

# Prozessoptimierung und Standardisierung des Check-ins der a&o Hostels

## Zusammenfassung

Die Hostelkette a&o ist ein europaweit vertretenes Unternehmen mit vier Standorten in Berlin. Am Hauptbahnhof, in Mitte, in Friedrichshain und in Lichtenberg ist die Budgetkette zu finden. Mit dem Slogan „everyone can travel“ spricht die Kette ein junges, modernes Publikum an. Das Angebot von Mehrbettzimmern eignet sich optimal für große Reisegruppen. Um den gesellschaftlichen Austausch zu fördern, bietet das neue Konzept der Hostelkette eine große, freundliche Lobby mit einem Billardtisch und einem Kicker, einer 24 Stunden geöffneten Bar und kostenfreiem W-LAN an.

In einer Kooperation mit dem Director of Operations, Torsten Loos, und dem Quality Manager, Christian Hempel-Werner, haben wir verschiedene Problemschwerpunkte der Hostelkette a&o besprochen und festgestellt, dass der Check-in in Bezug auf den generellen und zeitlichen Ablauf Probleme aufweist. Unsere Aufgabe war es, den Prozess des Check-Ins zu standardisieren und zu optimieren.

Zu Beginn unserer Studienarbeit haben wir versucht, uns durch Beobachtungen in der Lobby, durch eine Umfrage der Gäste, Interviews mit den Abteilungsleitern und einem Ghost-Check-in einen optimalen Überblick über die Situation und der damit verbundenen Problematik zu verschaffen. Außerdem haben wir die Stärken und Schwächen des Check-ins mit Hilfe einer SWOT-Analyse erarbeitet und eine Konkurrenzanalyse mit anderen Hostels durchgeführt. Ebenfalls hat die Betrachtung der Reservierungsbestätigung zu unseren Lösungsansätzen beigetragen.

Unsere Untersuchungen haben ergeben, dass die Hostelkette a&o sehr gut auf ihre Zielgruppe ausgerichtet ist. Dennoch fehlen die nötigen Standards, um einen reibungslosen und schnellen Check-in auszuführen. Dadurch, dass hauptsächlich studentische Aushilfen an der Rezeption beschäftigt werden, fehlt den Gästen ein kompetenter Ansprechpartner während ihres Aufenthaltes. Unsere Recherchen haben außerdem ergeben, dass das Reservierungssystem veraltet und sehr unübersichtlich gestaltet ist.

Durch eine Einführung von Standards an der Rezeption könnte die Hostelkette a&o Zeit beim Check-in einsparen. Außerdem würde diese klare Linie auch eine Erleichterung für die studentischen Aushilfen darstellen. Zusätzlich wäre ein kompetenter Ansprechpartner in jeder Schicht von Vorteil. Dieser würde eine Erleichterung sowohl für Mitarbeiter als auch für die Gäste herbeiführen. Schulungen und gezielte Trainings für die Mitarbeiter würden dies unterstreichen.

In Hinblick auf die Zukunft würde ein optimiertes Reservierungssystem eine gute Investition darstellen. Ebenfalls wäre ein Online-Check-in für die junge Zielgruppe interessant und würde den Check-in verkürzen und erleichtern.