



INNOVATIVES NETZWERK CO-OPERIERENDER
UNTERNEHMEN ZUR BESCHLEUNIGUNG
DER ENTWICKLUNG

Hotellerie



Praxiserfahrungen und Branchenwissen für Gründerinnen und Gründer
Sozialer Unternehmen.

Herausgeber



Das Projekt wurde gefördert von



Vorwort	5
1. Markt	8
1.1 Zahlen, Daten und Fakten	8
1.2 Angebotsstruktur	11
1.3 Nachfragestruktur	12
1.4 Marktsegmente	13
1.5 Erfolgsfaktoren und häufige Gründungsfehler	16
2. Betriebsarten und Klassifizierung	17
2.1 Betriebsarten und Zimmertypen	17
2.2 Klassifizierung	18
2.3 Markenhotellerie	20
3. Produkt: Angebots- und Preisgestaltung	22
3.1 Angebotsgestaltung: Konzeption	22
3.2 Ausstattung und Ambiente	25
3.3 Preisgestaltung	26
4. Arbeitsbereiche im Beherbergungsgewerbe	31
5. Personal	35
5.1 Personalbedarf	35
5.2 Auswahl der Mitarbeiter/innen	38
5.3 Mitarbeiter/innen mit (Schwer)Behinderung	40
5.4 Einsatzplanung	42
5.5 Qualifizierung von Mitarbeiter/innen	43
5.6 Personalführung: Motivation	45
6. Investitions- und Finanzierungsbedarf	48
6.1 Baukosten	49
6.2 Voreröffnungskosten	51
6.3 Mindererlöse	53
6.4 Weitere Kostenverursacher in der Anlaufphase	54
6.5 Einflussfaktoren auf Investitionen	55
7. Betriebswirtschaft	57
7.1 Umsatz	58
7.2 Kosten	60
7.3 Kennzahlen zur (betriebswirtschaftlichen) Steuerung	63

8. Wareneinkauf/Warenwirtschaft	66
9. Marketing/Vertrieb	68
9.1 Marktanalyse	68
9.2 Kommunikative Marketinginstrumente	74
9.3 Distribution (Buchungswege und -systeme)	76
9.4 Qualitätsmanagement	77
10. Rechtliche Rahmenbedingungen	80
11. Anhang	83
Glossar	83
Arbeitsmaterial: Kriterien für Barrierefreiheit	85
Checklisten des DEHOGA für Existenzgründer/innen	87
Literatur	89
Pressemitteilungen/Ankündigungen/Newsletter	91
Informationsquellen und Anschauungsmaterial	91
Abkürzungen	93