

Domenica Kolb

**Welche Ansprüche haben ältere Reisende
an die Hotellerie? Eine empirische Analyse**

Bachelorarbeit

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 © 2014 GRIN Verlag
ISBN: 9783668893696

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/457902>

Domenica Kolb

Welche Ansprüche haben ältere Reisende an die Hotellerie? Eine empirische Analyse

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

Karl-Scharfenberg-Fakultät, Salzgitter

Domenica Kolb, Matrikelnummer

Ansprüche älterer Reisender an die Hotellerie

Abschlussarbeit zur Erlangung des Hochschulgrades Bachelor of Arts
im Studiengang Tourismusmanagement an der
Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften
Hochschule Braunschweig/Wolfenbüttel

Eingereicht am 9. September 2014

Danksagung

An dieser Stelle möchte ich die Chance ergreifen, mich bei all denjenigen zu bedanken, die mich während der Anfertigung dieser Bachelorarbeit unterstützt, motiviert und zu ihrem Gelingen beigetragen haben.

Zu allererst bedanken möchte ich mich bei meinem Dozenten Herrn Prof. Dr. Quack, der mich während der ganzen Zeit betreut hat.

Außerdem möchte ich mich ganz herzlich bei Herrn Dr. Pagenkopf bedanken, der sich die Zeit genommen hat mir einige Fragen zu meinem Thema zu beantworten.

Zudem gilt mein Dank meiner Kommilitonin Christine Liebrecht, die mich während der Anfertigung dieser Arbeit immer wieder motiviert hat und auch immer ein offenes Ohr hatte, auch wenn ich mal nicht weiter wusste.

Nicht zuletzt gebührt meiner Familie besonderen Dank, da Sie während des Studiums nicht nur finanziell, sondern vor allem auch emotional immer für mich da waren und auf deren Unterstützung ich immer zählen konnte. Ohne ihre Unterstützung würde diese Arbeit jetzt nicht vor Ihnen liegen.

Inhaltsverzeichnis

Danksagung	I
Abkürzungsverzeichnis	IV
Abbildungsverzeichnis	V
Tabellenverzeichnis	VII
1. Einleitung	1
1.1. Ausgangssituation	1
1.2. Problemstellung	2
1.3. Ziel der Arbeit	2
1.4. Aufbau der Arbeit	3
2. Theoretische Grundlagen	4
2.1. Definition Gästeansprüche	4
2.2. Definition demografischer Wandel	4
2.3. Definition Senioren	6
2.4. Definition Barrierefreiheit	7
2.5. Definition ‚Tourismus für alle‘	8
3. Die Zielgruppe ‚ältere Reisende‘	10
3.1. Gesundheit im Alter	10
3.2. Ansprüche und Bedürfnisse an Produkte und Leistungen	12
3.3. Reiseintensität, Reiseverhalten, Reisemotive	13
3.4. Marktpotenzial	16
3.5. Trends im Seniorentourismus	17
4. Herausforderungen und Chancen der älteren Reisenden für die Hotellerie	18
4.1. Bedeutung des demografischen Wandels für die Hotellerie	18
4.2. Dienstleistungsqualität in der Hotellerie	19
4.3. Chancen und Herausforderungen der Barrierefreiheit in Hotels	22
5. Empirischer Teil	24
5.1. Zielsetzung	24
5.2. Untersuchungsgegenstand	24
5.3. Erhebungsinstrument	25
5.4. Fragebogengestaltung	25
5.4.1. Anreise mit dem Bus	26
5.4.2. Ankunft und Aufenthalt im Hotel	27
5.4.3. Fragen zur Person	29
5.5. Untersuchungszeitraum und Durchführung	29
5.6. Auswertungsstrategie	32

6.	Ergebnisse und Auswertung der Umfrage.....	33
6.1.	Allgemeine Ergebnisse	33
6.2.	Eingangs- und Empfangsbereich	38
6.3.	Flure/Treppenaufgänge/Aufzug	41
6.4.	Zimmer.....	45
6.5.	Bad/Sanitarraum	49
6.6.	Wellnessbereich.....	53
6.7.	Speisesaal	54
6.8.	Allgemeiner Service des Personals.....	59
7.	Handlungsempfehlungen	62
8.	Zusammenfassung und Ausblick	65
	Literaturverzeichnis	66
	Anhang.....	73

Abkürzungsverzeichnis

ADAC	Allgemeiner Deutscher Automobil Club
BGG	Behindertengleichstellungsgesetz
BMWi	Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie
bzgl.	Bezüglich
bzw.	Beziehungsweise
ca.	circa
e. V.	Eingetragener Verein
et al.	et alii (und andere)
etc.	et cetera
F.U.R	Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen
Hrsg.	Herausgeber
o. S.	ohne Seite
vgl.	vergleiche
WHO	World Health Organization