Budapesti Gazdasági Főiskola

Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar

Der Vergleich von Intercontinental Budapest und David Intercontinental Tel Aviv

Konsulent
Stroh Péter

Lővei Tamás
Tourismus- und Hotelmanagement
2015

BESTÄTIGUNG

Konsultationen

Der Titel von Diplomarbeit: **Der Vergleich von Intercontinental Budapest und David Intercontinental Tel Aviv**.....

Datum	Thema	Unterschrift
15.09.2015	Die Aufbau des Arbeit, Besprechung von der Konzeption	
30.09.2015	Besprechung von Forschungsfragen	
07.10.2015	Erfindung von Interviewfragen und Fragebögen	
08.11.2015	Besprechung von Abbildungen, Statistiken	
25.11.2015	Zusammenfassung, Kontrollierung von Gliederung	

(Mindestens 3 Besprechungen mit der Konsulentin/dem Konsulenten sollen stattfinden. Außer dem Datum ist auch das jeweilige Thema der Konsultation anzugeben.)

Erklärung

Unterzeichnete/r bestätige hiermit, dass die Studentin/der Student **Lővei Tamás** (Jahrgang **4**, Fakultät **Tourismus- und Hotelmanagement**) an **5 Konsultationen** erschienen ist. Außerdem bestätige ich, dass die von mir zuletzt eingesehene – sinngemäß nicht die endgültige, von der Studentin/dem Studenten einzureichende – Variante der Arbeit unter Berücksichtigung der noch empfohlenen kleineren Modifizierungen die Anforderungen an Form und Inhalt einer Diplomarbeit erfüllt.

Budapest, den **29.11.2015**

.....

Unterschrift

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung 3
1.1 Auswahl des Themas 3
1.2 Die Vorstellung des Themas 3
1.3 Hypothese 4
2. Tourismus 5
2.1 Tourismus generell 5
2.1.1 Definition 5
2.1.2 Geschichte 5
2.2 Tourismus in Ungarn 7
2.2.1 Geschichte 7
2.2.2 Heutige Lage des Tourismus in Ungarn 11
2.3 Tourismus in Israel 15
2.3.1 Geschichte 15
2.3.2 Heutige Lage des Tourismus von Israel 19
2.4 Die Zusammenhänge im Tourismus der beiden Ländern 23
3. Intercontinental 25
3.1 Intercontinental Hotelkette 25
3.2 Intercontinental Hotels Group 26
3.2.1 Intercontinental Hotels Group generell 26
3.2.2 IHG Rewards Club 27
3.3 Intercontinental Budapest 29
3.3.1 Die Geschichte 29
3.3.2 Allgemeine Vorstellung 30
3.4 David Intercontinental Tel Aviv 31

3.4.1 Generelle Vorstellung 31

3.4.2 Koscher Hotel 32

4. Vergleich zwischen den Hotels 35

4.1 Unterschiede zwischen den Hotels 35

4.2 Gemeinsamkeiten zwischen den Hotels 36

4.3 Auswertung von Interviews 36

4.4 Auswertung der Fragebögen 41

5. Zusammenfassung 46

5.1 Rückkehr zur Hypothese 46

5.2 Schlussfolgerungen und weitere Forschungsmöglichkeiten 46

6. Abbildungsverzeichnis 48

7. Anhang 49

7.1 Interviewfragen 49

7.2 Fragebögen 50

8. Literaturverzeichnis 55

9. Ehrenwörtliche Erklärung 58

1. Einleitung

1.1 Auswahl des Themas

Mein Thema ist der Vergleich von zwei Hotels. Als ich mein Thema ausgewählt habe, war es sehr wichtig für mich, über etwas zu schreiben, das mich auch persönlich betrifft. Als ich mein Thema ausgewählt habe, war ich in Israel und habe im Hotel "David Intercontinental" mein Praktikum gemacht. Da ich noch nicht viel Arbeitserfahrung besitze, war es selbstverständlich, dass ich ein Thema in Verbindung mit dem Hotel wählen wollte. Ich kann mir gut vorstellen, dass ich später in Hotels in der "Rooms Division" Abteilung arbeiten werde. Die Intercontinental Hotelkette war mir sehr sympathisch, obwohl ich nur ein Hotel kennen gelernt habe. Trotzdem habe ich das Gefühl, dass ich viel über diese Kette weiß. Ich habe auch geplant, dass ich mich vielleicht für eine Position im Intercontinental Budapest schon dieses Jahr anmelde. Also schien das Thema eindeutig, dass ich diese zwei Hotels vergleichen möchte.

