

Markus Bauer

## **Dienstleistungsentwicklung im Wellness-Tourismus**

*Serviceengineering*

## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:**

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.

Copyright © 2009 Diplomica Verlag GmbH  
ISBN: 9783842812079

**Markus Bauer**

# **Dienstleistungsentwicklung im Wellness-Tourismus**

**Serviceengineering**



Markus Bauer

## **Dienstleistungsentwicklung im Wellness-Tourismus**

*Serviceengineering*

Markus Bauer  
**Dienstleistungsentwicklung im Wellness-Tourismus**  
Serviceengineering

ISBN: 978-3-8428-1207-9

Herstellung: Diplomica® Verlag GmbH, Hamburg, 2011

Zugl. Fachhochschule Schmalkalden, Schmalkalden, Deutschland, Diplomarbeit, 2009

---

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 der Verlag, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

© Diplomica Verlag GmbH  
<http://www.diplomica.de>, Hamburg 2011

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>4</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Einleitung</b> .....	<b>6</b>
<b>2. Dienstleistungen im Wellness-Tourismus</b> .....	<b>9</b>
2.1 Dienstleistung 9	
2.1.1 Grundlagen der Produktpolitik .....	9
2.1.2 Definition Dienstleistung .....	11
2.1.3 Dienstleistungsdimensionen.....	12
2.1.4 Dienstleistungsarten .....	13
2.1.5 Wertschöpfungskette Dienstleistung .....	15
2.2 Wellness-Tourismus.....	17
2.2.1 Tourismussysteme 17	
2.2.2 Wellness-Modelle 20	
2.3. Dienstleistungen im Wellness-Tourismus.....	23
2.3.1 Dienstleistungen im Wellness-Tourismus.....	23
2.3.2 Dimensionen des Wellness-Tourismus .....	26
2.3.3 Wertschöpfungskette des Wellness-Tourismus .....	29
<b>3. Grundlagen der Dienstleistungsentwicklung</b> .....	<b>32</b>
3.1 Produktentwicklung .....	32
3.1.1 Definition Innovation .....	32
3.1.2 Produktentwicklung im Laufe des Produktlebenszyklus .....	33
3.2 Entwicklungsmodelle .....	38
3.2.1 Definition Entwicklungsmodell .....	38
3.2.2 Ausgewählte Ansätze der Dienstleistungsentwicklung.....	40
3.2.3 Anforderungen an die Entwicklungsmodelle.....	41
3.3 Methoden 42	
3.3.1 Ideenfindung / Ideenbewertung.....	42
3.3.2 Anforderungserhebung.....	44
3.3.3 Konzeption 45	
3.3.4 Implementierung 48	
3.4. Entwicklungswerkzeuge.....	52
3.4.1 Definition Inforation .....	52
3.4.2 Definition Kommunikation .....	53
<b>4. Dienstleistungsentwicklung im Wellness-Tourismus</b> .....	<b>53</b>
4.1. Entwicklungsmodell im Wellness-Tourismus .....	53

4.1.1. Auswahl eines Entwicklungsmodells.....	53
4.1.2 Beschreibung des Entwicklungsmodells.....	54
4.1.2 Erweiterung um Aspekte des Wellness-Tourismus .....	56
4.2 Entwicklungsmethoden im Wellness-Tourismus.....	60
4.2.1 Ideenfindung / Ideenbewertung.....	60
4.2.2 Anforderungsaufnahme .....	69
4.2.3 Service Design    74	
4.2.4 Implementierung   80	
4.3 Entwicklungswerkzeuge im Wellness-Tourismus .....	88
4.3.1 Werkzeuge zur Unterstützung der Dienstleistungsentwicklung .....	88
4.3.2 Konzeption einer Service Engineering Workbench .....	92
<b>5. Schluss .....</b>	<b>93</b>



