

Masterarbeit

Akzeptanz der grafischen Unterkunftssuche »Leisure Evolution« als Produkterweiterung von Amadeus Tour Market

Eine empirische Untersuchung am Beispiel ausgewählter Reisebüros und Reiseveranstalter

Vorgelegt von:

Robert-Sebastian Raback / Matrikelnummer: 14209553

Studiengang: Nachhaltiges Tourismusmanagement M.A.

Fachbereich: Nachhaltige Wirtschaft



Betreut durch:
Prof. Dr. Claudia Brözel (HNEE)
Günther Boos (Amadeus Germany)

 **HNE**
Eberswalde
Hochschule für nachhaltige Entwicklung (FH)

amadeus

Sperrvermerk

Die vorgelegte Masterarbeit basiert auf internen, vertraulichen Daten und Informationen des Unternehmens Amadeus Germany. In diese Arbeit dürfen Dritte, mit Ausnahme der Gutachter und befugten Mitgliedern des Prüfungsausschusses, ohne ausdrückliche Zustimmung des Unternehmens und des Verfassers keine Einsicht nehmen. Eine Vervielfältigung und Veröffentlichung der Masterarbeit ohne ausdrückliche Genehmigung – auch auszugsweise – ist nicht erlaubt.

Eidesstattliche Versicherung

Ich versichere, dass ich die vorstehende Arbeit selbständig angefertigt und mich keiner fremden Hilfe bedient habe. Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäß veröffentlichtem oder nicht veröffentlichtem Schrifttum entnommen sind, habe ich als solche kenntlich gemacht.

Robert Raback

Abstract

Vor dem Hintergrund zunehmender Komplexität von Informationssystemen und deren Bedeutung in der Tourismusbranche werden auch klassische Reisebüros und Reiseveranstalter zwangsweise immer moderner und innovativer. Der Grund hierfür liegt vor allem darin, dass Reisende bei der Urlaubsplanung immer anspruchsvoller werden und sich im Internet ein gleichfalls großes Angebot zur Bedürfnisbefriedigung befindet. Amadeus kommt als Technologieanbieter hierbei eine wesentliche Rolle bei der Weiterentwicklung neuer Anwendungen für die Globalen Distributionssysteme (GDS) und deren Subsystemen zu. Mit dem Buchungssystem „TOMA“ können unterschiedliche touristische Produkte wie beispielsweise einer Unterkunft entlang der touristischen Wertschöpfungskette in der Endkundenberatung gesucht werden. Die grafische Unterkunftssuche (GUS) stellt eine Erweiterung des Produktumfangs der klassischen Unterkunftssuche dar und richtet sich vor allem an stationäre Reisemittler, welche mit Hilfe von grafischen Elementen und erweitertem Funktionsumfang eine flexible und schnelle Endkundenberatung gewährleisten wollen. Beim Umgang mit technischen Neuerungen kann es jedoch auch zu einem Ablehnungsprozess kommen, weshalb in dieser Arbeit die Nutzerakzeptanz bei der Einführung der neuen GUS in der TOMA-Maske untersucht werden soll. Basierend auf einem theoretischen, vom Technologieakzeptanzmodell (TAM) abgeleiteten Bezugsrahmen wird eine Untersuchung mit zwei Vergleichsgruppen durchgeführt, dessen Ergebnisse für den individuellen Grad der Akzeptanzbewertung herangezogen werden.

Schlüsselwörter: Tourismus · Technologie · TOMA · Leisure Evolution · Amadeus · Technology Acceptance Model · TAM · Akzeptanzforschung · Innovation

Abstract

Considering the background of the increasing complexity of information systems and their importance in the tourism industry, traditional travel agencies and tour operators will inevitably become more and more modern and innovative. The reason for this is laying in the fact that the demands of travelers are raising more and more and there is an equally wide range of satisfying their needs in the internet. As a technology provider, Amadeus plays a key role in the further development of new applications for the Global Distribution Systems (GDS) and their subsystems. The booking system "TOMA" can be used to search for various

tourism products, such as accommodation along the tourism value chain in customer service. The graphical accommodation search (GUS) is an extension of the product range of the classic accommodation search and is aimed primarily at stationary travel agents, who want to ensure fast customer service with the help of graphical elements and an extended functionality. When dealing with technical innovations, however, a rejection process can also occur, which is why this work is intended to examine user acceptance when introducing the new GUS in the TOMA system. Based on a theoretical frame of reference derived from the Technology Acceptance Model (TAM), a study is carried out with two comparison groups, the results will show the individual degree of acceptance assessment.

Keywords: Tourism · Technology · TOMA · Leisure Evolution · Amadeus · Technology Acceptance Model · TAM · Acceptance Research · Innovation

Inhaltsverzeichnis

Sperrvermerk	I
Eidesstattliche Versicherung	I
Abstract	II
Abbildungsverzeichnis	VII
Tabellenverzeichnis	VII
Abkürzungsverzeichnis	VIII
Einleitung und Hinführung zum Thema	X
1 Einordnung und Begriffsabgrenzungen	1
1.1 Begriffliche Abgrenzungen:	1
1.2 Ausgangssituation:	4
1.3 Eingrenzung des Forschungsthemas	8
2 Grundlagen der Reisebranche	9
2.1 Die Reisebranche und Amadeus	10
2.2 Der deutsche Reisevertrieb	14
2.2.1 Reiseveranstalter	15
2.2.2 Reisebüros	19
2.3 Technologische Grundlagen der Reisebranche	23
3 Akzeptanzforschung und Akzeptanz	30
3.1 Grundlagen der Akzeptanzforschung:	31
3.2 Der Akzeptanzbegriff	31
3.3 Nicht-Akzeptanz	36
4 Entwicklung eines Bezugsrahmens zur Akzeptanz von technologischen Weiterentwicklungen ..	39
4.1 Akzeptanzmodelle	40
4.1.1 TRA (1975) und TPB (1985)	40
4.1.2 TAM – Technology Acceptance Model (1989)	41
4.1.3 TAM 2 (2000)	43
4.1.4 UTAUT – (2003)	43
4.1.5 Anpassungen des TAM	44
4.2 Produktinnovation und Neuartigkeit	44
4.3 Ableitung externer Faktoren	46
4.4 Bezugsrahmen und Vergleichsgruppen	49
4.5 Forschungsfrage	51
5 Empirische Untersuchung	52
5.1 Design und Methodik	53
5.2 Darstellung der empirischen Ergebnisse	56

5.3 Beantwortung der Forschungsfrage.....	69
6 Zusammenfassung.....	71
6.1 Situationsbezogene Bewertung der Ergebnisse.....	72
6.2 Fazit und Ausblick.....	72
6.3 Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmensphilosophie	74
7 Implikationen für die Praxis	76
Literaturverzeichnis.....	XI