



IST

Fallstudienreihe

Innovation, Servicedienstleistungen und
Technologie

Case Studies on

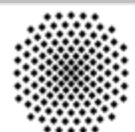
Innovation, Services and Technology

**Die Hotelbranche – kreativ und
ideenreich**

Ute Reuter

IST Volume 3, Issue 16 (2011)

ISSN 1869-3105



Universität Stuttgart

© Prof. Dr. Wolfgang Burr
Betriebswirtschaftliches Institut
Abteilung I - Forschungs-, Entwicklungs- und Innovationsmanagement

Herausgeber

Wolfgang Burr

Betriebswirtschaftliches Institut der Universität Stuttgart
Lehrstuhl für ABWL, Forschungs-, Entwicklungs- und
Innovationsmanagement

Keplerstrasse 17
70174 Stuttgart

Erscheinungsort

Stuttgart, Deutschland

Die Hotelbranche – kreativ und ideenreich

Dipl. Oec. Ute Reuter

Lehrstuhl Forschungs-, Entwicklungs- und Innovationsmanagement

Prof. Dr. Wolfgang Burr

Universität Stuttgart

Keplerstrasse 17, 70174 Stuttgart

<http://www.bwi.uni-stuttgart.de/innovation>

e-mail: ute.reuter@bwi.uni-stuttgart.de

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	2
2 Fallstudie	2
3 Aufgabenstellung	4
3.1 Kundenintegration	4
3.2 Kreativitätstechniken.....	5
3.3 Dienstleistungsentwicklungsprozess	5
4 Literatur	6
4.1 Literaturquellen.....	6
4.2 Weiterführende Literatur zum theoretischen Hintergrund der Fallstudie...	6
4.2.1 Literaturhinweise zur Kundenintegration.....	6
4.2.2 Literaturhinweise zu Kreativitätstechniken.....	7
4.2.3 Literaturhinweis zum Dienstleistungsentwicklungsprozess.....	7

1 Einleitung

„Ein Hotel ist wie das andere.“ mag man sich vor einem Urlaub sagen. „Meistens ist man sowieso nur zum Schlafen im Hotelzimmer.“ Genau diese Gedanken kennt auch die Hotelbranche und versucht in den letzten Jahren zunehmend, mit kreativen Ideen davon zu überzeugen, dass es auch anders sein kann. Immer neue Hotel-Konzepte entstehen und ein Hotel ist außergewöhnlicher als das andere – und das nicht nur im Ausland sondern gerade auch in Deutschland. Ein Beispiel für eine kreative Hotelidee ist das Baumhaushotel in Görlitz.

2 Fallstudie

Das Baumhaushotel in Görlitz wurde im Jahr 2005 als erstes Baumhaushotel in Deutschland eröffnet.¹ Jürgen Bergmann, der Direktor des Baumhotels, ist sich sicher, dass die Übernachtung in einem Baumhaus ein lebenslanger Männertraum ist. Damit dieser Männertraum noch abenteuerlicher wird, sind die Toiletten in den Baumhäusern echte Donnerbalken und aus der Dusche im Freien regnet nur eiskaltes Wasser auf den Duschenden herab.² Jedes einzelne der acht Baumhäuser hat einen eigenen originellen Namen, wie zum Beispiel Olves Baumburg, Thor Alfsons Astpalast und Fionas Luftschloss. Die einzelnen Baumhäuser sind über Stege mit einer Feierplattform in der Mitte des Hotels verbunden. Um das Baumhaushotel herum rankt sich eine Geschichte, deren Anfang im Internet auf der Homepage des Baumhaushotels nachzulesen ist und deren Ende jeder Gast selbst bei einer Übernachtung herausfinden kann. Das Abenteuer in luftiger Höhe hat allerdings auch seinen Preis: die Übernachtung inklusive Frühstück schlägt pro Baumhaus mit ca. 200 bis 300 € zu Buche.³ Angegliedert an das Baumhaushotel ist der „grüngerigelte Abenteuerfreizeitpark“ der Kulturinsel Einsiedel mit großzügiger Spielelandschaft, Theatervorführungen in einer umgebauten Scheune,

¹ o. V. (2011e), URL siehe Literaturverzeichnis

² Vgl. Kreller (2010), URL siehe Literaturverzeichnis.