1.2 Die Vorstellung des Themas

Zuerst muss erwähnt werden, dass die Intercontinental Hotelkette in der Form eines sogenannten Franchise Systems funktioniert. Das heißt, dass es einige Bedingungen und Standards gibt, welche befolgt werden müssen. Es ist die interessanteste Frage, wie diese Bedingungen das Leben von diesen Hotels betrifft. Das Ziel ist natürlich das Erreichen eines Qualitätsmanagements, das versucht die gleiche Qualität und den gleichen Service überall in der Welt zu leisten. Trotz dieses Ziels ist es auch nicht zu vergessen, dass die lokalen und speziellen Bedürfnisse auch befriedigt werden müssen. Meiner Meinung nach können mit meinem Thema bzw. mit dem Standort Israel diese Aspekt sehr gut vorgestellt werden, da in Israel aus religiösen und kulturellen Gründen viele solcher speziellen Bedürfnisse entstehen, während Intercontinental Budapest versucht, den klassischen europäischen Service zu bieten. Es ist sehr kompliziert, die Grenzen zu finden, wie ein Hotel die Franchise Bedingungen einhalten kann, während die Bedürfnisse und Anforderungen von den meisten Gästen berücksichtigt werden.

1.3 Hypothese

Das Ziel dieser Arbeit ist zu zeigen, wie Intercontinental Budapest und David Intercontinental Tel Aviv innerhalb einer internationalen Hotelkette ihr eigenes Profil umsetzen. Wie kann ein Hotel im Nahen Osten die Standards einer amerikanischen Firma zustande bringen, während auch die lokalen und die internationalen Besucher sich in dem Hotel wohl fühlen können. Wie kann ein solches Hotel zur gleichen Hotelkette gehören, zu der auch ein Hotel gehört, das sich im Herzen Europas, in Budapest, befindet. Wie kann auf beiden Gebäuden die gleiche Aufschrift stehen. Meiner Meinung nach sind diese Fragen sehr ernst und ein aktuelles Thema in der Welt. In der folgenden Arbeit sollen die zwei Hotels, die Kulturen sowie die Wirtschaft beziehungsweise der Tourismus der zwei Länder vorgestellt werden. Anhand der verschiedenen Aspekte wird untersucht, wie diese zwei Hotels sich voneinander unterscheiden. Ich behaupte, dass die zwei Hotels sehr ähnlich sind, obwohl die Tatsache, dass sie kulturell einen anderen Gästekreis ausdienen müssen und sich in unterschiedlichen Umgebungen befinden. Sie treffen die Anforderungen von der Kette, von ihrem Eigentümer und Heimatland gleichzeitig. Während sie sich diesen Anforderungen anpassen, bewerkstelligen sie ein besonderes Gastgewerbe.

2. Tourismus

2.1 Tourismus generell

2.1.1 Definition

Die Welttourismusorganisation (WTO) definiert Tourismus als *"Aktivitäten einer Person, die für weniger als einen bestimmten Zeitraum an einen Ort außerhalb ihrer gewöhnlichen Umgebung reist, wobei der Hauptreisezweck ein anderer ist als die Ausübung einer Tätigkeit, die vom besuchten Ort aus vergütet wird"*. Natürlich gibt es verschiedene Definitionen zum Thema, aber diese ist die anerkannteste, der gleiche Punkt ist, dass die Person ihren Standort oder gewöhnliche verlässt.
(http://soziologie.soz.uni-linz.ac.at/sozthe/freitour/FreiTour-Wiki/Tourismus.htm)

2.1.2 Geschichte

Wir können über Tourismus schon im Altertum sprechen. Die Leuten beziehungsweise die Griechen und die Römern hatten viele Gründe zu reisen. Sie haben meisten heilige Plätze besucht. Dafür ist ein gutes Beispiel die bedeutendste Orakelstätte in Delphi. Das andere sehr wichtige Phänomen war das griechische Olympia. Es wurde jedes vierte Jahr organisiert und während der Zeit von dieser Veranstaltung musste Frieden zwischen den griechischen Stadtstaaten sein. Diese Bedingung hat es auch für Wettbewerber und Zuschauer erleichtert, die Reise nach Olympia zu schaffen.

Während der Glanzzeit des Römischen Reich wurden sehr viele Wege ausgebaut und mit diesem Phänomen zusammen konnte sich der Tourismus innerhalb des Reiches sehr schnell entwickeln. Es war modisch unter den Reichen zu Heilbädern zu fahren oder auch Häuser oder Villen irgendwo am Meer aufzubauen und im Sommer zu besuchen.

Im Mittelalter hatte der Tourismus einen sehr großen Rückfall. Die römischen Wege wurden zerstört und es war sehr anstrengend zu reisen. Mit Anfang der Pilgerfahrten ungefähr ab dem 11. Jahrhundert erwachte der Tourismus wieder. Ab dem 13. Jahrhundert wurden auch neue Flächen wie China oder Amerika entdeckt.

Der nächste Meilenstein war im Jahr 1778 als Watt die Dampfmaschine erfand. Dies bedeutete eine Revolution der Reisemöglichkeiten. 1825 wurde die erste Bahnlinie zwischen Stockton und Darlington gebaut. 1885 hat Benz das erste Automobil gebaut und in einigen Jahren hat diese Erfindung den Tourismus sehr stark beeinflusst.

