

Rudolf E. Kamphausen

Reiseverkehrsbetriebslehre

mit prüfungsrelevanten Fragen
und Themen für den Fachaufsatz

2., überarbeitete Auflage

[GABLER

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung in die Reiseverkehrsbetriebslehre	1
1.1 Freizeit und Urlaub als wirtschaftlicher und ökologischer Faktor.	1
1.2 Das Produkt Urlaub.	2
1.3 Die Hersteller von Urlaub.	3
1.4 Tourismuspolitik	4
1.5 Die verschiedenen Urlaubstypen.	5
1.6 Das Tourismuskonzept	9
1.7 Die Zubringer (Verkehrsträger) zu den Urlaubsorten.	9
1.8 Wiederholungsfragen zu diesem Kapitel	10
1.9 Arbeitsgruppen zu diesem Kapitel	10
2. Rechtsgrundlagen und Vertragswesen im Reiseverkehr.	11
2.1 Das Reisevertragsgesetz.	11
2.2 Allgemeine Reisebedingungen.	11
2.3 Abschluß des Reisevertrages.	12
2.4 Bezahlung des Reisepreises.	12
2.5 Leistungen des Reiseveranstalters.	13
2.6 Leistungs- und Preisänderungen.	13
2.7 Rücktritt durch den Kunden, Umbuchung, Ersatzpersonen.	14
2.8 Nicht in Anspruch genommene Leistungen	16
2.9 Rücktritt oder Kündigung des Reiseveranstalters.	16
2.10 Aufhebung des Vertrages wegen außergewöhnlicher Umstände.	17
2.11 Haftung des Reiseveranstalters.	18
2.12 Gewährleistung	18
2.13 Beschränkung der Haftung	19
2.14 Mitwirkungspflicht	20
2.15 Ausschluß von Ansprüchen und Verjährung	20
2.16 Paß-, Visa- und Gesundheitsvorschriften	20
2.17 Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen	21
2.18 Gerichtsstand	21
2.19 Prognosen für ein europäisches Reiserecht	21
2.20 Wiederholungsfragen zu diesem Kapitel.	22
2.21 Arbeitsgruppen zu diesem Kapitel	22
3. Die Versicherung im Reiseverkehr.	23
3.1 Einführung in die Versicherungsarten im Reiseverkehr.	23
3.2 Reise-Rücktrittskosten-Versicherung	24
3.2.1 Fragen zur Reise-Rücktrittskosten-Versicherung	26
3.3 Versicherung von Beistandsleistungen	
auf Reisen und Rücktransportkosten.	28
3.3.1 Fragen zur Versicherung von Beistandsleistungen	
auf Reisen und Rücktransportkosten.	30

3.4	Reisegepäck-Versicherung	31
3.4.1	Fragen zur Reisegepäck-Versicherung	36
3.5	Reise-Krankenversicherung	37
3.5.1	Fragen zur Reise-Krankenversicherung	39
3.6	Reise-Unfallversicherung	40
3.6.1	Fragen zur Reise-Unfallversicherung	42
3.7	Reise-Haftpflichtversicherung	43
3.8	Muster für Antrag auf Spezial-Haftpflichtversicherungen für Reiseunternehmen	44
4.	Reisebüro und Reiseveranstalter	47
4.1	Einführung	47
4.2	Marktforschung im Reisebüro	49
4.2.1	Was ist Marktforschung?	50
4.2.1.1	Was bedeutet Marktforschung für das Reisebüro?	50
4.2.1.2	Formen der Marktforschung	50
4.2.1.3	Umweltanalyse des Reisebüros	52
4.2.1.4	Marktanalyse des Reisebüros	52
4.2.1.5	Die Standortbestimmung des Reisebüros	54
4.2.1.6	Das Personal des Reisebüros	54
4.2.1.7	Die Konkurrenzanalyse	55
4.2.1.8	Kundenstruktur und Verhalten der Kunden eines Reisebüros	55
4.2.1.9	Die Betriebsstatistik im Reisebüro	57
4.2.1.10	Grunderwägung zur Erstellung eines Marketingkonzeptes	58
4.3	Wiederholungsfragen zu diesem Kapitel	60
4.4	Arbeitsgruppen zu diesem Kapitel	60
5.	Kur- und Bäderbetrieb	* 61
5.1	Einführung in die Grundlagen für den Kur- und Bäderbetrieb	61
5.2	Grundlagen der Kurortbehandlung	61
5.3	Indikationen	62
5.4	Gliederung der Artbezeichnungen	63
5.5	Voraussetzungen für die Artbezeichnungen	64
5.6	Kur- und Erholungseinrichtungen	66
5.7	Kurortcharakter	68
5.8	Kurtaxerhebung	69
5.9	Wiederholungsfragen zu diesem Kapitel	71
6.	Fremdenverkehrslehre	73
6.1	Grundlagen des Fremdenverkehrs	73
6.2	Grundlagen der Fremdenverkehrspolitik	73
6.3	Volkswirtschaftliche Bedeutung der Fremdenverkehrswirtschaft	74
6.3.1	Einkommens- und Wertschöpfungsfunktion	74

