

Wilhelm Pompl

Touristik- management 1

Beschafilingsmanagement

Mit 54 Abbildungen

Springer-Verlag

Berlin Heidelberg New York

London Paris Tokyo

Hong Kong Barcelona

Budapest

INHALTSVERZEICHNIS

Abkürzungsverzeichnis		XV
1	Einführung	1
1.1	Das System Tourismus	1
1.1.1	Begriff Tourismus	1
1.1.2	Tourismus als System	5
1.1.2.1	Systemkomponenten	5
1.1.2.2	Systemumwelt	9
1.1.2.3	Systemziele	13
1.1.2.4	Exkurs: Systemtheorie	17
1.2	Touristikmarkt	20
1.2.1	Urlaubsreisemarkt	20
1.2.2	Geschäftsreisemarkt	23
1.2.3	Charakteristische Strukturkriterien des Touristikmarktes	24
1.3	Reiseveranstalter	26
1.3.1	Definition	26
1.3.2	Rechtliche Stellung	29
1.3.3	Produkte	32
1.3.4	Branchenstruktur	33
1.3.5	Funktionen des Reiseveranstalters	39
1.4	Reisemittler	42
1.4.1	Definition	42
1.4.2	Unternehmenstypen	44
1.4.3	Geschäftsbereiche von Reisebüros	45
1.4.4	Rechtliche Stellung	49

1.5	Wettbewerbssituation in der Touristik	50
1.5.1	Wettbewerbsumfeld	50
1.5.2	Wettbewerbssituation der Reiseveranstalter	53
1.5.3	Wettbewerbssituation der Reisemittler	55
2	Managementaufgaben in der Touristik	59
2.1	Begriffsabgrenzung	59
2.2	Normatives Management	64
2.2.1	Bereiche	64
2.2.2	Die soziale Verantwortung der Unternehmen	67
2.3	Strategisches Management	68
2.3.1	Aufgaben des strategischen Managements	68
2.3.2	Funktionsbereiche	69
2.3.3	Zielplanung	71
2.3.4	Strategietypen	74
2.4	Operatives Management	76
2.5	Management von Funktionsbereichen	78
2.6	Management in kleinen und mittleren Unternehmen	81
2.6.1	Unternehmensstruktur in der Touristik	81
2.6.2	Managementbereiche	83
2.6.2.1	Unternehmensführung	83
2.6.2.2	Planung	85
2.6.2.3	Organisation	85
2.6.2.4	Kontrolle	86
2.6.2.5	Funktionsbereiche	86
2.7	Management von Dienstleistungen	88
2.7.1	Null-Fehler-Ergebnis	88

2.7.2	Bedeutung des Marketings	89
2.7.3	Wettbewerbsvorteile durch Mehrwertschaffung	90
2.8	Umweltmanagement	91
2.8.1	Umweltmanagement als strategische Option	91
2.8.2	Strategien des Umweltmanagements	92
2.8.3	Umwelt-Wertschöpfungskette	94
3	Beschaffung	100
3.1	Definition und Bedeutung	100
3.2	Beschaffungsprozeß	102
3.3	Ziele der Beschaffungspolitik	107
3.3.1	Versorgungsziele	107
3.3.2	Finanzziele	109
3.3.3	Marktziele	109
3.4	Beschaffungspolitische Strategien	111
3.4.1	Beschaffungsstrategische Optionen	111
3.4.2	Eigenerstellung oder Fremdbezug	114
3.4.3	Leistungsträgerpolitik	114
3.4.4	Kooperationsstrategien	116
3.5	Instrumente des Beschaffungsmarketings	116
3.5.1	Programmpolitik	119
3.5.2	Entgeltpolitik	120
3.5.3	Konditionenpolitik	121
3.5.4	Kommunikationspolitik	122
4	Beherbergungs- und Verpflegungsbetriebe	125
4.1	Das Produkt	125
4.1.1	Beherbergungsarten	125
4.1.2	Betriebsformen	129

