

<b>1. Editorial</b> .....	2	10.5 Erfolgsfaktoren .....	150
<b>2. Executive Summary</b> .....	4	10.6 Internationale Perspektive .....	152
<b>3. Konjunktur</b> .....	8	<b>11. Marketing</b> .....	154
3.1 Gesamtwirtschaft .....	10	11.1 Distribution .....	157
3.2 Gastgewerbe .....	12	11.2 Buchungsportale .....	160
3.3 Hotellerie .....	13	11.3 Social Media .....	165
<b>4. Angebot</b> .....	30	11.4 Bewertungsportale .....	169
4.1 Betriebsstrukturen .....	32	11.5 Technologien .....	170
4.2 Kapazitäten .....	34	<b>12. Klassifizierung</b> .....	184
4.3 Hotelprojekte .....	36	12.1 Deutsche Hotelklassifizierung .....	186
4.4 Investitionen .....	42	12.2 Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen .....	192
4.5 Insolvenzen .....	44	12.3 Hotelstars Union .....	195
<b>5. Nachfrage</b> .....	46	<b>13. Qualitätsmanagement</b> .....	198
5.1 Ankünfte .....	48	13.1 DIN EN ISO 9001 .....	201
5.2 Übernachtungen .....	49	13.2 Servicequalität Deutschland .....	202
5.3 Bettenauslastung .....	51	13.3 Ludwig-Erhard-Preis .....	208
5.4 Incoming .....	52	13.4 EFQM European Excellence Award (EEA) .....	208
5.5 Aufenthaltsdauer .....	55	13.5 European Hospitality Quality (EHQ) .....	209
<b>6. Marktsegmente</b> .....	56	<b>14. Hotelimmobilie</b> .....	212
6.1 Markttrends .....	58	14.1 Spezialimmobilie .....	214
6.2 Ferien- und Resorthotels .....	63	14.2 Bewertungskriterien, -standards und -verfahren .....	215
6.3 Stadthotels .....	66	14.3 Transaktionen .....	220
6.4 Geschäftsreisehotels .....	68	14.4 Risiken .....	221
6.5 Tagungshotels .....	71	14.5 Kennziffern .....	223
6.6 Serviced Apartments .....	73	<b>15. Finanzierung</b> .....	224
6.7 Luxushotels .....	76	15.1 Investitionsverhalten .....	226
6.8 Budgethotels .....	78	15.2 Kreditklemme .....	228
6.9 Hostels .....	82	15.3 Nachfolgeregelung .....	229
6.10 Boutique-, Design- und Themenhotels .....	85	15.4 Hotelveräußerung .....	230
6.11 Wellnesshotels .....	89	15.5 Förderprogramme .....	231
6.12 Patientenhotele .....	96	<b>16. Einkaufsmanagement</b> .....	234
6.13 Best Ager .....	99	16.1 Renditefaktor .....	236
6.14 Familienhotels .....	101	16.2 Supply Management .....	238
<b>7. Betriebsergebnisse</b> .....	102	16.3 Purchasing (Lieferantenmanagement) .....	240
7.1 Grundlage .....	104	16.4 Prozessmanagement .....	245
7.2 Hotels mit normalem Standard .....	104	16.5 Procurement (Bestellabwicklung) .....	246
7.3 Hotels mit gehobenem Standard .....	106	16.6 Kommunikation & Schulung .....	250
7.4 Hotels mit First Class-Standard .....	108	<b>17. Branchenpolitik</b> .....	252
<b>8. Arbeitsmarkt</b> .....	110	17.1 Mehrwertsteuer .....	254
8.1 Beschäftigte .....	112	17.2 Bettensteuern .....	257
8.2 Auszubildende .....	114	17.3 Rundfunkfinanzierung .....	258
8.3 Hospitality Studies .....	115	17.4 Urheberrecht .....	259
<b>9. Umwelt und Nachhaltigkeit</b> .....	116	17.5 Zahlungssysteme .....	260
9.1 Corporate Social Responsibility .....	118	17.6 Melderecht .....	262
9.2 Nachhaltigkeit .....	120	17.7 Tourismusstatistik .....	262
9.3 Klimawandel .....	122	17.8 Normung .....	263
9.4 Nachhaltigkeit in der deutschen Hotellerie .....	124	17.9 Bilanzierung .....	265
9.5 Umweltzertifizierungen .....	133	<b>18. Tabellenverzeichnis</b> .....	266
9.6 Benchmarks .....	139	<b>19. Abbildungsverzeichnis</b> .....	268
<b>10. Markenhotellerie</b> .....	142	<b>20. Quellenverzeichnis</b> .....	272
10.1 Definition .....	144		
10.2 Hotelgesellschaften und -gruppen .....	144		
10.3 Betreiberformen .....	149		
10.4 Marktanteile .....	150		