

<b>1. Editorial</b> .....	2	<b>10. Marketing</b> .....	130
<b>2. Executive Summary</b> .....	4	10.1 Distribution .....	133
<b>3. Konjunktur</b> .....	8	10.2 Buchungsportale .....	136
3.1 Gesamtwirtschaft .....	10	10.3 Channelmanager .....	139
3.2 Gastgewerbe .....	11	10.4 Hotel-Metasearch .....	145
3.3 Hotellerie .....	12	10.5 Bewertungsportale .....	146
<b>4. Angebot</b> .....	24	<b>11. Klassifizierung</b> .....	152
4.1 Betriebsstrukturen .....	26	11.1 Deutsche Hotelklassifizierung .....	154
4.2 Kapazitäten .....	28	11.2 Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen .....	160
4.3 Hotelprojekte .....	30	11.3 Hotelstars Union .....	163
4.4 Investitionen .....	36	<b>12. Qualitätsmanagement</b> .....	166
4.5 Insolvenzen .....	39	12.1 DIN EN ISO 9001:2000 .....	169
<b>5. Nachfrage</b> .....	40	12.2 Servicequalität Deutschland .....	170
5.1 Ankünfte .....	42	12.3 Ludwig-Erhard-Preis .....	175
5.2 Übernachtungen .....	42	12.4 EFQM European Excellence Award (EEA) .....	175
5.3 Bettenauslastung .....	44	12.5 European Hospitality Quality (EHQ) .....	176
5.4 Incoming .....	44	<b>13. Hotelimmobilie</b> .....	178
5.5 Aufenthaltsdauer .....	47	13.1 Spezialimmobilie .....	180
<b>6. Marktsegmente</b> .....	50	13.2 Bewertungskriterien, -standards und -verfahren .....	180
6.1 Markttrends .....	52	13.3 Transaktionen .....	186
6.2 Ferien- und Resorthotels .....	56	13.4 Risiken .....	187
6.3 Stadthotels .....	59	13.5 Kennziffern .....	189
6.4 Geschäftsreisehotels .....	61	<b>14. Finanzierung</b> .....	190
6.5 Tagungshotels .....	63	14.1 Rahmenbedingungen .....	192
6.6 Serviced Apartments .....	66	14.2 Bankkredit .....	192
6.7 Luxushotels .....	68	14.3 Rating .....	194
6.8 Budgethotels .....	70	14.4 Benchmarks .....	197
6.9 Hostels .....	74	14.5 Existenzgründung .....	198
6.10 Boutique-, Design- und Themenhotels .....	76	14.6 Förderprogramme .....	199
6.11 Wellnesshotels .....	79	<b>15. Einkaufsmanagement</b> .....	200
6.12 Patientenhotels .....	84	15.1 Renditefaktor .....	202
6.13 Best Agers .....	85	15.2 Supply Management .....	204
6.14 Familienhotels .....	87	15.3 Strategischer Einkauf .....	204
<b>7. Arbeitsmarkt</b> .....	88	15.4 Externe Unterstützung .....	211
7.1 Beschäftigte .....	90	15.5 Gewinnlücke .....	212
7.2 Auszubildende .....	91	<b>16. Branchenpolitik</b> .....	214
7.3 Hospitality Studies .....	92	16.1 Umsatzsteuer .....	216
<b>8. Umwelt und Nachhaltigkeit</b> .....	94	16.2 Rundfunkgebühren .....	218
8.1 Corporate Social Responsibility .....	96	16.3 Urheberrecht .....	220
8.2 Nachhaltigkeit .....	98	16.4 Kreditkarten .....	221
8.3 Klimawandel .....	100	16.5 Melderecht .....	222
8.4 Nachhaltigkeit in der deutschen Hotellerie ..	102	16.6 Tourismusstatistik .....	223
8.5 Umweltzertifizierungen .....	110	16.7 Normung .....	224
8.6 Benchmarks .....	116	16.8 Bilanzierung .....	225
<b>9. Markenhhotellerie</b> .....	118	<b>17. Tabellenverzeichnis</b> .....	226
9.1 Definition .....	120	<b>18. Abbildungsverzeichnis</b> .....	228
9.2 Hotelgesellschaften und -gruppen .....	120	<b>19. Quellenverzeichnis</b> .....	231
9.3 Betreiberformen .....	125		
9.4 Marktanteile .....	125		
9.5 Erfolgsfaktoren .....	126		
9.6 Internationale Perspektive .....	128		