

INHALT – TOURISMUS UND MARKETING 1

SYSTEM TOURISMUS UND MARKETING	
1 Einführung	7
2 Begriffsbestimmungen	8
2.1 Tourismus	8
2.2 Freizeitwirtschaft	9
2.3 Marketing	10
2.4 Regelkreis des Marketings	11
2.5 Marketinginstrumente	12
UMFELDFAKTOREN	
1 Einführung	15
1.1 Die Entwicklung der Freizeit	16
1.2 Die Reisefreiheit	16
1.3 Die Boomfaktoren des Tourismus	17
1.4 Die neuen Bedürfnisse	18
2 Entwicklung des Tourismus	18
2.1 Entwicklung vom Altertum bis etwa 1850	19
2.2 Entwicklung von 1850 bis zum 1. Weltkrieg	20
2.3 Entwicklung von 1914 bis 1945	21
2.4 Tourismusentwicklung bis heute	22
2.5 Das 21. Jahrhundert: Ausblick	24
3 Wirtschaftliche Bedeutung des Tourismus	25
3.1 Weltwirtschaftliche Aspekte	25
3.2 Wirtschaftliche Aspekte aus der Sicht eines Staates: Österreich	27
4 Tourismussubjekt und Reisemotive	34
4.1 Allgemeine Einführung: Tourismus – Luxus oder Grundbedürfnis?	34
4.2 Konsumtrends	36
4.3 Arten des Tourismus	40
4.4 Formen des Tourismus	41
VORAUSSETZUNGEN FÜR DAS TOURISTISCHE ANGEBOT	
1 Basis und Zusammensetzung des Tourismusangebots	45
1.1 Einführung	45
1.2 Begriffsbestimmung	46
1.3 Allgemeine Angebotssituation	46
1.4 Angebotsgrundlagen	47
1.5 „Ursprüngliches“ Angebot	48
1.6 „Aufbereitetes“ Angebot	49
1.7 „Materielles“ Angebot	49
1.8 „Immaterielles“ Angebot	50
1.9 Der Markt macht das Angebot	51
1.10 Das Angebot im Reisebüro	52
NACHHALTIGKEIT	
1 Sanfter Tourismus	54
1.1 Fallbeispiel „respect“	56
1.2 „Anders reisen“	57
1.3 Ökotourismus	57
1.4 Intelligenter Tourismus	58
1.5 Strategie einer nachhaltigen Regionalpolitik	59
2 Natur und Landschaft als wesentliche touristische Grundlagen eines Reisebüros	62
2.1 Wald und Tourismus	64
2.2 Naturschutz und Tourismus	66
2.3 Nationalparks	69
2.4 Raumordnung und Tourismus	73
DIE KULTURELLE BEDEUTUNG DES TOURISMUS	
1.1 Die Kultur gestaltet das touristische Image	76
1.2 Grundlagen des kulturtouristischen Angebots	79
1.3 Kulturtouristisches Marketing	87
BETRIEBE UND INSTITUTIONEN DER FREIZEIT- UND TOURISMUSWIRTSCHAFT	
1 Einleitung	89
2 Gliederung der Tourismusbetriebe	90
2.1 Nach ihrer Abhängigkeit vom Tourismus	90
2.2 Gliederung nach rechtlich-wirtschaftlichen Rahmenbedingungen	91
2.3 Eingliederung in die Wirtschaftskammern	91
3 Wichtige Tourismusbetriebe und ihre Besonderheiten	92
3.1 Gastgewerbliche Betriebe	92
3.2 Gastronomie	93
3.3 Hotellerie	95
3.4 Parahotellerie	97
3.5 Kuranstalten	100
3.6 Kongresshäuser	102
4 Weitere Tourismusbetriebe	103
5 Kooperation und Konzentration im Tourismus	107
5.1 Vorteile der Zusammenarbeit im Tourismus	108
5.2 Formen der Zusammenarbeit	110
5.3 Kooperationsmodelle	112

RECHT UND ORGANISATIONEN DES TOURISMUS IN ÖSTERREICH

1	Rechtsgrundlagen des Tourismus in Österreich	119
1.1	Rechtsvorschriften des Bundes	120
1.2	Wichtige landesrechtliche Regelungen	122
2	Tourismus-Organisationen in Österreich	122
2.1	Bundesweite Organisationen	123
2.2	Organisationen auf Landesebene	124
2.3	Organisationen auf Gebietsebene	125
2.4	Organisationen auf Ortsebene	128
2.5	Aufgabenteilung und Kooperation	131