³ Vgl. o. V. (2011a), URL siehe Literaturverzeichnis.

organisierter Schatzsuche und vielen anderen Aktivitäten.⁴ Natur, Kunst und Kultur werden so in Einklang gebracht.⁵ Unter anderem auch deshalb wurde das Baumhaushotel in Görlitz beim Deutschen Tourismustag 2010 mit dem Sonderpreis für Kreativität ausgezeichnet.⁶

Abbildung 1: Das Baumhaushotel in Görlitz (Deutschland)



Quelle: Kreller (2010), URL siehe Literaturverzeichnis

Das Baumhaushotel in Görlitz hat in den letzten Jahren in Deutschland auch Konkurrenz bekommen: Im Jahr 2008 wurde in Solling ein weiteres Baumhaushotel eröffnet⁷ und das Landratsamt Böblingen hat Anfang Mai 2011 den Bauantrag für ein Baumhaushotel in Weil im Schönbuch genehmigt.⁸ Nun steht der Umsetzung des geplanten Baumhaushotels durch ein regionales Architekturbüro nichts mehr im Wege.⁹

Im Ausland gibt es das Konzept der Baumhaushotels schon seit längerem. Sowohl im Dschungel Südamerikas, in Afrika, in Australien, in Kanada und sogar in der Nähe des Polarkreises finden sich Baumhaushotels.¹⁰ Besonders ausgefallene Beispiele sind zum Beispiel die Free Spirit Spheres in Kanada

⁴ Vgl. o. V. (2011d), URL siehe Literaturverzeichnis.

⁵ Vgl. Ege (2011), URL siehe Literaturverzeichnis.

⁶ Vgl. Kreller (2010), URL siehe Literaturverzeichnis

⁷ Vgl. o. V. (2011b), URL siehe Literaturverzeichnis, o. V. (2011e), URL siehe Literaturverzeichnis.

⁸ Vgl. o. V. (2011c), S. 9.

⁹ Vgl. Landratsamt Böblingen (2011)

¹⁰ Vgl. Kreller (2010), URL siehe Literaturverzeichnis.

(siehe Abbildung 2 links), die auf Vancouver Island an Seilen aufgehängt zwischen den Bäumen schweben, das scheinbar im Baum notgelandete Flugzeug, in dem in Costa Rica übernachtet werden kann (siehe Abbildung 2 Mitte) sowie der verspiegelte Würfel „Mirrorcube“ in Schweden (siehe Abbildung 2 rechts), der zwischen den Bäumen kaum zu sehen ist.

Abbildung 2: Extravagante Baumhäuser weltweit



Quelle: Kreller (2010), URL siehe Literaturverzeichnis

Nachhaltigkeit und Schutz der Natur sind wichtige Faktoren bei der Errichtung eines Baumhaushotels. Die schwedische Familie Lindvall, der der „Mirrorcube“ sowie zwei weitere Baumhäuser gehören, hat zum Beispiel bei der Errichtung ihrer Baumhäuser besonderes darauf geachtet, dass keiner der umstehenden Bäume beschädigt wurde.¹¹

3 Aufgabenstellung

Da Sie schon seit Ihrer Kindheit von einem Wochenende im Baumhaus träumen, sind Sie ein potentieller Kunde für die beschriebenen Baumhaushotels. Allerdings überzeugt sie das Konzept des Baumhaushotels in Görlitz so noch nicht in vollem Umfang. Gerne würden Sie sich in den Prozess der Dienstleistungsentwicklung für das Baumhaushotel in Weil im Schönbuch einbringen und dieses Baumhaushotel noch attraktiver für die potentiellen Kunden zu gestalten.

