

## GLOSSAR

### Revenue Management

AMS	Actual <b>M</b> arket <b>S</b> hare = Marktanteil in Bezug auf die Nachfrage. Formel: Anzahl verkaufte Zimmer Hotel geteilt durch Anzahl verkaufte Zimmer Competitive Set.
ARC	Airline Reporting Corp- vgl. IATA
ARI	Average Rate Index, zeigt die indizierte Performance eines Hotels in Bezug auf die Average Rate. Formel: ADR Hotel dividiert durch ADR Competitive Set x 100
AvR / ADR / ARR	Average Rate = Gesamtumsatz Logis (Room-Revenue) geteilt durch die Anzahl verkaufter Zimmer
Business on the books (BoB)	Wie viel Umsatz und Roomnights habe ich für eine Periode in der Zukunft bereits in den Büchern. Z.B Im Mai habe ich für den Juni bereits 30'000 Umsatz und 200 Room Nights on the Books.
Break Even Point	Nutzschwelle. Ist die Nutzschwelle erreicht sind Kosten = Umsatz. Sobald die Nutzschwelle überschritten wird, macht das Unternehmen Gewinn.
Competitive Set	Mitbewerber
Consortia Rate	Eine Rate, die zwischen dem Hotel und einer Gruppe von Reisebüros vereinbart wurde. Beispiele für Konsortien sind: American Express, Navigant, Carlson Wagon Lit., BCD Travel, Radius, Hogg Robinson.
Dynamic Packaging	Die Möglichkeit für den Gast sein "eigenes Package" bei der Buchung individuell zusammenzustellen.
FMS	Fair <b>M</b> arket <b>S</b> hare = Marktanteil in Bezug zur Grösse des Hotels. Formel: Anzahl Zimmer des Hotels geteilt durch die Gesamtzahl der Zimmer im Competitive Set.

Forecast	Prognose für die Zukunft. Z.B wie viele Zimmernächte und/oder Umsatz werde ich im Juni erreichen.
KPI	Key Performance Indicator (Kennzahl)
LN	Logiernächte
Merchant Rates	Business-Modell für Webseiten, das auf Nettoraten basiert, welche von der Webseite mit einem "Mark Up" verkauft werden. Z.B. Travelocity, Expedia, Hotels.com und Orbitz
MPI	<b>Market Penetration Index</b> , zeigt die indizierte Performance eines Hotels in Bezug auf die Auslastung (Occupancy Ratio). Formel: $\text{Occ\% Hotel} \div \text{Occ\% Competitive Set} \times 100$
Negotiated Rate	Vertraglich vereinbarte Rate zwischen einem Hotel und einem Kunden
Occ (%)	Occupancy Ratio = Prozentuale Auslastung Formel: $\text{Anzahl verkaufter Zimmer} \div \text{Anzahl verfügbarer Zimmer} \times 100$
Opaque Rates	Business-Modell für Webseiten wie Priceline.com und Hotwire, bei welchem der Gast erst nach Abschluss der Buchung den Namen des Hotels erfährt.
RevPAR	<b>Revenue Per Available Room</b> = $\text{Occ(\%)} \times \text{AvR}$ Ebenfalls in Gebrauch: Gesamtumsatz Logis (Room-Revenue) geteilt durch die Anzahl verfügbarer Zimmer
RevPASH	<b>Revenue Per Available Seating Hour</b> = Umsatz pro Stunden dividiert durch Anzahl Sitzplätze. Kennzahl im Restaurant Revenue Management. Wie viel verdiene ich pro Sitzgelegenheit pro Stunde.
RevPASQM	<b>Revenue Per Available Square Meter</b> = Umsatz dividiert durch die verfügbaren Quadratmeter
RGI	<b>Revenue Generation Index</b> , zeigt die indizierte Performance des Hotels in Bezug auf den RevPAR. Formel: $\text{RevPAR Hotel} \div \text{RevPAR Competitive Set} \times 100$

RM	Revenue-Management
RMS	Revenue-Management-System = Software, die basierend auf Algorithmen Empfehlungen für Preis und Restriktionen gibt – immer mit dem Ziel, den Umsatz zu maximieren. Hauptanbieter: IDeaS, eazyYield, Amadeus optimis
RMS	Revenue <b>M</b> arket <b>S</b> hare = Marktanteil in Bezug auf den Umsatz. Formel: Umsatz Hotel geteilt durch Umsatz Competitive Set x 100
RN	Room Nights = Zimmernächte
ROI	Return on investment
TPSR	Total Passenger Seat Revenue (Kennzahl aus der Fluggesellschaftsbranche) Formel: (Yield x Miles Flown) x (Number of Seats x Load Factor) Rechenbeispiel: 500 Meilen Flug , Yield von 50 cents pro Flugmeile, Load Factor von 80%. Das Flugzeug hat insgesamt 130 Sitze $(\$0.50 \text{ p/m} \times 500\text{m}) \times (130\text{seats} \times 80\%) = \$250 \times 104\text{seats} = \$26,000$
Tour Operator (TO)	Klassischer Reiseveranstalter, der Reiseangebote zusammenschürt (Flug, Hotel, Transfer, etc). Im Gegensatz zum Wholesaler ist der TO für den Gast sichtbar. Beispiele: Kuoni, Hotelplan, Railtour, etc.
YM	Yield-Management