6.3.2	Unmittelbare Einkommen aus dem Fremdenverkehr.	74
6.3.3	Mittelbare Einkommen aus dem Fremdenverkehr.	74
6.3.4	Anteil der Fremdenverkehrswirtschaft am Bruttosozialprodukt ..	75
6.3.5	Gesamtwirtschaftliche Multiplikatoreffekte.	75
6.4	Maßnahmen zur Steigerung der Wirtschaftskraft des Fremdenverkehrs ..	75
6.4.1	Marketing im Unternehmen.	75
6.4.2	Überbetriebliches Marketing.	78
6.4.3	Marketing im Ausland für Reisen nach Deutschland.	79
6.4.4	Internationale Zusammenarbeit.	82
6.5	Wiederholungsfragen zu diesem Kapitel.	89
6.6	Arbeitsgruppen zu diesem Kapitel.	89
7.	Tourismus-Marketing.	91
7.1	Grundlagen des Tourismus-Marketing.	91
7.1.1	Überlegungen zum Marketing im deutschen Tourismus.	91
7.1.2	Vertikales Marketing.	93
7.1.3	Horizontales Marketing.	93
7.1.4	Schwierigkeiten für ein zentrales Tourismus-Marketing.	93
7.1.5	Methoden der Markt- und Absatzforschung im Tourismus-Marketing.	94
7.1.6	Analyse des Käuferverhaltens.	95
7.1.7	Thesen zur Angebotserstellung für das Produkt „Urlaub in Deutschland“.	97
7.1.8	Werbung und Öffentlichkeitsarbeit für das Produkt „Urlaub in Deutschland“*.	97
7.1.9	Vertrieb von Urlaubsprodukten.	99
7.2	Wiederholungsfragen zu diesem Kapitel.	100
7.3	Arbeitsgruppen zu diesem Kapitel.	100
8.	Verkehrsträger und Transportmittel im Tourismus.	101
8.1	Einführung in die Verkehrssparten.	101
8.2	Reisen mit der Bahn.	101
8.3	Reisen mit dem Omnibus.	113
8.3.1	Omnibusreisen als Form des Freizeitverhaltens.	113
8.4	Reisen mit dem Schiff.	115
8.4.1	Einführung in das Reisen mit dem Schiff.	115
8.4.2	Kreuzfahrten.	115
8.4.3	Fluß-Kreuzfahrten.	115
8.4.4	Kurz-Kreuzfahrten.	115
8.4.5	Entdeckerreisen.	116
8.4.6	Themen- und Sportreisen.	116
8.4.7	Segeltörns.	116
8.4.8	Fährpassagen.	116
8.4.9	Tagungen und Konferenzen.	116
8.5	Reisen mit dem Flugzeug.	116

8.5.1	Sondertarife der Lufthansa	117
8.5.2	Standards und Service bei Flugreisen	121
8.6	Reisen mit dem Pkw (Selbstfahrer)	122
8.7	Wiederholungsfragen zu diesem Kapitel	123
9.	Computer-Reservierungssysteme in der Reisebranche	125
9.1	Entwicklung eines Computer-Reservierungssystems am Beispiel START	125
9.1.1	Computer-Reservierungssysteme (CRS) in Deutschland	125
9.2	START PC, Reservierungs- und Vollterminals	126
9.3	Leistungsträger im START System	127
9.4	Die meistgenutzten START Funktionen	127
9.4.1	Flugbereich	127
9.4.2	Bahnbereich	129
9.4.3	Touristik	132
9.4.4	STARTModus	134
9.4.5	STARTTicket	137
9.5	START Informations- und Trainingssystem	137
9.5.1	STARTInfo System	138
9.5.2	Amadeus Info System (AIS)	138
9.5.3	START Online-Hilfe	140
9.5.4	Scholar Teach	140
9.5.5	Multimedia CBT	141
9.6	Technischer Aufbau von START	141
9.6.1	Das START.Netz	141
9.6.2	Das START Rechenzentrum	142
9.7	Wiederholungsfragen zu diesem Kapitel	142
9.8	Arbeitsgruppen zu diesem Kapitel	142
10.	Kleine Länderkunde: A-Z	143
10.1	Wiederholungsfragen zu diesem Kapitel	156
11.	Prüfungsfragen und Prüfungsaufgaben für den/die Reise- verkehrskaufmann/-frau	157
11.1	Fragen zur Betriebslehre des Reiseverkehrs I	157
11.2	Themen aus dem Berichtswesen/Fachbericht der Betriebslehre des Reiseverkehrs II	163
11.3	Lösungen zu den Fragen der Betriebslehre des Reiseverkehrs I. (Kapitel 11.1)	164
11.4	Lösungshinweise und Schwerpunkte zu den Themen aus dem Berichts- wesen/Fachbericht der Betriebslehre des Reiseverkehrs II. (Kapitel 11.2)	172
	Anhang: Fortbildungslehrgang Touristikfachwirt/-in	177
	Stichwortverzeichnis	179