

Bachelorarbeit

Christian Mangold

Jung und Alt gemeinsam auf Reisen

**Durch die Altersunterschiede
entstehende Anforderungen
an die Produktgestaltung**

**Bachelor + Master
Publishing**

Christian Mangold

Jung und Alt gemeinsam auf Reisen

Durch die Altersunterschiede entstehende Anforderungen an die Produktgestaltung
Originaltitel der Abschlussarbeit: Jung und Alt gemeinsam auf Reisen: Durch die
Altersunterschiede entstehende Anforderungen an die Produktgestaltung

ISBN: 978-3-95549-551-0

Herstellung Bachelor + Master Publishing, ein Imprint der Diplomica® Verlag GmbH,
Hamburg, 2013

Zugl. Hochschule Harz - Hochschule für angewandte Wissenschaften (FH), Harz,
Deutschland, Bachelorarbeit, 2012

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

© Bachelor + Master Publishing, ein Imprint der Diplomica® Verlag GmbH,
Hamburg, 2013

<http://www.diplom.de>, Hamburg 2013
Printed in Germany

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Ausgangslage und Problemstellung	1
1.2	Zielsetzung und Forschungsfrage	1
1.3	Vorgehen und Methodik	2
1.4	Definitionen und Abgrenzung des Themas.....	2
1.4.1	Demografische Entwicklung	3
1.4.2	Tourismus	3
1.4.3	Senioren.....	4
1.5	Jung und Alt auf Reisen	4
2	Analyse der Nachfrage	6
2.1	Nachfrage auf der Makroebene.....	6
2.1.1	Die demografische Entwicklung in Deutschland.....	6
2.1.2	Zukünftige Entwicklung	7
2.1.3	Einkommensentwicklung der Senioren	8
2.2	Nachfrage auf Mikroebene	9
2.2.1	Seniorentypologie	9
2.2.2	Reisemotive von Senioren	11
2.2.3	Reiseverhalten von Senioren	12
2.3	Zusammenfassung.....	13
3	Analyse der Anbieter	15
3.1	Seniorenspezifische Angebote	15
3.1.1	Seniorengruppenreisen	16
3.1.2	Seniorenhotels	17
3.1.3	Seniorenrabatte.....	17
3.2	Reiseangebote mit hohem Seniorenanteil.....	18
3.2.1	Gesundheitsreisen	18
3.2.2	Busreisen	18
3.2.3	Kreuzfahrten.....	19
3.2.4	Zusammenfassung.....	19
4	Anforderungen der Senioren an die Tourismusindustrie.....	20
4.1	Methodische Vorgehensweise.....	20
4.2	Diskussion der Ergebnisse	20
4.2.1	Ergebnisse zu den Reisemotiven.....	21
4.2.2	Ergebnisse zum Reiseverhalten.....	22
4.2.3	Ergebnisse zum Projekt Jung und Alt auf Reisen	26
4.3	Zusammenfassung.....	27

5	Konsequenzen für die Tourismusindustrie und das Projekt Jung und Alt auf Reisen.....	28
5.1	Der Kunde Senior im Tourismus	28
5.2	Das Projekt Jung und Alt auf Reisen.....	30
5.2.1	Die Organisation des Projektes.....	30
5.2.2	Weiterentwicklungspotenzial des Projektes	31
5.2.3	Verbesserungsmöglichkeiten des Projektes.....	32
5.2.4	Übertragbarkeit der Erkenntnisse aus dem Projekt auf die Tourismusindustrie	33
6	Schlussbemerkung und Ausblick	35
	Anhang.....	37
A	Fragebogen	38
B	Auswertung empirische Untersuchung Gruppe 65+	41
C	Auswertung empirische Untersuchung Gruppe 18-29	50
D	Auswertung Fragebogens der Mehrtagesfahrt vom 12.04.-15.04.2012.....	57
	Literaturverzeichnis	60
	Literaturquellen.....	60
	Internetquellen.....	61
	Abbildungsverzeichnis	64

Zusammenfassung

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit dem Senientourismus und dem Projekt *Jung und Alt auf Reisen* im Besonderen. Ziel war es, in Erfahrung zu bringen, welche Anforderungen die Senioren an ihren Urlaub stellen und inwieweit die Tourismusindustrie ihre Produkte an diese Bedürfnisse anpassen muss. Dabei lag ein Schwerpunkt auf den Gründen, warum das Projekt so erfolgreich ist und wie es weiterentwickelt werden kann bzw. welche Aspekte auf die Tourismusindustrie im Allgemeinen übertragbar sind.

In der Arbeit wurde gezeigt, dass die Zahl der Senioren durch die demografische Entwicklung in Deutschland steigt. Ihre Reisemotive unterscheiden sich kaum im Vergleich zur übrigen Bevölkerung. Allerdings wollen viele von Ihnen im Urlaub etwas für ihre Gesundheit tun. Der größte Teil der seniorenspezifischen Tourismusprodukte werden von kleinen Nischenveranstaltern offeriert. Die großen Reiseveranstalter scheiterten bisher mit Versuchen die Senioren direkt anzusprechen, was größtenteils auf falsches Zielgruppenmarketing zurückzuführen ist.

