

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----------|
| Vorwort | I |
| Inhaltsverzeichnis | II |
| Abbildungsverzeichnis | IV |
| 1 EINLEITUNG..... | 1 |
| 1.1 Problemstellung und Zielsetzung der Arbeit..... | 1 |
| 1.2 Aufbau der Arbeit..... | 3 |
| 2 DER DEUTSCHE INCOMING TOURISMUS..... | 5 |
| 2.1 Organisationsstruktur im deutschen Incomingtourismus | 5 |
| 2.2 Veränderte Rahmenbedingungen im Tourismus..... | 7 |
| 3 DIE TOURIST-INFORMATION – THEORETISCHE BETRACHTUNGEN | 9 |
| 3.1 Betrachtung der „Hardware“..... | 9 |
| 3.1.1 Aufgabenfelder der Tourist-Information | 9 |
| 3.1.2 Die Wahl der Rechtsform..... | 15 |
| 3.1.3 Kooperation und Netzwerkbildung | 22 |
| 3.2 Betrachtung der „Software“..... | 24 |
| 3.2.1 Der Führungsstil..... | 25 |
| 3.2.2 Personalenwicklung..... | 31 |
| 3.2.3 Mitarbeitermotivation und Mitarbeiterzufriedenheit..... | 35 |
| 4 DIE TOURIST-INFORMATION - EMPIRISCHE ANALYSEN | 38 |
| 4.1 Zielsetzung der empirischen Untersuchung | 38 |
| 4.2 Durchführung und Gestaltung der empirischen Untersuchung | 38 |
| 4.2.1 Methodische Vorgehensweise | 38 |
| 4.2.2 Planung und Durchführung der Leitfaden gestützten Experteninterviews | 39 |
| 4.3 Auswertung und Analyse der zentralen Themenfelder der Untersuchung | 43 |
| 4.3.1 Auswertung „Hardwarefaktoren“ | 44 |
| 4.3.1.1 Hauptgeschäftsfelder | 44 |
| 4.3.1.2 Organisationsform | 49 |
| 4.3.1.3 Kooperation | 53 |
| 4.3.1.4 Kooperation über Marken – Bildung einer Destination | 57 |
| 4.3.2 Auswertung „Softwarefaktoren“ | 62 |
| 4.3.2.1 Mitarbeiterstruktur | 62 |
| 4.3.2.2 Führungsstil | 66 |
| 4.3.2.3 Personalentwicklung | 67 |
| 4.3.2.4 Mitarbeitermotivation und Mitarbeiterzufriedenheit | 68 |
| 4.3.2.5 Zukunftsvisionen für die Tourist-Informationen | 70 |

| | | |
|-----------------------------|--|------------|
| 5 | MABNAHMENVORSCHLÄGE HINSICHTLICH EINER ZUKUNFTSFÄHIGEN TOURIST-INFORMATION..... | 73 |
| 5.1 | „Hardware“..... | 73 |
| 5.1.1 | Handlungsfeld - Organisationsstruktur..... | 73 |
| 5.1.2 | Handlungsfeld - Kooperation | 76 |
| 5.1.3 | Handlungsfeld - Aufgabenfelder | 81 |
| 5.2 | „Software“ | 88 |
| 5.2.1 | Handlungsfeld – Führungsstil..... | 88 |
| 5.2.2 | Handlungsfeld – Personalentwicklung | 89 |
| 5.2.3 | Handlungsfeld - Motivation | 92 |
| 6 | FAZIT UND AUSBLICK | 94 |
| Anhang | | V |
| Literaturverzeichnis | | XII |