

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung zur 11. Auflage — V

Vorbemerkung zur 10. Auflage — VII

Teil I: Konstitutive Entscheidungen

Einführung – Entscheidungsbereiche bei der Konzeptionierung von Hotels — 5

Karl Heinz Hänssler

1 Standort — 9

Karl Heinz Hänssler

2 Marktkonzept — 35

Karl Heinz Hänssler

3 Betriebsarten und Betriebstypen des Gastgewerbes — 67

Wolfgang Fuchs und Arndt Moritz Jaeschke

4 Zusammenarbeit in der Hotellerie – Funktionelle Entkopplung, Betreiberformen und Kooperationen — 99

Wolfgang Fuchs und Kay Winter

5 Aufbauorganisation von Hotelbetrieben — 121

Markus Hänssler und Karl Heinz Hänssler

6 Digitalisierung — 129

Conny Mayer-Bonde und Wolfgang Fuchs

7 Nachhaltigkeit — 159

Teil II: Leistungen und Leistungserstellung in der Hotellerie

Karl Heinz Hänssler

1 Gastgewerbliche Leistung als Dienstleistung — 177

Karl Heinz Hänssler und Michael Lidl

2 Beherbergungsbereich (Logisbereich, Rooms Division) — 193

Wolfgang Fuchs

3 Gastronomiebereich — 221

Teil III: Personalmanagement in der Hotellerie

Martina Baier

1 Bedeutung des Personalmanagements für den unternehmerischen Erfolg — 255

Martina Baier

2 Planung und Budgetierung — 257

Myriam Frauenrath

3 Personalmarketing: Etablierung einer Arbeitgebermarke — 265

Myriam Frauenrath

4 Personalbeschaffung: Suche und Auswahl von Personal — 271

Martina Baier

5 Personalbetreuung und -bindung: Motivierende Gestaltung des Arbeitsumfelds — 281

Martina Baier

6 Personalentwicklung: Von der Ausbildung zu lebenslangem Lernen — 293

Martina Baier

7 Arbeitsrechtliches Basiswissen — 305

Teil IV: Hotel-Marketing

Marco A. Gardini

1 Grundlagen des Marketing — 317

Marco A. Gardini

2 Informationsgrundlagen des Marketing — 339

Marco A. Gardini

3 Strategisches Marketing — 357

Marco A. Gardini

4 Management des Leistungsprogramms — 409

Marco A. Gardini

5 Preismanagement — 423

Marco A. Gardini

6 Distributionsmanagement — 437

Marco A. Gardini

7 Kommunikationsmanagement — 455

Teil V: Hotel-Rechnungswesen

Ulrike Scheefer

1 Gliederung und Aufgaben des Rechnungswesens in der Hotellerie — 487

Karl Heinz Hänssler

2 Analyse der Betriebsergebnisrechnung – Umsätze und Kosten in der Hotellerie und Gastronomie — 519

Ulrike Scheefer

3 Kostenstellenrechnung — 545

Karl Heinz Hänssler

4 Kalkulation und Preisfindung (Einführung) — 561

Karl Heinz Hänssler

5 Kalkulation und Preisdifferenzierung der Übernachtungs- und Zimmerpreise — 565

Doris Widmann und Michaela Nübling

6 Kalkulation der gastronomischen Leistungen — 591

Doris Widmann

7 Budgetierung in der Hotellerie — 615

Karl Heinz Hänssler

8 Break-even-Analysen und Maßnahmen zur Verbesserung des Gewinns in der Hotellerie und Gastronomie — 637

Teil VI: Wirtschaftsrechtliche Regelungen im Hotel- und Gaststättengewerbe

Einführung — 665

Bernd Dahringer und Ines Kleiner

1 Gastaufnahmeverträge — 667

Bernd Dahringer und Ines Kleiner

2 Pachtvertrag — 683

Bernd Dahringer und Ines Kleiner

3 Automatenaufstellvertrag — 691

Bernd Dahringer und Ines Kleiner

4 WLAN-Nutzung durch Gäste — 693

Bernd Dahringer und Ines Kleiner

5 Hotel- und Restaurantbewertungen im Internet — 697

Bernd Dahringer und Ines Kleiner

6 Zusammenfassung — 701

AutorInnen/berufliche Positionen (Auswahl) — 705

Literaturverzeichnis/weiterführende Literatur — 707

Register — 747