

Hotel- Controlling

Von
Prof. Dr. Stefan Gewalt

R. Oldenbourg Verlag München Wien

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	VII
1. Einführung	1
1.1. Bedeutung des Hotel-Controlling.....	1
1.2. Begriff des Hotel-Controlling.....	1
2. Betriebswirtschaftliche Grundlagen	4
2.1. Besonderheiten der Hotellerie.....	4
2.2. Unternehmensformen der Hotellerie.....	5
2.3. Corporate Identity.....	8
2.4. Strategische Grundausrichtungen in der Hotellerie.....	10
2.5. Marketing-Mix.....	11
2.6. Qualität.....	13
2.7. Rechnungswesen.....	14
3. Operatives Controlling	20
3.1. Jahresabschlüsse.....	20
3.1.1. Nach deutschem Recht erstellte Jahresabschlüsse.....	20
3.1.2. Nach US-GAAP erstellte Jahresabschlüsse.....	35
3.2. Uniform System of Accounts for the Lodging Industry.....	41
3.3. Kostenrechnung.....	44
3.3.1. Grundlagen der Kostenrechnung.....	44
3.3.2. Kostenarten.....	46
3.3.3. Kostenrechnungssysteme im Überblick.....	48
3.3.4. Ablauf der Kostenrechnung.....	50
3.3.5. Grundzüge der Vollkostenrechnung.....	51
3.3.6. Grundzüge der Teilkostenrechnung.....	56

VI *Inhaltsverzeichnis*

3.4.	Kennzahlenanalyse.....	60
3.4.1.	Kennzahlen des Gesamtunternehmens.....	60
3.4.2.	Kennzahlen des Beherbergungsbereichs.....	68
3.4.3.	Kennzahlen des F&B-Bereichs.....	72
3.5.	Hotelbetriebsvergleiche.....	75
3.6.	Investitionsentscheidungen.....	83
3.7.	Deckungsbeitrags-Flußrechnung im Beherbergungsbereich.....	90
3.8.	Budgetierung.....	100
3.8.1.	Grundlagen der Budgetierung.....	100
3.8.2.	Der Budgetierungsprozeß.....	102
3.8.3.	Abweichungsanalyse.....	104
3.8.4.	Zero-Based Budgeting.....	108
3.9.	Checklisten-Technik.....	110
3.10.	Nutzwertanalyse.....	118
3.11.	Service Map-Analyse.....	119
3.12.	Statistische Auswertungen.....	120
4.	Strategisches Controlling.....	128
4.1.	Strategische Früherkennung.....	128
4.2.	Portfolio-Analyse.....	129
4.3.	Produktlebenszyklusbetrachtungen.....	131
4.4.	Beschwerdemanagement.....	132
4.5.	Messung von Kundenzufriedenheit.....	133
4.6.	Benchmarking.....	140
	Englische Fachbegriffe der Hotellerie.....	147
	Englische Fachbegriffe des Controlling.....	157
	Literaturverzeichnis.....	165
	Stichwortverzeichnis.....	169