

## Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>XV</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>XVII</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>XIX</b>
<b>1. Einleitung</b> .....	<b>1</b>
1.1. Hinführung zum Thema.....	1
1.2. Fragestellungen.....	2
1.3. Abgrenzung des Themas.....	2
1.4. Aufbau der Arbeit.....	3
<b>2. Einführung in die Stimmungs- und Tourismusforschung</b> .....	<b>6</b>
2.1. Grundlagen der Stimmungsforschung.....	6
2.1.1. Entstehung des Forschungsbereiches.....	6
2.1.2. Definition und Abgrenzung des Begriffs Stimmung.....	7
2.2. Tourismusbranche und Tourismusforschung.....	9
2.2.1. Entstehung und Entwicklung des Tourismus.....	9
2.2.2. Definition und Abgrenzung des Begriffs Tourismus.....	11
2.2.3. Entwicklung der Tourismusforschung.....	11
2.2.4. Derzeitige Herausforderungen an Reiseveranstalter.....	15
<b>3. Die Bedeutung der Stimmungsforschung für die Tourismusbranche</b> .....	<b>19</b>
3.1. Der Zusammenhang zwischen Stimmung und Zufriedenheit.....	19
3.2. Der Einfluss der Stimmung auf die Kundenbindung.....	20
3.3. Der Zusammenhang von Stimmung und Kosten.....	21

<b>4. Ursachen, Verläufe und Wirkungen von Stimmungen im Urlaub.....</b>	<b>23</b>
4.1. Die Messung von Stimmung und Stimmungsverläufe .....	23
4.1.1. Instrumente zur Messung von Stimmung .....	23
4.1.2. Methoden zur Messung von Stimmungsverläufe.....	26
4.2. Erkenntnisse aus Studien zu Stimmungsursachen und -verläufe	
sowie deren Bedeutung für die Stimmung im Urlaub .....	29
4.2.1. Persönlichkeitsmerkmale .....	30
4.2.2. Emotionen .....	38
4.2.3. Physischer Zustand .....	43
4.2.4. Zufriedenheit und Einstellung.....	50
4.2.5. Soziodemographika.....	60
4.2.6. Externe Anforderungen und Entfaltungsmöglichkeiten.....	63
4.2.7. Entgegengebrachte Aufmerksamkeit und soziale Kontakte.....	66
4.2.8. Alltagserlebnisse und besondere Ereignisse .....	68
4.2.9. Stimulationen durch die Umwelt .....	73
4.2.10. Ursachen von Stimmungen im Urlaub und Untersuchungshypothesen im Überblick .....	78
4.3. Erkenntnisse aus Studien zu Stimmungswirkungen .....	80
4.3.1. Die Wirkung der Stimmung auf das Wahrnehmen, die Informationsverarbeitung und das Erinnern.....	80
4.3.2. Der Einfluss der Stimmung auf die Globalzufriedenheit, die Beschwerdehäufigkeit sowie die Weiterempfehlungs- und Wiederbuchungsabsicht .....	87
4.3.3. Stimmungswirkungen und Untersuchungshypothesen im Überblick .....	89

