternehmensinterne Faktoren	75
4.3.5.2 Risiken in Bezug auf gastbezogene Faktoren	79
4.3.5.3 Hemmnisse in Bezug auf rechtliche Rahmenbedingungen.....	81
4.3.6 Grenzen der Digitalisierung im Hotel.....	83
4.3.7 Notwendigkeit der Digitalisierung der Hotelinfrastruktur.....	84
4.3.8 Vorstellungen zum Hotel der Zukunft	86
5. Handlungsempfehlungen für die Hotellerie	88
6. Fazit	97
Literaturverzeichnis	XI
Internetverzeichnis.....	XV
Ehrenwörtliche Erklärung.....	XXIX