

Interessante Diplomarbeiten

Crowdsourcing – Neue Methode der Innovationsgenerierung in kleinen und mittleren Hotelbetrieben.

Verfasserin: Jennifer Menzel

Betreuerin: Mag. Claudia Mössenlechner

Innovationen sind in der wettbewerbsintensiven Hotelbranche ein unerlässlicher Überlebens- und Erfolgsfaktor. Nur durch ständige innovative Dienstleistungen können sich auch kleine und mittlere Unternehmen (KMU) der Hotellerie gegenüber den Branchenführern am Markt durchsetzen. Allerdings ergeben sich aufgrund größenspezifischer Besonderheiten gewisse Innovationsbarrieren für KMU wie Zeit-, Kapital-, Fachpersonal- und Know-How-Defizite, welche die Generierung von Innovationen erschweren.

Mit den technologischen Entwicklungen und dem Wandel zum aktiven Konsumenten hat sich das Konzept „Crowdsourcing“ entwickelt. Dieser Ansatz umfasst die webbasierte Auslagerung von betrieblichen Funktionen auf eine unternehmensexterne, freiwillig agierende Menschenmenge. Aufbauend auf dem Gedanken der kollektiven Interaktion werden die Fähigkeiten und das Wissen der externen Menge für die Leistungserstellung von innovativen Produkten und Dienstleistungen genutzt.

Ziel der Arbeit ist es, herauszufinden, inwiefern Crowdsourcing zur Innovationsgenerierung in kleinen und mittleren Hotelbetrieben beitragen kann. Zur Beantwortung dieser Forschungsfrage werden im theoretischen Teil auf Basis bestehender Literatur das Innovationsverständnis und die Herausforderungen der Innovationsgenerierung in KMU der Hotelbranche dargestellt. Weiters erfolgt die eingehende Betrachtung des Konzeptes Crowdsourcing und die Herausarbeitung von dessen Nutzungsmöglichkeiten für die Schaffung von Innovationen. In den empirischen Ausführungen wird mittels einer qualitativ-deskriptiven Einzelfallanalyse im Rahmen des konkreten Einsatzes verschiedener Instrumente erforscht, ob sich Crowdsourcing im Innovationsprozess in kleinen und mittleren Hotels als ergiebig erweist. Als Untersuchungsobjekt gilt der

familiengeführte Kleinbetrieb „Harzer Hof“, dessen Charakteristika als vergleichbar mit einem Großteil der KMU in der Beherbergungsbranche eingestuft werden können. Die ausgewählten Tools umfassen die Integration eines externen Vorschlagwesens und die Durchführung eines offenen Ideenwettbewerbs zur Auslagerung der Ideengenerierung sowie die Ideenbewertung durch eine eigene virtuelle Community zur Auslagerung der Ideenakzeptierung.

Die Ergebnisse zeigen, dass jedes der drei Instrumente durch die einfache, wenig zeit- und kostenintensive Integration und Anwendung in KMU der Hotellerie realisierbar ist. Überdies ermöglichen insbesondere der Ideenwettbewerb mit neun generierten potentiellen Innovationen im vorliegenden Fall und partiell auch die interagierende, engagierte virtuelle Community die Erweiterung der vorhandenen Innovationskapazitäten durch zusätzliches Wissen und externe Leistungskraft. Daraus folgt, dass Crowdsourcing in Abhängigkeit vom gewählten Instrument zur Innovationsgenerierung in kleinen und mittleren Hotelbetrieben beiträgt, indem durch die Nutzung die typischen zeitlichen und finanziellen Schwächen berücksichtigt und die Innovationskapazitäten durch externe personelle und wissensbedingte Ressourcen ausgebaut werden.

Fallbeispiel: www.hotel-harzerhof.de

Kontakt

Jennifer Menzel

jennifer.menzel@web.de

0049 175 725 6181