## Distribution

ASP	Application Service Provider - gemeint ist die Überlassung von Software über das Internet
-----	---

B2B	Die Bezeichnung Business-to-Business wird allgemein für Beziehungen zwischen mindestens zwei Unternehmen benutzt. Im Gegensatz zu Beziehungen zwischen Unternehmen und anderen Gruppen.
B2C	Business to Consumer ist die Bezeichnung für Handelsbeziehungen und die Kommunikation zwischen Unternehmen und Konsumenten.
Backend	Bezeichnet den Teil einer Software-Anwendung, die auf dem Server läuft und die Daten verwaltet. Dagegen wird das Programm, das die Daten auf dem Client darstellt, als Frontend bezeichnet.
Booking Engine	Vgl. WBE
Channel Manager	Ein Channel Manager ist eine Software zur schnellen und effizienten Übermittlung von Zimmerpreisen und Verfügbarkeiten an unterschiedliche Onlineportale, ohne die Notwendigkeit, diese einzeln und manuell zu bedienen. Er kann dadurch helfen, die Preis- und Verfügbarkeitsparität zu sichern.
CRO	Central Reservation Office (Call-Center einer Kette)
CRS	Central Reservation System. Im CRS werden die ganzen Daten erfasst die das GDS braucht. Raten & Verfügbarkeiten, Fotos, Texte, Ausstattung. Ein CRS ist die Voraussetzung, dass ich als Hotel auf den GDS Kanälen präsent sein kann. Ein CRS ist ein klassisches „Backend“ System. Ein CRS kann sehr vielseitig eingesetzt werden. Es kann eine Buchungsmaske steuern und/oder auch als Channel Manager agieren. CRS werden vor allem in der Kettenhotellerie als Reservationssystem eingesetzt. Aber auch Einzelbetriebe können ein CRS erwerben.
Direct Connect or Channel Connect	Direkter Anschluss von Internet-Buchungsportalen an das CRS-System. Der Vorteil besteht meistens in geringeren Buchungskosten.
DMS Buchungssysteme	Destination-Management-Systems: Oft die Buchungssysteme der Tourismusdestinationen

Frontend	Bezeichnet das Programm, das die Daten auf dem Client darstellt. Dagegen wird der Teil einer Software-Anwendung, die auf dem Server läuft und die Daten verwaltet als Backend bezeichnet.
GDS	Global Distribution System: weltumspannendes Vertriebssystem für Reiseleistungen (Flüge, Unterkünfte & Mietautos), welches ursprünglich von den Fluggesellschaften entwickelt wurde. Auf ein GDS haben in der Regel nur Reisebüros und Reiseveranstalter Zugriff. Es gibt 4 grosse Anbieter: Amadeus, Sabre, Galileo & Worldspan
HOD	Hotel Description Data im GDS. Hierunter laufen Informationen wie z.B. Address, Phone, Ratings, Zimmer- und Hotel-Beschreibung, Policies, Reference Points, Sehenswürdigkeiten, Services und Amenities.
IATA	International Air Transport Association – Identifikationsnummer für Reisebüros
IDS	Internet Distribution System - verbindet meist Pegasus-Online-Distribution-Database, welche dann wiederum zahlreiche Internet Buchungsportale verbindet.
Interface	Technische Verbindung zwischen zwei Systemen
Interface (One Way)	Erlaubt die Nutzung der Schnittstelle in eine Richtung, beispielsweise den Upload von Raten und Verfügbarkeit
Interface (Two Way)	Erlaubt die Nutzung der Schnittstelle in beide Richtungen, z.B. den Upload von Rate und Verfügbarkeit oder den Download von Reservierungen
ISP	Internet Service Provider
Merchant Model	Beim Merchant Model handelt es sich um ein Vertriebsmodell, bei dem der Anbieter (z.B. Expedia) das Inkasso macht und dem Hotel die Reservation mit einem Nettobetrag bestätigt. In der Regel kann dieser Betrag von einer virtuellen Kreditkarte abgebucht werden.

