

1. **Editorial**
2. **Executive Summary**
3. **Konjunktur**
  - 3.1 Gesamtwirtschaft
  - 3.2 Gastgewerbe
  - 3.3 Hotellerie
4. **Angebot**
  - 4.1 Betriebsstrukturen
  - 4.2 Kapazitäten
  - 4.3 Hotelprojekte
  - 4.4 Investitionen
  - 4.5 Insolvenzen
5. **Nachfrage**
  - 5.1 Ankünfte
  - 5.2 Übernachtungen
  - 5.3 Bettenauslastung
  - 5.4 Incoming
  - 5.5 Aufenthaltsdauer
6. **Marktsegmente und -trends**
  - 6.1 Ferien- und Resorthotels
  - 6.2 Stadthotels
  - 6.3 Geschäftsreisehotels
  - 6.4 Serviced Apartments und Residenzen
  - 6.5 Tagungshotels
  - 6.6 Wellness- und Kurhotels
  - 6.7 Patientenhotels
  - 6.8 Boutique- / Design- und Lifestylehotels
  - 6.9 Budgethotels
  - 6.10 Luxushotels
  - 6.11 Familienhotels
  - 6.12 Best Agers
  - 6.13 Hostels
7. **Benchmarking**
  - 7.1 Deutschland
  - 7.2 Regionale Märkte
  - 7.3 Europa
  - 7.4 SPECIAL:  
Berlin versus Washington D.C.
8. **Arbeitsmarkt**
  - 8.1 Erwerbstätige
  - 8.2 Auszubildende
  - 8.3 Hospitality Studies
9. **Markenhotellerie**
  - 9.1 Definition
  - 9.2 Hotelgesellschaften und -gruppen
  - 9.3 Betreiberformen
  - 9.4 Marktanteile
  - 9.5 Erfolgsfaktoren
  - 9.6 Markenpolitik
  - 9.7 Internationale Perspektive
10. **Marketing**
  - 10.1 Distribution
  - 10.2 Buchungsportale
  - 10.3 Channelmanager
  - 10.4 Hotel-Metasearch
  - 10.5 Bewertungsportale
11. **Klassifizierung**
  - 11.1 Deutsche Hotelklassifizierung
    - 11.1.1 Markenprodukt
    - 11.1.2 Regelwerk
    - 11.1.3 Marketing
    - 11.1.4 Statistik
  - 11.2 Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen
    - 11.2.1 Markenprodukt
    - 11.2.2 Regelwerk
    - 11.2.3 Marketing
    - 11.2.4 Statistik
  - 11.3 Internationale Aspekte
12. **Qualitätsmanagement**
  - 12.1 DIN EN ISO 9001:2000
  - 12.2 „Q“-Serviceinitiativen
  - 12.3 Malcom Baldrige National Quality Award
  - 12.4 Ludwig-Erhard-Preis
  - 12.5 EFQM European Excellence Award
  - 12.6 European Hospitality Quality
13. **Einkaufsmanagement**
  - 13.1 Renditefaktor
  - 13.2 Supply Management
  - 13.3 Führungsaufgabe
  - 13.4 Strategie
    - 13.4.1 Ist-Analyse
    - 13.4.2 Zielsetzungen
  - 13.5 Lieferanten
  - 13.6 Bestellformen
  - 13.7 Kommunikation
14. **Normung**
  - 14.1 Terminologie
  - 14.2 Tagungsstätten
  - 14.3 Tourismus-Dienstleistungen
  - 14.4 Schwimmbeckenaufsicht
  - 14.5 Barrierefreiheit
15. **Hotelimmobilie**
  - 15.1 Spezialimmobilie
  - 15.2 Bewertungsverfahren
  - 15.3 Kennziffern
  - 15.4 Trends und Transaktionen
  - 15.5 Risiken
16. **Finanzierung**
  - 16.1 Rahmenbedingungen
  - 16.2 Basel II
  - 16.3 Hotellerie-Rating
  - 16.4 Existenzgründung
17. **Lobbying**
  - 17.1 Umsatzsteuer
  - 17.2 Rundfunkgebühren
  - 17.3 Urheberrecht
  - 17.4 Kreditkarten
  - 17.5 Unternehmenssteuerreform
18. **Tabellenverzeichnis**
19. **Abbildungsverzeichnis**
20. **Quellenverzeichnis**