## Abbildungsverzeichnis

<b>Abbildung 1: Wertkette einer kontinuierlichen Dienstleistung (Bullinger / Scheer et al. 2005, 286) .....</b>	<b>15</b>
<b>Abbildung 2: Tourismussystem nach Kaspar (Sölter 2006).....</b>	<b>18</b>
<b>Abbildung 3: Illness / Wellness Continuum (Travis et al. 2006).....</b>	<b>22</b>
<b>Abbildung 4: Sechseck – Deutsche Wellness Union (Berg 2008, 16) .....</b>	<b>23</b>
<b>Abbildung 5: Das dynamische System Tourismus (Sölter 2006) .....</b>	<b>26</b>
<b>Abbildung 6: Der Produktlebenszyklus (Fritz 2001, 23) .....</b>	<b>34</b>
<b>Abbildung 7: Produkt-Markt-Matrix .....</b>	<b>36</b>
<b>Abbildung 8: Modell zur Erfassung der Dienstleistungsqualität (Hoeth / Schwarz 2002, 17) .....</b>	<b>47</b>
<b>Abbildung 9: D.I.N.-Modell (Behrendorf 2004, 54).....</b>	<b>54</b>
<b>Abbildung 10: Analyse / Ideenfindung / Ideenbewertung .....</b>	<b>61</b>
<b>Abbildung 11: Anforderungsanalyse.....</b>	<b>70</b>
<b>Abbildung 12: Service Design .....</b>	<b>75</b>
<b>Abbildung 13: Implementierung.....</b>	<b>82</b>
<b>Abbildung 14: Gesamtkonzept der Dienstleistungsentwicklung .....</b>	<b>89</b>
<b>Abbildung 15: Ebenen der Service Workbench .....</b>	<b>93</b>

## **Abkürzungsverzeichnis**

i.d.R.	in der Regel
u.a.	unter anderem
z. B.	zum Beispiel
vgl.	vergleiche
o.g.	oben genannten
DWV	Deutscher Wellness Verband
WHO	World Health Organisation
WTO	Welt Tourismus Organisation
EWU	Europäische Wellness Union
D.I.N.	Deutsche Institut für Normung e.V.
TQM	Total Quality Management
CSE	Collaborative Service Engineering
STEP	Sociological, Technological, Economical and Political Change
PESTLE	Sociological, Technological, Economical, Political Change, Ecological, Law
TRIZ	Theorie des erfinderischen Problemlösens
MZK	Material, Zeit, Kosten
QFD	Quality Funktion Deployment
HoQ	House of Quality
SEM	Sequentielle Ereignismethode
FRAP	Frequenz-Relevanz-Analyse von Problemen
FMEA	Fehler-Möglichkeiten-und-Einfluss-Analyse

CIT	kritische Ereignismethode
QM	Qualitätsmanagement
IuK	Information und Kommunikation
CSCW	Computer Supported Colaborative Work
CSE	Collaborative Service Engineering
CRM	Customer Relationship Management

## 1. Einleitung

Dienstleistungen sind heute der größte Wirtschaftssektor. Jedes Unternehmen erbringt sie und ihre Bedeutung nimmt ständig zu.

Der Tourismus zählt gegenwärtig weltweit zu den größten Wirtschaftszweigen. Nach Angaben der Welttourismusorganisation betrug sein Gesamtumsatz 2008 ca. 856 Milliarden US-Dollar. Er ist damit für 11 Prozent der Konsumausgaben der westlichen Industrieländer verantwortlich. Mit rund 100 Millionen Beschäftigten ist er der größte Arbeitgeber aller Branchen. Die Anzahl der Touristen stieg von 2007 bis 2008 um 2% auf 924 Millionen auf der Welt. Bis zum Jahre 2020 werden mit 1,6 Milliarden Touristen gerechnet. Die Entwicklung ist deshalb besonders bemerkenswert, weil andere Branchen stagnieren bzw. schrumpfen.