<b>5. Empirische Untersuchung zur Urlaubsstimmung, deren Verlauf und deren Ursachen .....</b>	<b>91</b>
5.1. Konzeption der empirischen Studie.....	91
5.1.1. Ziele der Untersuchung.....	91
5.1.2. Erhebungsgegenstände.....	91
5.1.3. Die Durchführung der Untersuchung in einem Urlaubsclub .....	92
5.1.3.1. Entstehung, Bedeutung und Charakteristika des Cluburlaubs.....	92
5.1.3.2. Die für die Untersuchung ausgewählten Clubanlagen.....	95
5.1.4. Datenerhebung .....	95
5.1.4.1. Expertengespräche mit Führungskräften und Bediensteten der Clubanlagen .....	95
5.1.4.2. Fragebogen zur Ermittlung von Stimmungsursachen und -wirkungen .....	96
5.1.4.3. Stimmungsbogen zur Ermittlung von Stimmungsverläufen.....	98
5.1.5. Vorgehensweise bei der Datenerhebung.....	99
5.1.6. Datenbasis und Auswertung der erhobenen Daten .....	101
5.2. Zentrale Befunde der Untersuchung.....	104
5.2.1. Stimmungsverläufe von Urlaubern .....	104
5.2.1.1. Die Neigung der Urlauber zu Stimmungsschwankungen.....	104
5.2.1.2. Die Wirkung der Reisedauer und der Tageszeit auf den Stimmungsverlauf.....	106
5.2.1.2.1. Stimmungsverläufe bei einer einwöchigen Urlaubsdauer.....	106
5.2.1.2.2. Stimmungsverläufe bei einer zehn- oder zwölf-tägigen Urlaubsdauer.....	109
5.2.1.2.3. Stimmungsverläufe bei einer zweiwöchigen Urlaubsdauer .....	110
5.2.1.3. Die Auswirkung von exogenen und endogenen Faktoren auf den Stimmungsverlauf.....	114
5.2.1.3.1. Die Abhängigkeit des Stimmungsverlaufs von soziodemographischen Merkmalen .....	114

5.2.1.3.2.	Der Einfluss von Persönlichkeitsmerkmalen auf den Stimmungsverlauf.....	118
5.2.1.3.3.	Die Wirkung weiterer Faktoren auf den Stimmungsverlauf.....	123
5.2.1.4.	Die Identifizierung von Stimmungsverlaufstypen .....	126
5.2.2.	Die Stimmung der Urlauber und ihre Determinanten .....	133
5.2.2.1.	Grundgestimmtheit und aktuelle Stimmung der Probanden .....	133
5.2.2.2.	Zentrale Einflussfaktoren der Stimmung .....	135
5.2.2.2.1.	Persönlichkeitsmerkmale.....	135
5.2.2.2.2.	Emotionen.....	137
5.2.2.2.3.	Physischer Zustand.....	140
5.2.2.2.4.	Zufriedenheit und Einstellung .....	143
5.2.2.2.5.	Externe Anforderungen und Entfaltungsmöglichkeiten .....	148
5.2.2.2.6.	Entgegengebrachte Aufmerksamkeit und soziale Kontakte .....	149
5.2.2.2.7.	Alltagserlebnisse und besondere Ereignisse.....	152
5.2.2.2.8.	Stimulationen durch die Umwelt.....	153
5.2.2.3.	Die relative Bedeutung der die Stimmung beeinflussenden Faktoren .....	156
5.2.2.4.	Die Identifizierung von Urlaubertypen.....	170
5.2.3.	Wirkungen der Stimmung von Urlaubern.....	183
5.2.3.1.	Der Einfluss der Stimmung auf das Wahrnehmen, die Informationsverarbeitung und das Erinnern .....	183
5.2.3.2.	Der Einfluss der Stimmung auf die Globalzufriedenheit, die Beschwerdehäufigkeit sowie die Weiterempfehlungs- und Wiederbuchungsabsicht .....	186
5.3.	Zusammenfassung der wichtigsten Befunde .....	189