Das Projekt *Jung und Alt auf Reisen* ist so erfolgreich gestartet, weil es die Bedürfnisse der Senioren befriedigt und das gesamte Leistungsangebot stimmig ist. Vor allem die Studentenbegleitung wurde als Buchungsgrund in der empirischen Untersuchung angegeben. Allerdings hat die Arbeit gezeigt, dass es schwer umsetzbar ist, Erwachsene gemeinsam mit Senioren, zu jeweils der Hälfte, verreisen zu lassen, da das Reiseverhalten zu unterschiedlich ist und die finanziellen Voraussetzungen stark divergieren.

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage und Problemstellung

Die Tourismusbranche konnte in den letzten Jahren enorme Wachstumsraten verzeichnen. So stieg die Anzahl der weltweit ankommenden Gäste von 1995 bis 2011 um 85%.¹ Auch in Deutschland hat die Branche den ökonomischen Stellenwert klassischer Wirtschaftsbereiche, wie z. B. des Maschinenbaus, erreicht. Bis 2020 rechnet die World Tourism Organisation mit einem durchschnittlichen jährlichen Wachstum des weltweiten Tourismus von 4%. Die Deutschen liegen mit jährlichen Reiseausgaben von 78,1 Mrd. US\$ (Stand 2010) weltweit an erster Stelle, gefolgt von den Amerikanern (75,5 Mrd. US\$), Chinesen (54,9 Mrd. US\$) und Briten (50 Mrd. US\$).² Die demografischen Zahlen der europäischen Länder zeigen die Problemstellung, welche in dieser Arbeit aufgegriffen wird. In Großbritannien (1,6 Kinder pro Frau) und Deutschland (1,4 Kinder pro Frau) gab es in den letzten Jahren einen starken Geburtenrückgang. Gleichzeitig stiegen die Ausgaben für touristische Aktivitäten. Aufgrund der demografischen Zahlen kann darauf geschlossen werden, dass der deutsche Tourist immer älter wird und die Anzahl der reisenden Senioren stetig zunimmt. Da diese Entwicklung in absehbarer Zeit nicht mehr aufzuhalten ist, stellt sich die Frage, wie die Tourismusindustrie auf die veränderte Nachfrage- und Anforderungssituation reagiert und wie sie ggf. ihre Angebote ändern muss, um sie an das verstärkte Reisen von Senioren anzupassen und für diese Zielgruppe kompatible Produkte anbieten zu können.

1.2 Zielsetzung und Forschungsfrage

Ziel der Arbeit ist es, in Erfahrung zu bringen, welche Anforderungen die Senioren an ihren Urlaub stellen. Um diese Thematik besser nachvollziehen zu können, wird sie in einen größeren Rahmen eingebettet, der sich in Form einer Erläuterung zur demografischen Entwicklung darstellen soll. Diese zeigt, mit welchen Herausforderungen die Tourismusindustrie in den kommenden Jahren zu kämpfen hat. Durch eine empirische Untersuchung wird ermittelt, wie das Projekt *Jung und Alt auf Reisen* den Erwartungen der Senioren nachkommt und wie es sich von anderen touristischen Angeboten unterscheidet. Außerdem wird das Weiterent-

¹ Vgl. UNWTO World Tourism Barometer, 2012, S. 1

² Vgl. ders., S. 19

wicklungspotenzial des Projektes überprüft. Des Weiteren werden denkbare Wege und Mittel zur optimalen Anpassung der Tourismusdienstleister an die wachsende Herausforderung der steigenden Anzahl an Senioren und ihrer Bedürfnisse in Deutschland erarbeitet.

Aufgrund der Zielsetzung wird folgende Forschungsfrage behandelt:

Welche Bedürfnisse haben Senioren beim Reisen und welche Anforderungen ergeben sich daraus für die Tourismusindustrie und das Projekt *Jung und Alt auf Reisen*?

1.3 Vorgehen und Methodik

Die Arbeit ist in sechs Kapitel eingeteilt, welche aufeinander aufbauen. Dabei bilden die ersten drei Kapitel eine theoretische Grundlage. Der erste Teil widmet sich der Einführung in die Thematik und der Begründung des Forschungszwecks sowie der Begriffserklärung. Darauf folgend wird im zweiten Kapitel die Nachfrageseite aus zwei verschiedenen Perspektiven beleuchtet – der Makro- und der Mikroperspektive. Dabei wird zu Beginn die demografische Lage in Deutschland dargestellt, bevor die Senioren typologisiert werden und ihr Reiseverhalten erarbeitet wird. Ziel ist es, anhand von wissenschaftlichen Erkenntnissen Rückschlüsse auf die Unterschiede im Reiseverhalten von Senioren und jungen Erwachsenen zu gewinnen. Im dritten Kapitel wird die Angebotsseite beleuchtet. Hierbei werden verschiedene Reiseformen dargestellt und ihre Vorteile für den seniorengerechten Urlaub erläutert. In den Kapiteln vier und fünf werden dann alle Themenbereiche zusammengefasst und die theoretischen Erkenntnisse mit den Ergebnissen der empirischen Untersuchung verglichen. Daraus werden dann Konsequenzen für die Tourismusindustrie und das Projekt *Jung und Alt auf Reisen* erarbeitet. Außerdem wird das Weiterentwicklungspotenzial des Projektes überprüft. Die Schlussbemerkung und ein Ausblick auf die zukünftige Entwicklung innerhalb der Thematik Seniorentourismus bilden das Fazit dieser Arbeit.

1.4 Definitionen und Abgrenzung des Themas

Zum allgemeinen Verständnis werden in diesem Punkt die Definitionen der Begriffe demografische Entwicklung, Tourismus und Senioren dargestellt, wie sie in dieser Arbeit verstanden werden.