

# Unternehmertum im Tourismus

Führen mit Erneuerungen

Bearbeitet von

Prof. Dr. Klaus Weiermair, Prof. Dr. Mike Peters, Prof. Dr. Harald Pechlaner, Dr. Marc-Oliver Kaiser, Prof. Dr. Thomas Bieger, Mag. Stefanie Ebner, Dr. Jörg Frehse, Prof. Dr. Matthias Fuchs, Mag. Dr. Franz Hartl, Prof. Dr. Peter Keller, Dr. Joachim Kernstock, Prof. Dr. Christian Laesser, Mag. Pius Netzer, Dr. Werner Pauen, Dr. Frieda Raich, Prof. Dr. Egon Smeral, Prof. Dr. Paul Tschurtschenthaler

erweitert, überarbeitet 2007. Taschenbuch. 279 S. Paperback

ISBN 978 3 503 10662 2

Format (B x L): 15,8 x 23,5 cm

Gewicht: 440 g

[Weitere Fachgebiete > Sport, Tourismus, Freizeit > Tourismus & Reise: Allgemeines, Geschichte > Tourismus & Reise: Ökonomie, Ökologie](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

**beck-shop.de**  
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

# **Unternehmertum im Tourismus**

## **Führen mit Erneuerungen**

Herausgegeben von

Prof. Dr. Klaus Weiermair  
Prof. Dr. Mike Peters  
Prof. Dr. Harald Pechlaner  
Dr. Marc-Oliver Kaiser

Mit Beiträgen von

Prof. Dr. Thomas Bieger, Stefanie Ebner,  
Dr. Jörg Frehse, Prof. Dr. Matthias Fuchs, Dr. Franz Hartl,  
Dr. Marc-Oliver Kaiser, Prof. Dr. Peter Keller,  
Dr. Joachim Kernstock, Prof. Dr. Christian Laesser, Pius Netzer,  
Dr. Werner Pauen, Prof. Dr. Harald Pechlaner,  
Prof. Dr. Mike Peters, Dr. Frieda Raich,  
Prof. Dr. Egon Smeral, Prof. Dr. Paul Tschurtschenthaler,  
Prof. Dr. Klaus Weiermair

2., neu bearbeitete und erweiterte Auflage

---

**ERICH SCHMIDT VERLAG**

**Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek**

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation  
in der Deutschen Nationalbibliografie;  
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über  
dnb.ddb.de abrufbar.

**Weitere Informationen zu diesem Titel finden Sie im Internet unter**  
**ESV.info/978 3 503 10662 2**

1. Auflage 2004  
2. Auflage 2008

ISBN 978 3 503 10662 2

Alle Rechte vorbehalten  
© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co., Berlin 2008  
[www.ESV.info](http://www.ESV.info)

Dieses Papier erfüllt die Frankfurter Forderungen  
der Deutschen Bibliothek und der Gesellschaft  
für das Buch bezüglich der Alterungsbeständigkeit und  
entspricht sowohl den strengen Bestimmungen der US Norm  
Ansi/Niso Z 39.48-1992 als auch der ISO-Norm 9706.

Druck und Bindung: Hubert & Co., Göttingen

# Vorwort zur 2. Auflage

Unter dem Gesichtspunkt der aktuellen Entwicklungen der nationalen sowie internationalen Tourismusmärkte sowie der besonderen Situation des touristischen Unternehmers wird deutlich, dass massive Strukturveränderungen innerhalb des Marktgeschehens zwangsläufig mit der Forderung nach einem neuen „Unternehmertum im Tourismus“ einhergehen müssen.

Multimedial transparente Angebotsstrukturen, der ausgeprägte Sättigungsgrad der Nachfrager sowie der existente hohe Konkurrenzdruck der Angebotsseite begründen konsequent eine neuartige Führungssystematik, die auf einen Wandel der traditionell und kulturspezifisch geprägten Tourismusstrukturen ausgerichtet ist. Das Credo eines „Führens mit Erneuerungen“ muss somit maßgeblich eine intensive Auseinandersetzung mit den Schwerpunkten der Innovationsorientierung und Flexibilität der touristischen Dienstleister zugrunde legen.

In diesem Zusammenhang ist es zwingend notwendig alte, klassische Tourismusmodelle abzustreifen und den Blick für neue Anforderungen eines modernen Managements im Tourismus zu öffnen.

Das vorliegende Buch befasst sich mit derartig aktuellen Fragestellungen des Unternehmertums und des unternehmerischen Handelns in der Tourismusbranche. Basierend auf den grundlegenden Veränderungen des Tourismus im Zeitablauf, werden die zentralen Bausteine eines neuen erfolgreichen Unternehmertums im Tourismus aufgezeigt.

Eine Erneuerung der grundlegenden touristischen Strategien und Geschäftsmodelle, Fragestellungen der Finanzierungssystematik, Benchmarking-Ansätze sowie mitarbeiter- und kundenzufriedenheitsspezifische Steuergrößen stellen hierbei einen thematischen Schwerpunkt der Vielzahl der neuen elementaren Anforderung an das Management im Tourismus dar.

