

Einfache Regeln zum Erfolg im Hotel

Prodinger–Prozessmanagement: „Probleme dürfen kompliziert sein, gute Lösungen nicht!“

Gerade bei besonders komplexen Herausforderungen (Reservierungsprozess, Marketing, Zusammenspiel von Abteilungen etc.) helfen **Einfache Regeln im Hotel**, Aufmerksamkeit zu bündeln und sich nicht zu verzetteln. Die Prodinger Tourismusberatung hat die Wirksamkeit einfacher, konkreter und handlungsorientierter Verhaltensregeln im Hotel anhand einer Vielzahl von Standardvorlagen analysiert und zusammengestellt.

Wir unterteilen dieses Prozessmanagement für touristische Unternehmungen in folgende einfache Bereiche. Dabei wird die genaue Ausrichtung der einzelnen Schritte am jeweils übergeordneten strategischen Ziel gemessen:

- **Managementprozesse**, in denen die Eigentümer und Geschäftsführer die Leitungsfunktionen des Unternehmens wahrnehmen.
- **Kernprozesse**, in denen die Wertschöpfung – also die eigentlichen Angebote - entstehen.
- **Unterstützungsprozesse**, die unterstützende und administrative (auch von Technologie unterstützte) Tätigkeiten leisten.

In der Prodinger Tourismusberatung strukturieren wir genau diese Unternehmensprozesse in operative Abläufe, mit denen die angebotenen Leistungen im Hotelbetrieb verbunden sind. Unsere Aufgabe liegt darin, eine effiziente Ausgestaltung der Struktur und der Abläufe zu erstellen.

Wie gehen wir dabei vor?

Am Anfang steht die Identifikation jener Stellschrauben, die zu drehen wirklich Mehrwert bringt – umsatzträchtige Geschäftsfelder oder persönliche, umsatzsteigernde Aktivitäten etc. Eine intensive Beschäftigung damit zeigt bald, wo sich wiederkehrende Flaschenhälse und Engpässe im Hotel befinden – und bei deren Bewältigung müssen die Regeln ansetzen, etwa indem man ein Procedere vereinfacht oder Entscheidungen beschleunigt.

Im ersten Schritt werden die **Kern- bzw. Teilprozesse** definiert, die es zu diskutieren und zu gestalten gilt.

Moderierte Arbeitsgruppen aus Betroffenen, Beteiligten und Experten (z.B. Abteilungsleiter etc.) erarbeiten die Details zu Kern- und Teilprozessen. Die Aktivitäten werden möglichst umfangreich gelistet, in Absprache mit den Teams gereiht und nach folgender Prodinger-Methode bewertet:

- **Aktivitäten**
- **Verantwortlichkeiten**
- **Benötigte(s) Arbeitsmittel**
- **Notwendige Informationen eines jeden Teams**

- **Dokumentation der Ergebnisse**

Anschließend werden die erarbeiteten Prozesse des Hotelbetriebes in sogenannte SOP's (Standard Operating Procedure) übertragen. Diese Standardanweisungen sind Leitfäden, die das Vorgehen innerhalb eines betriebswirtschaftlichen Arbeitsprozesses beschreiben. Häufig wiederkehrende Prozesse werden textlich beschrieben und den Ausführenden, nach einem dokumentierten Training, erklärend an die Hand gegeben.

Von der Erstellung bis zur Einführung einer SOP sind immer folgende Schritte zu befolgen:

- **Dokumentation (bspw. Beschreibung eines Ablaufes)**
- **Prüfung durch eine zweite Person mit Unterschrift und Festhalten der angewandten Prüfkriterien**
- **Änderungsmanagement**

Eine SOP beinhaltet meist eine eindeutige Kennzeichnung, ein Gültigkeitsdatum/Zeitraum und den Namen des Prüfers mit Unterschrift. Diese Prozessstruktur eignet sich auch als gute Grundlage für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter und ist ein wichtiges Design für Geschäftsprozesse.