

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1 Weibliche Hotelkultur	9
Das Ergebnis, kurz und kompakt:	11
2 Von Reisen und Herbergen	12
2.1 Historisch	12
2.2 Frauen im Grand Hotel	13
2.3 Geschäftsfrauen erobern die Hotels	13
2.4 Frauensensible Hotels	16
3 Die Studie	18
3.1 Qualitative Methoden	18
3.2 Methodisches Vorgehen	18
Literaturrecherche	19
Fragebogen	19
Beobachtungsstudien	20
Befragungen	21
4 Buchen und Reservieren	23
5 Hotel-Verortung	27
6 Check-in	28
6.1 Gepäck-Service	28
7 Der Empfang	31
8 Der Fahrstuhl	33
9 Der Flur	34
10 Die Lobby	35
11 Das Hotelzimmer	37
11.1 Das Fernsehgerät	38
11.2 Gesamt-Atmosphäre	39
11.3 Ablagen und Stauraum	41
11.4 Das Licht	45

Inhaltsverzeichnis

11.5 Die Schränke	48
11.6 Der Safe	50
11.7 Die Mini-Bar	51
11.8 Die Spiegel	52
11.9 Die Fenster	53
12 Das Badezimmer	55
12.1 Badewanne oder Dusche	55
12.2 Der Spiegel	58
12.3 Die Ablagen	59
12.4 Die Accessoires	60
13 Das Frühstück	62
14 Das Restaurant	65
14.1 Die Einrichtung	65
14.2 Der Service	67
14.3 Die Küche	68
15 Die Bar	70
15.1 Die Einrichtung	70
15.2 Der Service	71
16 Check-out	74
Schnell-Überblick: Verhalten Business-Frauen	75
Schnell-Überblick: Service-Einschätzungen Business-Frauen	77
Schnell-Überblick: Ansprüche Business-Frauen*	78
Schnell-Überblick: Ansprüche Business-Männer	86
Schnell-Überblick: Hotelmanagement	91
Schlüssel-Statements Hotelangestellte	94
Anhang	97
Frauensensible Hotels international (Auswahl)	97
Fragebogen Business-Frauen und -Männer	106
Fragebogen Hotel-Management	111
Literaturverzeichnis	115