

Kristin Düerkop

Entwicklung eines Leitfadens für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement im Natursport am Beispiel des Nationalpark Harz

Diplomarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2008 GRIN Verlag
ISBN: 9783640323975

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/126608>

Kristin Düerkop

**Entwicklung eines Leitfadens für ein erfolgreiches
Qualitätsmanagement im Natursport am Beispiel des
Nationalpark Harz**

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com



Entwicklung eines Leitfadens für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement im Natursport am Beispiel des Nationalpark Harz

Eingereichte Abschlussarbeit

zur Erlangung des Grades **Diplom-Kauffrau (FH)**

im Studiengang **Tourismusmanagement**

an der Karl-Scharfenberg-Fakultät

der Fachhochschule Braunschweig/Wolfenbüttel

Vorgelegt von:

Kristin Düerkop

Goslar, 19.12.2008

*Qualität ist niemals Zufall; sie ist immer das Ergebnis hoher Ziele,
aufrichtiger Bemühung, intelligenter Vorgehensweise und
geschickter Ausführung.*

(Will A. Foster)

Vorwort

An dieser Stelle möchte ich mich bei allen Personen bedanken, die mich bei der Anfertigung meiner Diplomarbeit unterstützt haben.

Zum Einen gilt mein Dank Herrn Dr. Ing. Rainer Mühlnickel, der mir die Gelegenheit gab, eine praxisbezogene Diplomarbeit am Beispiel des Nationalpark Harz anzufertigen. Auch für die Übernahme meiner Betreuung und des Prüfungsvorsitzes möchte ich ihm danken.

Zum Anderen möchte ich mich bei Herrn Dr. phil. Thomas Caplan für seine Bereitschaft, als Zweitprüfer zu fungieren, bedanken. Bereits während meines zweiten Praxissemesters stand er mir mit Rat und Tat zur Seite.

Natürlich danke ich ebenfalls meinen engagierten und interessierten Korrekturlesern und -leserinnen für all ihre hilfreichen Anregungen und Verbesserungsvorschläge.

Mein herzlichster Dank gilt meiner Familie und meinem Freund, die mich während meiner gesamten Studienzeit und besonders während der Anfertigung meiner Diplomarbeit stets mit viel Kraft und Mut unterstützt haben.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	III
Inhaltsverzeichnis	IV
Abkürzungsverzeichnis.....	VI
Abbildungsverzeichnis	VII
Tabellenverzeichnis.....	VIII
1 Einführung.....	1
1.1 Problemstellung.....	1
1.2 Aufbau der Arbeit	2
2 Der Markt für Natursport.....	4
2.1 Zum Begriff Natursport	4
2.2 Trends im Tourismus.....	4
2.3 Nachfrage im Natursport	7
2.4 Natursportarten	11
3 Der Nationalpark Harz	14
3.1 Kurzes Profil - Daten und Fakten.....	14
3.2 Verwaltung, Aufgaben und Ziele.....	17
3.3 Wegeplan des Nationalpark Harz	19
3.4 Touristische Organisationen im Harz.....	20
3.5 Natursportangebote im Nationalpark Harz.....	24
3.5.1 Mountainbiking in der Volksbank-Arena Harz	26
3.5.2 Wandern auf dem Harzer-Hexen-Stieg.....	31
3.5.3 Nordic Walking in der Nationalparkregion Harz	35
3.5.4 Natursportangebote in der Nationalparkregion Harz.....	36
4 Qualitätsmanagement für Natursportangebote	38
4.1 Die Bedeutung von Qualität im Tourismus.....	38
4.2 Grundsätze des Qualitätsmanagements.....	41
4.3 Qualitätsinitiativen im Deutschlandtourismus.....	45

4.3.1	Bundesweite Qualitätsinitiativen	47
4.3.2	Länderspezifische Qualitätsinitiativen	50
4.3.3	Bundeswettbewerbe	53
4.4	Zertifizierte touristische Angebote in der Nationalparkregion Harz.....	54
4.5	Analyse der Qualitätskriterien des Qualitätsweges Harzer-Hexen-Stieg	58
4.6	Exkurs: Deutschlandweiter Vergleich der Nationalparke.....	61
4.7	Leitfaden für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement im Natursport.....	65
5	Handlungsempfehlungen für die Imagesteigerung der Region.....	71
5.1	Relaunch der Internetseite des Nationalpark Harz.....	71
5.2	Optimierung der Kommunikation und Organisation der Natursportangebote	74
5.3	Einführung eines Qualitätszeichens für Mountainbike-Routen	76
6	Fazit	79
	Literaturverzeichnis	80
	Anhang.....	87

Abkürzungsverzeichnis

ADFC	Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club e.V.
BfN	Bundesamt für Naturschutz
ca.	circa
d. h.	das heißt
DDR	Deutsche Demokratische Republik
DEHOGA	Deutscher Hotel- und Gaststättenverband
DLG	Deutsche Landwirtschafts-Gesellschaft
DSV	Deutscher Skiverband e.V.
DTV	Deutscher Tourismusverband e.V.
e.V.	eingetragener Verein
et al.	et alii, et aliae (und andere)
etc.	et cetera (und das Übrige)
F.U.R	Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen e.V.
GPS	Global Positioning Systems (Globales Positionsbestimmungssystem)
Hrsg.	Herausgeber
i. w. S.	im weiteren Sinne
IHK	Industrie- und Handelskammer
INVENT	Innovative Vermarktungskonzepte nachhaltiger Tourismusangebote
nds.	niedersächsische/r/s
o. ä.	oder ähnliches
o. O.	ohne Ort
o. Verlag	ohne Verlag
PDF	Portable Document Format (transportables Dokumentenformat)
TQM	Total Quality Management (umfassendes Qualitätsmanagement)
u. a.	unter anderem
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Organisation der Vereinten Nationen für Erziehung, Wissenschaft und Kultur)
VDR	Verband Deutsches Reisemanagement e.V.
z. B.	zum Beispiel
z. T.	zum Teil

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Zielgruppenmodell Urlaubs- und Reisetile	7
Abbildung 2: Hitliste der Urlaubsreiseaktivitäten 2005 in Prozent	9
Abbildung 3: Übersichtskarte des Nationalpark Harz	15
Abbildung 4: Beispiele von Holzbeschilderungen im Nationalpark Harz.....	24
Abbildung 5: Übersichtskarte der Volksbank-Arena Harz.....	28
Abbildung 6: Übersichtskarte des Harzer-Hexen-Stiegs	32
Abbildung 7: Auszeichnungen des Harzer-Hexen-Stiegs.....	35
Abbildung 8: Struktur der Qualität im Tourismus.....	39
Abbildung 9: SERVQUAL-Modell.....	40
Abbildung 10: PDCA-Zyklus	43
Abbildung 11: Internetseite des Nationalpark Harz	72
Abbildung 12: Interaktive Übersichtskarte des Nationalpark Hainich.....	73
Abbildung 13: Entwurf eines Qualitätszeichens für Mountainbike-Routen.....	77

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Mountainbike-Routen durch den Nationalpark Harz	29
Tabelle 2: Thematische Übersicht der bundesweiten Qualitätsinitiativen	47
Tabelle 3: Übersicht der länderspezifischen Qualitätsinitiativen	50
Tabelle 4: Übersicht der Bundeswettbewerbe	53
Tabelle 5: Übersicht der Qualitätslabels der Tourismusoffensive Harz 21	55
Tabelle 6: Ergebnisse der E-Mail-Befragung „Vergleich deutscher Nationalparke“	62
Tabelle 7: Leitfaden für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement im Natursport	66