Innerhalb der Tourismusbranche hat der Wellness-Tourismus ein großes Entwicklungspotenzial. Die erhöhte Nachfrage lässt sich mit dem zunehmenden Körper- und Gesundheitsbewusstsein, aber auch mit der Belastung des Alltags in der heutigen Gesellschaft erklären. Bei vielen Menschen besteht der Wunsch „sich selbst etwas Gutes zu tun“ und dem Alltagsstress zu entfliehen.

Die Aufgaben des Wellness-Tourismus bestehen im Wesentlichen in Dienstleistungen. In der betrieblichen Praxis gestaltet sich die Dienstleistungsentwicklung jedoch meist unsystematisch und reaktiv auf Marktveränderungen. Die Folgen sind unübersichtliche Portfolios, die nur bedingt den Kundenanforderungen entsprechen und zudem kostenintensiv sind.

Erst seit Mitte der 90er Jahre beschäftigt sich die Forschung systematisch mit der Dienstleistungsentwicklung. Das Bundesministerium für Bildung und Forschung förderte zu diesem Zweck das Forschungsprogramm „Innovative Dienstleistungen“. Basis dieses Programms bildete die prioritäre Erstmaßnahme „Marktführerschaft durch Leistungsbündelung und kunden-

orientiertes Service Engineering“, bei der sich 15 Partner aus Wissenschaft, Wirtschaft und intermediären Organisationen beteiligten. Anschließend wurden von 1999 bis 2005 im Rahmen des Forschungsfeldes „Service Engineering und Service Design“ 18 Verbundvorhaben mit 76 direkt beteiligten Forschungseinrichtungen und Unternehmen mit 16,11 Mio. Euro gefördert.

Auf diese Weise entstand eine breite theoretische Basis zur allgemeinen Entwicklung von Dienstleistungen. Dabei fehlt allerdings häufig die Deduktion der Theorie auf spezielle Wirtschaftsbranchen. Zwar haben Gill eine Dissertation zur „Architektur für das Service Engineering zur Entwicklung von technischen Dienstleistungen“ und Behrendorf eine Dissertation zum „Service Engineering in Versicherungsunternehmen“ veröffentlicht, eine Übertragung der Theorie auf den Tourismus im Allgemeinen und auf den Wellness-Tourismus im Besonderen fehlt allerdings bislang immer noch. Diese Lücke versucht die vorliegende Arbeit zu schließen.

Dazu werden im zweiten Kapitel eine für die Dienstleistungsentwicklung praktikable Dienstleistungsdefinition sowie deren Dimensionen, unterschiedliche Dienstleistungsarten und der Prozess der Wertschöpfungskette dargestellt. Die gewonnenen Erkenntnisse werden in der Folge auf den Wellness-Tourismus übertragen, mit der Absicht das Entwicklungsobjekt im Detail einzugrenzen.

Im dritten Kapitel werden im Rahmen des Produktlebenszyklus unterschiedliche Entwicklungsmöglichkeiten aufgezeigt. Anschließend werden die für die systematische Entwicklung und Gestaltung von Dienstleistungen notwendigen theoretischen Grundlagen der Modelle, Methoden und Werkzeuge beschrieben.

Im vierten Kapitel wird ein Modell für die Dienstleistungsentwicklung im Wellness-Tourismus ausgewählt und an die Besonderheiten des Wellness-Tourismus angepasst. Außerdem werden die Einsatzmöglichkeiten der unterschiedlichen Entwicklungsmethoden beschrieben und die jeweiligen Rahmenbedingungen des Wellness-Tourismus behandelt. Zuletzt wird eine Service-Engineering-Workbench zur Unterstützung des Entwicklungsprozesses vorgestellt.

Die vorliegende Arbeit soll im Ergebnis ein Konzept darstellen, mit dem eine systematische Entwicklung von Dienstleistungen im Wellness-Tourismus ermöglicht wird.