<b>6. Konsequenzen der Untersuchungsergebnisse für ein stimmungsorientiertes Tourismusmarketing.....</b>	<b>195</b>
6.1. Strategische Optionen des Stimmungsmanagements .....	195
6.2. Ansatzpunkte für ein stimmungsorientiertes Marketing von Clubreise- anbietern.....	200
6.2.1. Die zielgruppenorientierte Gestaltung von Clubanlagen .....	200
6.2.2. Maßnahmen des marketingpolitischen Instrumentariums .....	202
6.2.2.1. Implikationen für die Produkt- und Preispolitik .....	202
6.2.2.2. Kommunikations- und distributionspolitische Aktivitäten .....	215
6.3. Die Handlungsempfehlungen im Überblick .....	217
<b>7. Schlussbetrachtung und Ausblick .....</b>	<b>221</b>
<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>225</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Der konzeptionelle Bezugsrahmen der Untersuchung.....	5
Abb. 2: Determinanten der Stimmung im Urlaub.....	78
Abb. 3: Durch die Stimmung im Urlaub beeinflusste Konstrukte.....	89
Abb. 4: Stimmung der Probanden vor, während und nach dem Urlaub.....	105
Abb. 5: Stimmungsverläufe bei einer Urlaubsdauer von 7 Tagen, differenziert nach der Tageszeit.....	106
Abb. 6: Stimmungsverläufe der Urlauber des Clubs E bei einer Urlaubsdauer von 7 Tagen, differenziert nach der Tageszeit.....	107
Abb. 7: Stimmungsverläufe der Urlauber des Clubs J bei einer Urlaubsdauer von 7 Tagen, differenziert nach der Tageszeit.....	108
Abb. 8: Stimmungsverläufe bei einer Urlaubsdauer von 7 Tagen, differenziert nach Clubs .....	108
Abb. 9: Stimmungsverläufe bei einer Urlaubsdauer von 10 und 12 Tagen.....	109
Abb. 10: Stimmungsverlauf bei einer Urlaubsdauer von 14 Tagen.....	110
Abb. 11: Stimmungsverläufe bei einer Urlaubsdauer von 14 Tagen, differenziert nach der Tageszeit .....	111
Abb. 12: Stimmungsverläufe bei einer Urlaubsdauer von 14 Tagen, differenziert nach Clubs .....	112
Abb. 13: Stimmungsverläufe bei einer Urlaubsdauer von 7, 10, 12 und 14 Tagen.....	113
Abb. 14: Stimmungsverläufe am Abend bei einer Urlaubsdauer von 7, 10, 12 und 14 Tagen .....	114
Abb. 15: Stimmungsverläufe bei einer Urlaubsdauer von 7 Tagen, differenziert nach Geschlecht.....	115
Abb. 16: Stimmungsverläufe bei einer Urlaubsdauer von 14 Tagen, differenziert nach Geschlecht.....	115
Abb. 17: Stimmungsverläufe bei einer Urlaubsdauer von 7 Tagen, differenziert nach dem Alter .....	116
Abb. 18: Stimmungsverläufe bei einer Urlaubsdauer von 7 Tagen, differenziert nach der Einwohnerzahl des Wohnorts.....	117
Abb. 19: Stimmungsverläufe bei einer Urlaubsdauer von 7 Tagen, differenziert nach Extravertiertheit/Introvertiertheit.....	118

Abb. 20: Stimmungsverläufe bei einer Urlaubsdauer von 14 Tagen, differenziert nach Extravertiertheit/Introvertiertheit.....	119
Abb. 21: Stimmungsverläufe bei einer Urlaubsdauer von 7 Tagen, differenziert nach Hang zum Neurotizismus.....	120
Abb. 22: Stimmungsverläufe bei einer Urlaubsdauer von 7 Tagen, differenziert nach Veranlagungstyp .....	121
Abb. 23: Stimmungsverläufe bei einer Urlaubsdauer von 7 Tagen am Vormittag, Nachmittag und Abend, differenziert nach dem Veranlagungstyp.....	122
Abb. 24: Stimmungsverläufe bei einer Urlaubsdauer von 7 Tagen, differenziert nach Begleitung von Kind unter 16 Jahren .....	124
Abb. 25: Stimmungsverläufe bei einer Urlaubsdauer von 7 Tagen, differenziert nach physischem Befinden.....	125
Abb. 26: Stimmungsverläufe bei einer Urlaubsdauer von 7 Tagen, differenziert nach Beschwerdehäufigkeit.....	125
Abb. 27: Stimmungsverläufe bei einer Urlaubsdauer von 7 Tagen, differenziert nach Clustern (CA I) .....	128
Abb. 28: Stimmungsverläufe bei einer Urlaubsdauer von 7 Tagen am Vormittag, Nachmittag und Abend, differenziert nach Clustern (CA I).....	129
Abb. 29: Allgemeine Daten zur Stimmung der Urlauber, differenziert nach Clubs.....	134
Abb. 30: Stimmung der Urlauber an unterschiedlichen Tagen.....	154
Abb. 31: Faktorenausprägungen der evaluierten Cluster (CA II).....	175
Abb. 32: Stimmungsverläufe bei einer Urlaubsdauer von 7, 10 und 14 Tagen, differenziert nach Clustern (CA II).....	180
Abb. 33: Die Handlungsmatrix des Stimmungsmanagements .....	198
Abb. 34: Die Handlungsempfehlungen im Überblick .....	218

