

Die Touristische Dienstleistungskette und ihre Akteure

Theoretische Grundlagen

unterstützt durch:



Definition Wertschöpfungskette

Begriffsbedeutung

- Mit der Wertschöpfungskette (supply chain) werden die verschiedenen Aufgaben zur Leistungserbringung beschrieben.
- Eine Wertschöpfungskette reicht im Idealfall vom Lieferanten der Rohstoffe über den Hersteller des Produktes bis hin zum Handel und damit zum Endverbraucher.
- Im Tourismus:

Wertschöpfungskette = Dienstleistungskette

Touristische Dienstleistungskette

- Glieder der touristischen Dienstleistungskette:
 - Distribution – z.B. Reisemittler, Reisebüro
 - Organisation – z.B. Reiseveranstalter, Tourist-Informationen
 - Destination
 - Transportgewerbe
 - Gastgewerbe
 - Beherbergung
 - etc.

Touristische Dienstleistungskette

- touristische Dienstleistungen werden während ihres Produktionsprozesses konsumiert
- das Personal, das am Produktionsprozess beteiligt ist, ist Teil des Produkts
- auch der Konsument ist in das Produkt miteinbezogen
- die Dienstleistungen können nicht auf Lager gelegt werden und sind „sehr verderbliche Waren“
- die Dienstleistungen sind an ihren zugehörigen Ort gebunden
- die Nachfrage ist nicht vorhersehbar
- die touristische Dienstleistungskette ist äußerst komplex

Touristische Dienstleistungskette

Wer gehört zu den Gliedern der Kette?

Die Gruppe der profitorientierten Unternehmen:

- Eigentümer (Hoteliers, Restaurateure)
- Gesellschaften des öffentlichen und privaten Rechts
- Partnerschaftlich organisierte Institutionen
- Franchising-Unternehmen

Die Gruppe der non-profit Organisationen

- lokale Behörden
- Öffentliche Unternehmen (z.B. SBB)
- Tourismus Büros
- Wohlfahrtsunternehmungen und Stiftungen

Die lokale Bevölkerung

Der Kunde selbst

Touristische Dienstleistungskette



Touristische Dienstleistungskette (Quelle: in Anlehnung an Fischer 2008; IMO 2002)

Aufgaben

Bearbeiten Sie in ihrer Kleingruppe zunächst folgende Frage:

1) Inwieweit kann an der Teilleistung eingewirkt werden, um das touristische Produkt nachhaltiger zu gestalten?

Machen Sie sich anschließend für die Plenumsdiskussion Gedanken über folgende Aufgabe:

2) Das touristische Angebot besteht aus einem ursprünglichen Angebot (natürliches Angebot, soziokulturelles Angebot, allgemeine Infrastruktur) und einem abgeleiteten Angebot (touristische Infrastruktur, Freizeitinfrastruktur, spezielle touristische Angebote). Erörtern Sie Bereiche des touristischen Produkts und ordnen Sie diese grob in die Kategorien des ursprünglichen und abgeleiteten Angebots.