

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 Personalentwicklung.....	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