

Management in der Hotellerie und Gastronomie

Betriebswirtschaftliche Grundlagen

Von
Professor

Karl Heinz Hänsler

unter Mitarbeit von

Olaf Christiansen, Bernd Dahringer,
Anette Feucht, Arndt Moritz Jaeschke,
Walter A. Retzl, Ulrike Rohr,
Thomas Schlieper, Axel Schrand,
Doris Widmann, Kay Winter

4., aktualisierte Auflage

R. Oldenbourg Verlag München Wien

Inhaltsübersicht

| | Seite |
|--|--------------|
| Vorbemerkung | 5 |
| Teil I: Konstitutive Entscheidungen | 9 |
| 1. Der Standort | 13 |
| 2. Das Marktkonzept von Hotelbetrieben | 27 |
| 3. Betriebsarten und Betriebstypen des Gastgewerbes | 41 |
| 4. Zusammenarbeit in der Hotellerie - Funktionelle Entkopplung, Betreiberformen und Kooperationen | 59 |
| 5. Die Aufbauorganisation von Hotelbetrieben | 77 |
| Teil II: Leistungen und Leistungserstellung in der Hotellerie | 85 |
| 1. Die gastgewerbliche Leistung als Dienstleistung | 87 |
| 2. Der Beherbergungsbereich | 97 |
| 3. Der Verpflegungsbereich | 119 |
| Teil III: Personalwesen in der Hotellerie | 143 |
| 1. Planung und Budgetierung im Personalwesen | 145 |
| 2. Suche und Auswahl von Personal | 155 |
| 3. Das' Arbeitsverhältnis in der betrieblichen Praxis | 165 |
| 4. Die betriebliche Aus- und Weiterbildung...., | 179 |
| 5. Die Entwicklung des Personalwesens in der Hotellerie | 187 |
| 6. Zusammenfassung | 189 |
| Teil IV: Hotel-Marketing | 193 |
| 1. Informationsgrundlagen und Entscheidungsrahmen | 195 |
| 2. Strategisches Hotel-Marketing | 209 |
| 3. Produkt- und Leistungs politik | 225 |
| 4. Preis- und Konditionenpolitik | 233 |
| 5. Distributionspolitik | 239 |
| 6. Kommunikationspolitik | 249 |

| | |
|---|------------|
| Teil V: Hotel Rechnungswesen | 259 |
| 1. Gliederung und Aufgaben des Rechnungswesens in der Hotellerie | 261 |
| 2. Die Analyse der Betriebsergebnisrechnung | 277 |
| 3. Die Kostenstellenrechnung | 297 |
| 4. Kalkulation (Einführung) | 305 |
| 5. Die Kalkulation der Beherbergungsleistungen | 309 |
| 6. Die Kalkulation der Verpflegungsleistungen | 327 |
| 7. Budgetierung in der Hotellerie | 345 |
| | |
| Teil VI: Wirtschaftsrechtliche Regelungen im Hotel- und Gaststättengewerbe | 363 |
| 1. Gastaufnahmeverträge | 367 |
| 2. Der Pachtvertrag | 383 |
| 3. Der Bierlieferungsvertrag | 389 |
| 4. Der Automatenaufstellvertrag | 397 |
| 5. Zusammenfassung | 399 |
| | |
| Teil VII: Aktualisierungen zur 4. Auflage | 403 |
| | |
| Literaturverzeichnis / weiterführende Literatur | 409 |
| Sachregister | 431 |

Teil I:

Konstitutive Entscheidungen

| | |
|---|-----------|
| Einführung | 11 |
| 1. Kapitel: Der Standort | 13 |
| 1.1 Die Bedeutung des Standortes für Hotelbetriebe | 13 |
| 1.1.1 Die Komplementarität des touristischen Angebotes und das Primat des Reiseziels | 14 |
| 1.1.2 Das touristische Angebot als das erweiterte Produkt von Hotelbetrieben | 15 |
| 1.2 Untersuchungsbereiche einer Standortanalyse | 17 |
| 1.2.1 Die Analyse des Angebotes | 19 |
| 1.2.2 Die Analyse des Beherbergungsangebotes | 20 |
| 1.2.3 Die Analyse der Nachfrage | 21 |
| 1.2.4 Exkurs: Die Analyse überörtlicher Entwicklungen | 23 |
| 2. Kapitel: Das Marktkonzept von Hotelbetrieben | 27 |
| 2.1 Undifferenziertes, differenziertes und konzentriertes Marketing | 28 |
| 2.2 Marktsegmente in der Hotellerie | 30 |
| 2.3 Gästeansprüche | 36 |
| 3. Kapitel: Betriebsarten und Betriebstypen des Gastgewerbes | 41 |
| 3.1 Betriebsarten des Beherbergungsgewerbes | 42 |
| 3.2 Betriebstypen der Hotellerie | 44 |
| 3.2.1 Betriebstypen nach dem Leistungsangebot | 44 |
| 3.2.2 Sonstige Kriterien zur Bildung von Betriebstypen | 48 |
| 3.3 Betriebsarten und Betriebstypen des Gaststättengewerbes | 49 |
| 3.3.1 Die Betriebsartengliederung des Statistischen Bundesamtes | 50 |
| 3.3.2 Die Segmentierung des Hotel- und Gaststättenverbandes Baden-Württemberg | 51 |
| 3.3.3 Weitere Segmentierungen | 54 |
| 3.4 Die Dynamik der Betriebsarten und Betriebstypen | 56 |
| 4. Kapitel: Zusammenarbeit in der Hotellerie - Funktionelle Entkopplung, Betreiberformen und Kooperationen | 59 |
| 4.1 Funktionelle Entkopplung | 59 |
| 4.2 Betreiberformen unter dem Aspekt der funktionellen Entkopplung | 61 |
| 4.2.1 Der Eigentümerbetrieb | 61 |
| 4.2.2 Pachtverhältnisse | 62 |