3.1 Kundenintegration

Aus Ihrem Studium erinnern Sie sich an das Kundensegmentierungsmodell von Kunz und Mangold (2004). Stellen Sie das Modell kurz theoretisch dar. Gehen

¹¹ Vgl. Kreller (2010), URL siehe Literaturverzeichnis

Sie dabei auch auf den Integrationsgrad der entsprechenden Instrumente der Kundenintegration ein. Erklären Sie dann dem Leiter des planenden Architekturbüros ausführlich und fallstudienbezogen, welche Instrumente der Kundenintegration Sie für den konkreten Fall für sinnvoll halten und welche nicht. Begründen Sie Ihre Meinung geeignet.

3.2 Kreativitätstechniken

Im Rahmen der Ideengenerierung hält der planende Architekt es für sinnvoll, einen Workshop mit verschiedenen potentiellen Kunden durch den Einsatz von Kreativitätstechniken zu unterstützen. Er bittet Sie um Unterstützung bei der Planung des Workshops. Zählen Sie zunächst auf, welche Kreativitätstechniken es in der Theorie gibt. Überlegen Sie sich dann, mit Hilfe welcher Kreativitätstechnik ein derartiger Workshop geeignet unterstützt werden kann und entscheiden Sie sich für den Einsatz einer Kreativitätstechnik. Begründen Sie Ihre Entscheidung bitte gründlich und fallstudienbezogen, zum Beispiel in dem Sie die Hypothesen zum Einsatz von Kreativitätstechniken zu Hilfe nehmen.

3.3 Dienstleistungsentwicklungsprozess

Überlegen Sie sich eine konkrete innovative Dienstleistung, die aus dem Prozess der Ideengenerierung hervorgegangen sein könnte und mit der Sie den Aufenthalt im geplanten Baumhaushotel für die potentiellen Kunden noch attraktiver machen könnten. Beschreiben Sie hierzu zunächst den gesamten Dienstleistungsentwicklungsprozess kurz theoretisch. Gehen Sie dann genau und ausführlich bezogen auf die von Ihnen erdachte innovative Dienstleistung auf den Dienstleistungsentwicklungsprozess im engeren Sinne ein. Überlegen Sie sich in diesem Zusammenhang genau, welche Kundengruppe Sie ansprechen möchten und orientieren Sie sich bei Ihren Überlegungen konsequent an den Bedürfnissen dieser Kundengruppe.

4 Literatur

4.1 Literaturquellen

Ege, Andrea (2011): Träumen zwischen Bäumen. Download am 19.05.2011 unter <http://www.max.de/cityguide/specials/baumhaus-hotel/>

Kreller, Anika (2010): Wipfelglück. In: Das Manager Magazin, Online-Ausgabe vom 10.09.2010, Download am 19.05.2011 unter <http://www.manager-magazin.de/lifestyle/artikel/0,2828,716552,00.html>

Landratsamt Böblingen (2011): Neue touristische Attraktion entsteht in Weil im Schönbuch, Schlummern in den Armen der Natur, Landratsamt genehmigt Baumhaushotel. Pressemitteilung Nr. 11pm113/ 4.40.1.3 vom 18.04.2011.

o. V. (2011a): Willkommen im ersten Baumhaushotel Deutschlands. Download am 19.05.2011 unter <http://www.kulturinsel.com/baumhaushotel.html>

o. V. (2011b): Willkommen im Baumhaushotel Solling. Download am 19.05.2011 unter <http://www.baumhaushotel-solling.de/>

o. V. (2011c): Baumhaushotel bei Deyhles Ex-Villa. In: SZ/BZ, Nummer 91, Dienstag, 19. April 2011, S. 16.

o. V. (2011d): Familienabenteuer in einem Labyrinth voller Spielideen! Download am 19.05.2011 unter <http://www.kulturinsel.de/>

o. V. (2011e): Baumhaushotel. Download am 19.05.2011 unter <http://www.city-of-hotels.de/168/ungewoehnliche-hotels/baumhaushotel.html>

4.2 Weiterführende Literatur zum theoretischen Hintergrund der Fallstudie

4.2.1 Literaturhinweise zur Kundenintegration

Burr, W. / Stephan, M. (2006): Dienstleistungsmanagement – Innovative Wertschöpfungskonzepte für Dienstleistungsunternehmen. Stuttgart: Kohlhammer, S. 142 – 159.

