



BASISVERSTÄNDNIS HOTEL

Die Basis jedes Serviceverständnisses kann man für die Hotellerie wie folgt erklären:

Ein Hotel beherbergt Gäste gegen Bezahlung für eine bestimmte Dauer und bietet Unterkunft sowie mindestens ein Frühstück.

Ein Hotel hat für seine Gäste mindestens eine **vollständige Einrichtung** für:

- Empfang (Rezeption)
- Beherbergung
- Gastronomie/Frühstück

Ein Hotel sollte über einen Empfangs- und Aufenthaltsbereich verfügen.

Übernachtungsangebote, die die Bezeichnung Hotel nutzen, verfügen über eine Rezeption.

Bei Hotels die sich serviceorientiert zeigen und auch den Ansatz Sicherheit nutzen, ist die Rezeption rund um die Uhr besetzt.

Ein Hotelbetrieb bietet grundsätzlich **zwei Hauptleistungen** an:

- **Beherbergungsleistungen**
- **Verpflegungsleistungen**

Die **Beherbergungsleistungen** sind unter anderem:

- Die Unterbringung in Zimmern
- Aufenthaltsmöglichkeiten
- Empfang, Check-In, Check-Out, Information, Kommunikation

Die **Verpflegungsleistung** ist das Frühstück.

Je nach Kategorie müssen weitere Leistungen angeboten werden.

Eine Serviceerweiterung ergibt sich mit mindestens einem Restaurant und einer Bar.

Je nach Kategorie erweitert sich das Serviceangebot um andere Einrichtungen

Die Hotellerie deckt unterschiedliche Gästebedürfnisse ab:

- Verpflegungsmöglichkeiten
- Beherbergung

Die Betriebsarten unterscheiden sich hierbei nach Kriterien:

Zielgruppe z.B.:

- Kinder
- Radfahrer
- Pilger (Herberge)
- Frauen
- Nichtraucher

Aufenthaltszweck:

- Kur
- Wellness
- Studium
- Ferien
- Sport
- Business
- Kongresse oder Seminare

Betriebsformen:

- Kleinbetriebe: 20 - 70 Betten
- Mittelgroße Betriebe: 71 - 150 Betten
- Großbetriebe: mehr als 150 Betten

Reiseform:

- Hotel für individuell reisende Gäste
- Hotel für Gruppenreisende, Busreisehotel
- Hotel für Business- und Messereisende

Lage:

- Bahnhofshotel
- Flughafenhotel
- Motel
- Stadthotel
- Berghotel
- Seehotel
- Strandhotel
- Parkhotel

Unternehmensform:

- Inhaberbetriebe
- Pachtbetriebe
- Aktiengesellschaften, GmbH
- Genossenschaften
- Franchising
- Managementverträge

Betriebsdauer:

- Ganzjahresbetriebe
- Saisonbetriebe

Betriebsdauer:

- Einsaisonbetrieb: Sommer oder Winter
- Zweisaisonbetrieb: Sommer und Winter (Zwischensaison geschlossen)