

Matthias Kuom/Robert Gaßner/Britta Oertel

# Tourismus und Technik

mit einem Vorwort von Rolf Kreibich



Nomos Verlagsgesellschaft  
Baden-Baden

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
1 Einleitung	11
2 Rahmenbedingungen	12
2.1 Struktur des Tourismusmarktes	12
2.2 Entwicklungen des Tourismusmarktes	12
3 Reisetchnik: Transport	17
3.1 An- und Abreise, Rundreise	17
3.1.1 Flugzeuge	17
3.1.2 Bahn	20
3.1.3 Reisebusse	23
3.1.4 Autos	25
3.1.5 Wohnmobile	27
3.1.6 Schiffe	28
3.1.7 Zeppeline	33
3.1.8 Exkurs: „Space-Tourism“	34
3.2 Gepäcktransport	35
3.3 Mobilität vor Ort	35
3.3.1 Fahrräder	35
3.3.2 Öffentlicher Personennahverkehr (ÖPNV)	37
3.3.3 Miet- und Sharingwagen	39
3.3.4 Spaßmobile	41
3.3.5 Liffe	41
4 Reisetchnik: Aufenthalt	43
4.1 Unterkünfte	43
4.1.1 Planung und strategische Ausrichtung	44
4.1.2 Front Office	49
4.1.3 Back Office	52
4.1.4 Zimmerausstattung	57
4.2 Kongreß-Zentren und Tagungshotels	62
4.3 Bewirtung	64
4.4 Gestaltete Umgebung	67

5	Freizeittechnik	69
5.1	Reisemotivation	71
5.1.1	Erlebnis	71
5.1.2	Bildung - Kultur - Sprache	86
5.1.3	Sport und Fitneß	90
5.1.4	Gesundheit und Erholung	93
5.1.5	Realität und Virtualität	95
5.2	Reisen für Behinderte	97
5.3	Reisen für alte Menschen	99
5.4	Serviceleistungen	100
5.4.1	Erreichbarkeitsmanagement	101
5.4.2	Medizinische Betreuung	101
5.4.3	Haushaltsbetreuung	102
6	Technikeinsatz in Organisation und Administration	104
6.1	Traditionelle Vertriebswege im Tourismusbereich	107
6.1.1	Computerreservierungs- und Distributionssysteme	107
6.1.2	Nationale CRS	109
6.1.3	Direktanschluß von Agenturen an das Inhouse-System der Veranstalter	110
6.2	Dynamik von außen: Online- und Mehrwertdienste	111
6.2.1	Steigende Bedeutung von Internet und Online-Diensten	111
6.2.2	Das Leistungsspektrum der Mehrwertdienste im Telefon- und Datennetz	113
6.3	Telekommunikationsdienstleistungen für die Tourismuswirtschaft	114
6.3.1	Telefon und Telefax	114
6.3.2	Call Center	115
6.3.3	Electronic Mail und Multimedia Mail	116
6.3.4	Videokonferenzen/ Videotelefon für das Internet	117
6.3.5	Corporate Networks	117
6.3.6	CD-ROM	119
6.3.7	Automaten	119
6.3.8	Fernsehen und Videotext	120
6.3.9	Das World Wide Web und darauf basierende Such- und Filterprogramme	120
6.4	Electronic Commerce	121

6.5	Multifunktionelle Chipkarten und das Konzept des „Ticketless Travel“	123
6.5.1	Chipkarteneinsatz am Beispiel des internationalen Luftverkehrs	123
6.5.2	Chipkarteneinsatz im Zielgebiet	125
6.6	Telearbeit und Telelernen in der Tourismusbranche	126
6.6.1	Telearbeit	126
6.6.2	Telelernen	128
6.7	Bündelung touristischer Leistungen mittels neuer Medien	128
6.7.1	Aktivitäten der CRS/GDS-Betreiber	128
6.7.2	Anbieterübergreifende Angebote	129
6.7.3	Virtuelle touristische Reisebüros	129
6.7.4	Elektronische Marktplätze	130
6.7.5	Regionale Tourismus-Informations- und Reservierungssysteme	132
6.8	Vorteile und Risiken durch IuK-Technologien für die Tourismusbranche	135
6.8.1	Vorteile	135
6.8.2	Risiken	139
7	Fazit	142
7.1	Transport und Mobilität	142
7.2	Aufenthalt	143
7.2.1	Unterkünfte	143
7.2.2	Freizeittechnik	145
7.3	Technikeinsatz in Organisation und Administration	146
7.4	Ausblick	147
	Experten	148
	Literaturverzeichnis	150