Eine derartig ausgeprägte Richtungsänderung des Managements touristischer Dienstleistungen steht immer in einem engen Zusammenhang mit einem erhöhten Informationsbedarf und so erfreut es sowohl die Herausgeber, die Autoren als auch den Verlag, mit der nun vorliegenden zweiten neu bearbeiteten und erweiterten Auflage des Werkes einen kleinen Beitrag in dieser Hinsicht zu leisten. Sämtliche Kapitel wurden in behutsamen Maße unter Berücksichtigung der aktuellen Strukturentwicklungen innerhalb des Tourismus überarbeitet und gemäß den Erfordernissen an ein neues, aktuell geprägtes

Führungsmanagement durch die Hinzuziehung thematisch spezialisierter Autoren ergänzt.

Die Zusammenarbeit des Instituts für Strategisches Management, Marketing und Tourismus der Universität Innsbruck mit dem Stiftungslehrstuhl Tourismus der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt sowie der Kaiser Consult Unternehmensberatungsgesellschaft in Köln, bildet hierbei eine thematisch übergreifende Grundlage, die eine enge Vernetzung von Wissenschaft und Praxis gewährleistet.

In diesem Zusammenhang kann aus dem Übergang in die nunmehr vorliegende zweite Auflage des Werkes sowie durch die Einbeziehung des Feedbacks aus Wissenschaft und Praxis abgeleitet werden, dass das neue „Unternehmertum im Tourismus“ nicht mehr als ein erster Schritt, sondern vielmehr als ein Basistool einer eingehenden „Entrepreneurship“-Analyse innerhalb der Tourismusbranche einzustufen ist.

Was wäre dieses Werk jedoch ohne unsere geschätzten Autoren? Daher gebührt an dieser Stelle Dank dem autorenselbig entgegengebrachten Engagement bei der Auseinandersetzung mit den thematischen Schwerpunkten. Ebenso danken wir unseren Kollegen in Wissenschaft und Praxis für die kritische Evaluierung sowie Herrn Mag. Christopher Kronenberg für die Erstellung und eingehende Durchsicht der Druckvorlage.

Für die Koordination und Prüfung der Druckvorlage zeichnen sich Dr. Marc-Oliver Kaiser und Prof. Dr. Mike Peters verantwortlich.

Besonderer Dank steht an dieser Stelle insbesondere auch wieder Herrn Dr. Joachim Schmidt zu, der uns als verantwortlicher Verlagleiter und Geschäftsführer des Erich Schmidt Verlags wiederholt die Möglichkeit bereitgestellt hat, dieses Werk in einem derart angesehenen Verlag zu publizieren.

Innsbruck/Eichstätt/Köln, im September 2007

Klaus Weiermair  
Mike Peters  
Harald Pechlaner  
Marc-Oliver Kaiser

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	5
<i>Mike Peters/Klaus Weiermair</i> Zur Relevanz und Brisanz des Unternehmertums .....	9
<b>Teil I: Unternehmerische Herausforderungen im „neuen“ Tourismus</b>	
<i>Klaus Weiermair</i> Neue Rahmenbedingungen der Individualhotellerie und Gastronomie des 21. Jahrhunderts .....	15
<i>Egon Smeral</i> Wachstumsmaschine Tourismus: Semper et Ubique?.....	25
<i>Franz Hartl</i> Die neue Finanzierungswelt für Unternehmer.....	41
<i>Werner Pauen</i> Bonitätsbewertung von Unternehmen der Tourismusindustrie am Beispiel der Kettenhotellerie .....	55
<b>Teil II: Managementherausforderungen im „neuen“ Tourismus</b>	
<i>Thomas Bieger/Christian Laesser</i> Neue Organisationsformen und Geschäftsmodelle im Tourismus .....	75
<i>Paul Tschurtschenthaler</i> Unternehmerische Aus- und Weiterbildung im Tourismus .....	95
<i>Harald Pechlaner/Frieda Raich</i> Vom Entrepreneur zum „Intrapreneur“ – die Rolle des Unternehmers im Netzwerk Tourismus .....	111

<i>Joachim Kernstock</i>	
Möglichkeiten und Grenzen des Corporate Brand Management .....	127

### **Teil III: Unternehmertum und die Entwicklung neuer Dienstleistungen**

<i>Jörg Frehse</i>	
Internationale Dienstleistungskompetenzen: Neue Impulse für das strategische Management von Tourismusbetrieben .....	145

<i>Marc-Oliver Kaiser</i>	
Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit im Tourismus: neue Ansätze zur Umsetzung der Dienstleistungsqualität .....	165

<i>Peter Keller</i>	
Innovation und Tourismus.....	189

### **Teil IV: Unternehmertum im Tourismus: Quo Vadis?**

<i>Stefanie Ebner/Pius Netzer/Mike Peters</i>	
Benchmarking innovativer Unternehmer im Tourismus: Was macht einen innovativen Unternehmer aus?.....	205

<i>Matthias Fuchs</i>	
Entwicklungspotenzial und Best-Practice der Ressource „Unternehmertum“ im Tourismus.....	231

<i>Mike Peters</i>	
Wachstumsbarrieren in der Hotellerie.....	253

<i>Mike Peters/Klaus Weiermair</i>	
Ausblick oder wohin wird sich die Individualhotellerie in Zukunft bewegen? .....	271

Autorenverzeichnis .....	275
--------------------------	-----