Kunz, W. H. / Mangold, M. (2004): Segmentierungsmodell für die Kundenintegration in Dienstleistungsinnovationsprozesse - Eine Anreiz-Beitragstheoretische Analyse. In: Bruhn, M.; Stauss, B. (Hrsg.) (2004): Forum Dienstleistungsmanagement. Dienstleistungsinnovationen. Wiesbaden: Springer, S. 330-355.

4.2.2 Literaturhinweise zu Kreativitätstechniken

Burr, W. / Stephan, M. (2006): Dienstleistungsmanagement – Innovative Wertschöpfungskonzepte für Dienstleistungsunternehmen. Stuttgart: Kohlhammer, S. 132 – 133.

Hauschildt, J. / Salomo, S. (2011): Innovationsmanagement. 5. Auflage, München: Vahlen, S. 279 – 298.

4.2.3 Literaturhinweis zum Dienstleistungsentwicklungsprozess

Burr, W. / Stephan, M. (2006): Dienstleistungsmanagement – Innovative Wertschöpfungskonzepte für Dienstleistungsunternehmen. Stuttgart: Kohlhammer, S. 129 – 139.

IST

Fallstudienreihe

Innovation, Servicedienstleistungen und Technologie

Case Studies on

Innovation, Services and Technology

Die bereits erschienen Fallstudien IST 01/2009 bis IST 27/2010 sowie die weiteren hier aufgeführten Fallstudien können auf der Homepage des Lehrstuhls für ABWL, Forschungs-, Entwicklungs- und Innovationsmanagement der Universität Stuttgart heruntergeladen werden.

Link: <http://www.bwi.uni-stuttgart.de/innovation>

Laufende Nummer	Autor	Titel
IST 01/2011	Stilianidis, Anastasios	IKEA (English version)
IST 02/2011	Stilianidis, Anastasios	Starbucks (English version)
IST 03/2011	Stilianidis, Anastasios, Stefanova, Elena	The new fitness world (English version)
IST 04/2011	Stilianidis, Anastasios, Stefanova, Elena	The tourist industry (English version)
IST 05/2011	Reuter, Ute	Visionäres Hairstyling – die Keller haircompany
IST 06/2011	Frohwein, Torsten	Krieg der Kapseln
IST 07/2011	Frohwein, Torsten	Service Engineering in Kliniken
IST 08/2011	Hartmann, Irina	Wasserstoff-Demonstrationprojekt der Clean Energy Partnership
IST 09/2011	Hartmann, Irina	Golf-Geschäft von Adidas

IST

Fallstudienreihe

Innovation, Servicedienstleistungen und Technologie

Case Studies on

Innovation, Services and Technology

Die bereits erschienen Fallstudien IST 01/2009 bis IST 27/2010 sowie die weiteren hier aufgeführten Fallstudien können auf der Homepage des Lehrstuhls für ABWL, Forschungs-, Entwicklungs- und Innovationsmanagement der Universität Stuttgart heruntergeladen werden.

Link: <http://www.bwi.uni-stuttgart.de/innovation>

Laufende Nummer	Autor	Titel
IST 10/2011	Hartmann, Irina	Zusammenarbeit von L'Oreal und Friseuren
IST 11/2011	Reuter, Ute	IBM: The development from hardware producer to service company (English version)
IST 12/2011	Reuter, Ute	Mechanical engineering as a service (English version)
IST 13/2011	Reuter, Ute	Facility Management: Resources and Markets (English version)
IST 14/2011	Stilianidis, Anastasios	McDonald's (English version)
IST 15/2011	Reuter, Ute	The hotel industry – creative and full of new ideas (English version)
IST 16/2011	Reuter, Ute	Die Hotelbranche – kreativ und ideenreich