TOURISMUSPOLITIK 134

1	Ziele der Tourismuspolitik	135
2	Träger der Tourismuspolitik	136
3	Die österreichische Tourismusstrategie	137
3.1	Neue Wege im Tourismus	137
3.2	Inhaltliche Schwerpunkte	139
3.3	Fünf starke Erfolgsfaktoren	139
3.4	Tourismusstrategie der Österreich Werbung	141
3.5	Tourismuspolitik der Österreich Werbung	142
3.6	Tourismuspolitik auf Länderebene	144
3.7	Tourismuspolitik in den Regionen	145
3.8	Tourismuspolitik in den Ortsorganisationen	146

REISEORGANISATION

1	Einführung in die Reisebürobranche	147
1.1	Tätigkeitsschwerpunkte von Reiseunternehmen	147
1.2	Reiseveranstalter (Tour Operator, Wholesaler)	148
1.3	Reisevermittler (Retailer, Travel Agent, „Reisebüro“), Outgoing-Geschäfte	148
1.4	Incoming-Geschäfte	149
2	Rechtsgrundlagen für die Reisebüros in Österreich	149
2.1	Gewerberecht für Reisebüros	150
2.2	Die Allgemeinen Reisebedingungen – ARB	152
3	Die Arbeit im Reisebüro	156
3.1	Tätigkeitsbereiche und Arbeitsschwerpunkte	156
3.2	Die Organisation von Reisebüros	159
3.3	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Reisebüro	160
3.4	Ausstattung des Reisebüros	162
3.5	Wichtige Arbeitsbereiche in Reisebüros, insbesondere Kundenberatung	164
4	Die Erstellung von Pauschalarrangements	173
4.1	Das Produkt „Pauschalreise“	175
4.2	Risiko für Reiseveranstalter	175
4.3	Packageerstellung nach dem Modul-System	177
4.4	Arbeitsabläufe bei der Erstellung von Pauschalreisen	177
4.5	Kalkulationsbeispiel einer Pauschalreise mit Margenbesteuerung	181

ANHANG

Fallbeispiele	183
Deskriptoren	190
Literatur	191
Register	192

Abbildungsnachweis

ADAC, München: 23 oben, 37, 47
AIG: 129, 163 unten
Aktivum, Karikaturist „Hasling“: 67 unten
Verlag Archiv: 20 oben, 103, 177 oben
Austria Centre Vienna: 102 links
Autoren Archiv: 18 unten, 95
BM für Umwelt, Jugend und Familie, Abt. Naturschutz: 58 links, 58 rechts oben, 58 mitte, 58 rechts unten, 69, 71 oben links
BMW: 134 unten
Burgenland Tourismus: 55
Corel-Corporation: 27 rechts
Flughafen Wien: 134 oben
fvw: 169, 163 mitte, 168
Gütergemeinschaft Buskomfort (gbk): 180
hotel+tourist-revue: 43 rechts unten
IMSI: 9 mitte links, 9 mitte rechts
intercup GmbH, Prospekt Reisebüroeinrichtungen: 147, 163 oben
Kolarik, Andreas: 162 (mitte, unten)
Krippendorf, Jost: 32
McBride, Joe: 53
Mühlviertler Waldhaus: 64 unten
Nationalparkverwaltung Berchtesgaden: 64 oben
Naumann, Erich (Klessheim): 164, 173 oben

Oberösterreichische Nachrichten Linz, Karikaturist Florian: 23 unten, 63 oben
Österreich Werbung www.austrianviews.at:
8, 9 oben, 9 unten (Popp, Hims), 18 oben, 21 oben und unten, 22, 30 (Weinhaepf, Ilgner, Wiesenhofer), 45 (Hofer), 46 (Hims), 48, 49 oben und unten, 50, 51, 57 unten, 62 links und rechts unten, 63 (Horvath), 66 links und rechts, 71 oben und unten, 76, 79 alle, 80 alle, 81 alle, 82 alle, 83 alle, 84 alle, 85 alle, 88 (Hofer), 89 alle, 93 alle, 94 (Ilgner), 95 (Lamm), 99 (Diejun), 101 alle, 102 rechts, 104, 105 oben und unten, 114 (Burgstaller), 119, 123 (Hofer), 140, 142 (Hofer, Burgstaller), 178.
Urlaub am Bauernhof: 59, 61, 97
ÖW-Bulletin: 42, 127
Pferdebahnhof Kerschbaum: 20 unten
Quoniam, Pierre: 27 links
Reisebüro bulletin: 177 unten links, 177 unten rechts
Reisecenter alltours, Franchise-Broschüre: 171 oben links
Rolf Totter: 65 links, 65 rechts Strohmaier: 77
touristik management, Jochen Schlemmermeyer: 166
Travel Inside Nr. 24: 176 WIFI: 11
Weitere Quellenangaben finden Sie direkt bei den betreffenden Seiten im Buch sowie im Literaturverzeichnis.
Alle nicht näher bezeichneten Abbildungen stammen aus Veröffentlichungen der jeweils angeführten Institutionen, regionalen Tourismusverbände bzw. -betriebe.