**Tabellenverzeichnis**

Tab. 1: Hypothesen zu Ursachen und Verläufen von Stimmung im Überblick.....	78
Tab. 2: Hypothesen zu Wirkungen von Stimmung im Überblick.....	90
Tab. 3: Aufteilung der Fälle auf die Cluster (CA I).....	127
Tab. 4: Die Trennfähigkeit der Variablen und die Reihenfolge ihres Einbezugs in die Diskriminanzfunktion (CA I).....	127
Tab. 5: Klassifikationsmatrix der Diskriminanzanalyse (CA I).....	128
Tab. 6: Clusterspezifische Mittelwerte und Signifikanzniveaus ausgewählter Variablen (CA I).....	130
Tab. 7: Die Konstrukte Extraversion und Neurotizismus.....	136
Tab. 8: Die Korrelation von Emotionen mit der durchschnittlichen Urlaubsstimmung....	139
Tab. 9: Ausgewählte Wetterdaten.....	154
Tab. 10: Die Operationalisierung der stimmungsrelevanten Konstrukte.....	158
Tab. 11: Regressionskoeffizienten und Signifikanzniveaus der Konstrukte.....	161
Tab. 12: Ergebnisse der Faktorenextraktionen.....	165
Tab. 13: Die Faktoren im Überblick.....	168
Tab. 14: Regressionskoeffizienten und Signifikanzniveaus der Faktoren.....	170
Tab. 15: Aufteilung der Fälle auf die Cluster (CA II).....	172
Tab. 16: Die Trennfähigkeit der Faktoren und die Reihenfolge ihres Einbezugs in die Diskriminanzfunktion (CA II).....	173
Tab. 17: Klassifikationsmatrix der Diskriminanzanalyse (CA II).....	173
Tab. 18: Clusterspezifische Mittelwerte und Signifikanzniveaus ausgewählter Variablen (CA II).....	176
Tab. 19: Verteilung der Clustermitglieder auf die Clubs (CA II).....	181
Tab. 20: Clusterspezifische Regressionskoeffizienten und Signifikanzniveaus der Faktoren (CA II).....	182
Tab. 21: Die Erinnerung der Probanden an ausgewählte Aspekte ihres voran- gegangenen Urlaubs.....	184
Tab. 22: Regressionskoeffizienten und Signifikanzniveaus der Merkmalsvariablen (abhängige Variable Globalzufriedenheit).....	186
Tab. 23: Regressionskoeffizienten und Signifikanzniveaus der Merkmalsvariablen (abhängige Variable Beschwerdehäufigkeit).....	188

<b>Tab. 24: Regressionskoeffizienten und Signifikanzniveaus der Merkmalsvariablen (abhängige Variable Wieder-buchungsabsicht).....</b>	<b>188</b>
<b>Tab. 25: Beibehaltung bzw. Verwerfung der Untersuchungshypothesen.....</b>	<b>192</b>