

Inhalt

Was Sie vorher wissen sollten.....	5
1 Hotel - Institution und Funktionen.....	11
1.1 Begriff Hotel.....	11
1.2 Einordnung in das Wirtschaftssystem.....	14
1.3 Einordnung in den Tourismus.....	15
1.4 Funktionen innerhalb der Tourismuswirtschaft.....	18
1.5 Die Hotelleistung.....	21
1.6 Konstitutive Eigenschaften der Hotelleistung.....	24
1.7 Konstitutive Unternehmensentscheidungen	30
1.8 Trends in der Hotellerie.....	39
2 Hotelmarketing.....	45
2.1 Der Marketing-Management-Ansatz.....	45
2.2 Strategische Analysen.....	49
2.3 Strategisches Hotelmarketing.....	53
2.3.1 Strategisches Denken und Handeln	53
2.3.2 Basisstrategien.....	56
2.3.3 Marktfeldstrategien – Was?	58
2.3.4 Marktstimulierungsstrategien – Wie?.....	61
2.3.5 Marktsegmentierungsstrategien – Welche?	67
2.3.6 Marktarealstrategien – Wo?.....	72
2.3.7 Wettbewerbsstrategien.....	73
2.3.8 Instrumental-Strategie-Mix	75
2.4 Operatives Hotelmarketing.....	79

2.4.1	Marketing-Mix	79
2.4.2	Produktpolitik (<i>Product</i>).....	80
2.4.3	Preispolitik (<i>Price</i>).....	83
2.4.4	Distributionspolitik (<i>Place</i>).....	88
2.4.5	Kommunikationspolitik (<i>Promotion</i>).....	89
3	Hotelmanagement	95
3.1	Einordnung operatives Management in die Hotelmanagementebenen	95
3.2	Operatives Hotelmanagement	100
3.2.1	Operations-Frontoffice.....	101
	Interview mit Kees Lek Regional Product and Implementations Manager StayNTouch	109
3.2.2	Operations – Food&Beverage (F&B).....	140
3.3	Finance.....	153
3.3.1	Kostenarten- und Kostenstellenrechnung.....	154
3.3.2	Monatsabschluss.....	161
3.3.3	Bilanz und ausgewählte Kennzahlen	164
	Interview mit Jennifer Fröhlich Accounts Receivable Supervisor Hotel Adlon Kempinski Berlin.....	169
3.4	Business Development	172
3.4.1	Revenue-Management	174
3.4.2	Convention&Event-Management.....	203
3.4.3	Sales&Marketing.....	218
	Interview mit Frances Speckhahn Sales & Marketing Representative Macrander Hotels GmbH & Co. KG – Courtyard by Marriott Dresden und Best Western Macrander Hotel Dresden	219
3.5	Human Resources.....	224

3.5.1	Aktuelle Herausforderungen der Personalarbeit in der Hotellerie	225
3.5.2	Qualitätsmanagement in der Hotellerie	230
	Interview mit Sandra Koch Cluster-Human-Resource- Director Hilton Cologne und Hilton Bonn.....	242
4	Digitalisierung in der Hotellerie.....	247
4.1	Definition Customer Journey.....	248
4.2	Digitale Instrumente in der Hotellerie	251
5	Nachhaltigkeit in der Hotellerie.....	261
	Literaturhinweise	273
	Empfohlene und besprochene Websites.....	277
	Stichwörter.....	279