

<b>1. Editorial</b>	2	<b>11. Klassifizierung</b>	129
<b>2. Executive Summary</b>	3	11.1 Deutsche Hotelklassifizierung	130
<b>3. Konjunktur</b>	6	11.1.1 Markenprodukt	130
3.1 Gesamtwirtschaft	7	11.1.2 Regelwerk	132
3.2 Gastgewerbe	9	11.1.3 Marketing	132
3.3 Hotellerie	10	11.1.4 Statistik	134
<b>4. Angebot</b>	24	11.2 Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen	137
4.1 Betriebsstrukturen	25	11.2.1 Markenprodukt	137
4.2 Kapazitäten	26	11.2.2 Regelwerk	138
4.3 Hotelprojekte	28	11.2.3 Marketing	139
4.4 Investitionen	38	11.3 Internationale Aspekte	140
4.5 Insolvenzen	39	<b>12. Qualitätsmanagement</b>	144
<b>5. Nachfrage</b>	40	12.1 DIN EN ISO 9001:2000	147
5.1 Ankünfte	41	12.2 Servicequalität Deutschland	147
5.2 Übernachtungen	41	12.3 Ludwig-Erhard-Preis	155
5.3 Bettenauslastung	42	12.4 EFQM European Excellence Award (EEA)	155
5.4 Incoming	43	12.5 European Hospitality Quality (EHQ)	156
5.5 Aufenthaltsdauer	44	<b>13. Einkaufsmanagement</b>	159
<b>6. Marktsegmente und -trends</b>	47	13.1 Renditefaktor	160
6.1 Trends	48	13.2 Supply Management	162
6.1.1 Sozialstrukturelle Trends	48	13.3 Führungsaufgabe	163
6.1.2 Konsumententrends	50	13.4 Strategie	163
6.2 Ferien- und Resorthotels	51	13.5 Externe Unterstützung	169
6.3 Stadthotels	52	<b>14. Normung</b>	170
6.4 Geschäftsreisehotels	54	14.1 Terminologie	171
6.5 Tagungshotels	56	14.2 Tagungsstätten	172
6.6 Serviced Apartments	58	14.3 Tourismus-Dienstleistungen	173
6.7 Wellness- und Kurhotels	61	<b>15. Hotelimmobilie</b>	176
6.8 Patientenhotels	66	15.1 Spezialimmobilie	177
6.9 Boutique-/Design- und Lifestylehotels	68	15.2 Bewertungskriterien und -standards	177
6.10 Budgethotels	70	15.3 Kennziffern	181
6.11 Luxushotels	73	15.4 Trends und Transaktionen	183
6.12 Familienhotels	75	15.5 Risiken	184
6.13 Best Agers	76	<b>16. Finanzierung</b>	185
6.14 Hostels	77	16.1 Rahmenbedingungen	186
<b>7. Benchmarking</b>	80	16.2 Bankkredit	186
7.1 Deutschland	81	16.3 Rating	188
7.2 Regionale Märkte	85	16.4 Existenzgründung	190
7.3 Europa	93	<b>17. Branchenpolitik</b>	192
<b>8. Arbeitsmarkt</b>	96	17.1 Umsatzsteuer	193
8.1 Erwerbstätige	97	17.2 Rundfunkgebühren	196
8.2 Auszubildende	97	17.3 Urheberrecht	198
8.3 Hospitality Studies	98	17.4 Kreditkarten	200
<b>9. Markenhotellerie</b>	100	17.5 Unternehmenssteuerreform	201
9.1 Definition	101	17.6 Timesharing-Richtlinie	202
9.2 Hotelgesellschaften und -gruppen	101	17.7 Meldegesetz	203
9.3 Betreiberformen	108	<b>18. Tabellenverzeichnis</b>	204
9.4 Marktanteile	108	<b>19. Abbildungsverzeichnis</b>	207
9.5 Erfolgsfaktoren	109	<b>20. Quellenverzeichnis</b>	210
9.6 Internationale Perspektive	110		
<b>10. Marketing</b>	114		
10.1 Distribution	116		
10.2 Buchungsportale	118		
10.3 Channelmanager	120		
10.4 Hotel-Metasearch	121		
10.5 Bewertungsportale	123		