Meta Search	Eine Metasuchmaschine ist eine Suchmaschine, deren wesentliches Merkmal darin besteht, dass sie eine Suchanfrage an mehrere andere Suchmaschinen gleichzeitig weiterleitet, die Ergebnisse sammelt und aufbereitet. Die Ergebnisse können einfach nacheinander angeordnet werden.
Opaque Model	Beim Opaque Model handelt es sich um eine Vertriebsmode bei dem der Gast erst nach der Buchung das Hotel angezeigt wird (z.B Hotwire). Meist wird nur die Stadt und die Sterne angegeben. Preislich sind diese Angebot immer tief.
OTA	Online Travel Agency (Buchungsportal im Internet)
PCI Compliant	Industriestandard für Datensicherheit bei Kreditkarten (Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard)
PID	Property ID Number
PMS	Property Management System - das Inhouse Verwaltungssystem eines Hotels, alle beanspruchten Leistungen des Gastes, während des Aufenthaltes, verwaltet und verbucht werden  Hauptanbieter: micros/Fidelio, Protel, Springer & Miller, Amadeus hogatex, hetras
Pseudo City Code	ID-Nummer, die die GDS-Systeme vergeben, um den Standort von Reisebüros zu bestimmen.
Rate Access Code	Spezifischer Code für die sichere Buchung einer ausgehandelten Rate im GDS
Ratenparität	Konzept bei dem derselbe Verkaufspreis auf sämtlichen Kanälen buchbar ist
Retail Modell	Beim Retail Modell handelt es sich um eine Vertriebsform bei der der Gast auf einem Portal (z.B. Booking.com).
RFP	Request for Proposal
Verfügbarkeitsparität	Konzept, bei dem dieselbe Rate und Anzahl Zimmer auf sämtlichen Kanälen buchbar sind.

Voice Agent	Reservation Agent im Call-Center einer Kette
WBE	<b>Website Booking Engine</b> ist eine Software welche die Onlinebuchbarkeit auf der Hotelwebseite sicherstellt.
Wholesaler	Wholesaler, der Begriff leitet sich aus zwei englischen Begriffen ab, „whole“, was „ganz, vollständig“ bedeutet und „saler“, was man relativ frei als „Verkäufer“ übersetzen kann. Das bedeutet ein Wholesaler ist der Teil eines Geschäftes, der die gesamte Produktpalette anbietet. Ein Grosshändler. Ein Wholesaler kauft sowohl Zimmer wie auch Flüge und Attraktionen ein, die er dann an Reisebüros weitervermittelt. Ein Wholesaler ist für den Gast nie sichtbar.
XML	Die Extensible <b>Markup Language</b> (engl. „erweiterbare Auszeichnungssprache“), abgekürzt XML, ist eine Auszeichnungssprache zur Darstellung hierarchisch strukturierter Daten in Form von Textdateien. XML wird unter anderem für den plattform- und implementationsunabhängigen Austausch von Daten zwischen Computersystemen eingesetzt, insbesondere über das Internet.

## E-Marketing

Google Ads	Google Ads ist eine Form von SEA, die bei Google eingesetzt wird (früher AdWords).
Billboard Effect	Die Zunahme von direkten Buchungen die ein Hotel oder Hotelkette erfährt, wenn es auf Online Buchungskanälen präsent ist.
CI/CD	Corporate Identity (Werte, Positionierung etc.) mit dem Corporate Design (alles graifische z.B Logo, Schriftzug, etc.)
CPC	<b>Cost per Click</b> : eine Kenngrösse, um abzuschätzen, wie viel ein "Click" auf den Link zu meiner Website kostet.
Digital Native und Digital Immigrant	Als Digital Natives werden Personen bezeichnet, die mit digitalen Technologien wie Computern, dem Internet,

	Mobiltelefonen und MP3-Player aufgewachsen sind. Als Antonym existiert der Begriff des Digital Immigrant für jemanden, der diese Dinge erst im Erwachsenenalter kennengelernt hat.
PPC	Pay Per Click – Beim PPC handelt es sich um alle Online Werbeformen die über Klicks abgerechnet werden.
Responsive Design	Hier handelt es sich um ein gestalterisches und technisches Paradigma zur Erstellung von Websites, so dass deren Inhalte einheitlich und korrekt auf den jeweils benutzten Endgeräten dargestellt werden, z.B. auf Smartphones oder Tablets.
SEM	Search Engine Marketing: Suchmaschinenmarketing wird unterteilt in Suchmaschinenwerbung (SEA) und Suchmaschinenoptimierung (SEO).
SEA	Search Engine Advertising, konzentriert sich auf den Anzeigenteil innerhalb der Suchmaschinen und wird im englischsprachigen Raum auch als Keyword Advertising bezeichnet. Gleichzeitig ist SEA ein Teilbereich vom sogenannten PPC Advertising.
SEO	Search Engine Optimisation beschäftigt sich mit der Optimierung der Präsenz von Websites in den organischen Suchergebnisseiten.