4.2	Qualität von Beherbergungsleistungen	132
4.2.1	Aspekte der Qualität	132
4.2.2	Hotelklassifikationen	133
4.2.3	Erstellung eines Hotelklassifikationssystems	138
4.2.4	Qualitätskriterien	139
4.2.5	Behindertenfreundlichkeit	141
4.2.6	Umwelt- und Sozialverträglichkeit	143
4.3	Beschaffungsplanung	144
4.3.1	Kapazität und Kontingente	145
4.3.2	Mengenpolitische Überlegungen	148
4.3.3	Beschaffungszeitpunkt	149
4.3.4	Beschaffungswege	151
4.3.5	Einkaufsvorbereitung	153
4.4	Hotelvertrag	155
4.4.1	Vertragsarten	155
4.4.2	Grundinhalte eines Hotelvertrags	157
4.4.3	Weitere Inhalte des Hotelvertrags	159
4.5	Preise und Konditionen	160
4.5.1	Preispolitik	160
4.5.2	Zahlungsbedingungen	162
4.5.3	Belegungsgarantien	166
4.5.4	Stornierungsbedingungen	167
4.5.5	Freistellungsvereinbarungen	168
5	Flug	171
5.1	Flugreisemarkt	171
5.1.1	Bedeutung für die Touristik	171
5.1.2	Marktsegmentierung nach Reiseanlaß	173
5.1.3	Marktaufteilung nach Verkehrsarten	175
5.1.3.1	Fluglinienverkehr	175
5.1.3.2	Charterflugverkehr	176
5.2	Das Produkt	177

5.2.1	Produktelemente	177
5.2.2	Qualitätskriterien	178
5.2.3	Service als Wettbewerbsvorteil	181
5.3	Charterflügeisen	183
5.3.1	Marktregulierung	183
5.3.2	Charterkategorien	184
5.3.3	Kostenvorteile des Charterverkehrs	187
5.3.4	Beschaffung	190
5.3.5	Chartervertrag	193
5.4	Linienflügeisen	195
5.4.1	Marktregulierung	195
5.4.2	Flugtarife	198
5.4.3	Pauschalreisen mit Linienbeförderung	203
5.4.4	Beschaffung	205
6	Bus	210
6.1	Busreisemarkt	210
6.1.1	Nachfrage	210
6.1.2	Angebot	212
6.2	Arten von Busreisen	215
6.2.1	Busreisen nach dem Personenbeförderungsgesetz	215
6.2.1.1	Linienverkehr	215
6.2.1.2	Gelegenheitsverkehr	216
6.2.2	Busreisen nach Produktart	218
6.3	Genehmigungen	221
6.3.1	Genehmigungen im innerdeutschen Verkehr	221
6.3.2	Genehmigungen im EG-Binnenverkehr	222
6.3.3	Genehmigungen im sonstigen internationalen Verkehr	224
6.4	Qualitätskriterien	224
6.4.1	Imageprobleme des Busses	224
6.4.2	Busspezifische Produktvorteile	226
6.4.3	Qualitätskriterien für Buskomfort	227

6.4.4	Bordservice	231
6.5	Anmietung eines Busses	232
7	Bahn	239
7.1	Bahnreisemarkt	239
7.2	Produktpalette der Bahn	240
7.2.1	Beförderung	240
7.2.2	Serviceangebote	242
7.3	Qualitative Aspekte der Bahnbeförderung	244
7.4	Fahrpreise	246
7.4.1	Touristikrelevante Normaltarife	246
7.4.2	Ermäßigungen	249
7.4.3	Sondertarife für Reiseveranstalter	253
7.5	Sonderverkehr	254
7.6	DB - Lizenz	255
8	Schiff	258
8.1	Schiffsreisen	258
8.2	Kreuzfahrten	259
8.2.1	Entwicklung	259
8.2.2	Produkttypen	261
8.2.3	Produktelemente einer Kreuzfahrt	263
8.2.4	Fahrgebiete und Routen	267
8.2.5	Organisation	269
8.3	Fährverkehr	270

8.3.1	Allgemein	270
8.3.2	Pauschalreiseprodukte	271
8.4	Bootscharter	272
8.5	Liberalisierung im Seereiseverkehr	273
9	Gästebetreuung	276
9.1	Einführung	276
9.2	Gästeführung	277
9.3	Reiseleitung	277
9.3.1	Arten der Reiseleitung	277
9.3.2	Aufgaben der Reiseleitung	278
9.3.3	Arbeitsverhältnisse	279
9.4	Animation	280
9.4.1	Begriff	280
9.4.2	Betriebswirtschaftliche Ziele der Animation	281
9.4.3	Inhaltliche Ziele der Animation	282
9.4.4	Animationsbereiche	283
9.4.5	Prinzipien der Animation	284
9.4.6	Zur Kritik der Animation	286
9.5	Voraussetzungen qualifizierter Gästebetreuung	287
10	Sonstige Leistungsträger	291
10.1	Zielgebietsagentur	
10.2	Versicherungen	
10.2.1	Versicherungen für Kunden	
10.2.2	Versicherungen für Touristikunternehm	

- Inhaltsverzeichnis -

XIV

10.3	Mietfahrzeugunternehmen	299
10.4	Kreditkartenunternehmen	301
	Literaturverzeichnis	305
	Stichwortverzeichnis	334
	Abbildungsverzeichnis	338
	Tabellenverzeichnis	341