Ab Mitte des 19. Jahrhundert können wir sagen, dass unter den Reichen es sehr modisch und populär wurde zu reisen. Das erste Flugzeug wurde 1903 gebaut, aber der erste Linienflug erfolgte erst 1918. Aus naheliegenden Gründen brachte der Erste Weltkrieg einen Rückfall im Tourismus Europas und nach dem Krieg war es auch sehr schwer wieder zu starten wegen der Inflation. Ab den 30er Jahren in den entwickelten Ländern die Reisebüros fingen an zu funktionieren und sie machten ihre ersten organisierten Gruppenreisen. Auch gab es einen großen Aufschwung im Aufbau von Hotels.

Der Zweite Weltkrieg brachte wieder eine sehr große Senkung des Tourismus. Der Zivilluftverkehr funktionierte erst ab 1946 wieder. Die Verbreitung von Autos hat den Tourismus sehr stark unterstützt, aber auch stark verändert. Es hat auch für weniger bemittelte Leute ermöglicht, zu reisen. Die Unterkunft Sektor wurde in diesem Zeitraum ausgebaut beziehungsweise die Küste in den mediterranen Ländern wurde voll gebaut. 1975 entstand die Welttourismusorganisation (UNWTO). Es muss auch betont werden, dass es ab dem Zweiten Weltkrieg bis in die 90er Jahre hinein einen riesigen Unterschied gab zwischen dem Tourismus der Oststaaten und der Weststaaten. In den 90er Jahren kam die Wende, welche sofort große Änderungen mitgebracht hat, aber natürlich halten die Auswirkungen in den Oststaaten immer noch an.

Heutzutage der Tourismus geht durch auch eine sehr schnelle und moderne Entwicklung, es gibt sehr viele neue Phänomene wie zum Beispiel Couchsurfing oder Airbnb.
(Rövid Turizmus Történet; Dr. Kovács Péter)

2.2 Tourismus in Ungarn

2.2.1 Geschichte

Ungarn existiert seit dem Jahr 895. Meiner Meinung nach lohnt es sich über den Tourismus von Ungarn nur ab diesen Punkt zu sprechen. Als erste touristische Tätigkeit sind die Pilgerfahrten und die Kreuzzüge zu nennen. Danach gibt es noch einige Sachen zu erwähnen, wie zum Beispiel die italienischen Artisten, die König Matthias eingeladen hat oder die Königstreffen in Visegrád im Jahre 1335, aber die waren nicht so bedeutend vom Aspekt des Tourismus her. Wir können erst ab dem Punkt über echten Tourismus sprechen als Studenten aus den Zünften ihre Praktika im Ausland machen müssen, um die Meisterprüfung abzulegen. Unter der türkischen Herrschaft wurden sehr viele Bäder aufgebaut, von welchen einige noch immer stehen. Zwischen den Siedlungen wurden kleine Gasthäuser gebaut, in denen man übernachten und sich ernähren konnte. Im Reformzeitalter ab dem 19. Jahrhundert wurden die Volksversammlungen öfter und hat auch der inländische Tourismus erwachte. Ab 1825 wurde in Balatonfüred die Anna Ballen auch organisiert, von hier startete 1846 das erste Dampfschiff in Ungarn. Im späten 19. Jahrhundert begann der Bau riesiger Hotels. Die „Pannónia“ wurde 1868 und die „Hungária“ wurde 1871 erbaut. 1873 wurden Buda, Óbuda und Pest vereinigt und in diesem Jahr wurden auch die Bauarbeiten der „Nagyszálló“ in Margaret Insel beendet. Es gab auch früher schon mehrere Unterkunftsmöglichkeiten wie zum Beispiel: „Postakürt“, „Mátyás Király“, „Nádor“, „Angol Királynő“ oder das „Hotel Európa“, aber die waren viel kleiner und nicht so modern. 1885 wurde die erste große touristische Veranstaltung in Budapest organisiert, die so genannte Landesausstellung. Nach den Quellen haben insgesamt 102000 Leuten diese Ausstellung besucht, davon kamen 35400 Besucher aus dem Ausland. Der nächste Meilenstein war die Millennium Feiern 1896. vom 2. Mai 1896 bis zum 30. Oktober 1896 haben 5 800 000 Leute diese Ausstellung besucht! Für diese Gelegenheit wurde die Heutige „Szabadság Brücke“ fertig gestellt, das Museum für Kunstgewerbe und auch die kleine U-Bahn, welche die zweite U-Bahn in der Welt war. Dieser Aufschwung ist weiter gegangen bis zum Ersten Weltkrieg. Während dieser Periode wurden das Parlament, die Oper, die Basilika und die Skulpturen am Heldenplatz zu Ende gebaut. Es wurden auch weitere Hotels eröffnet, solche sind das Royal, das Bristol, das „Nemzeti“ oder das Metropol.

1902 wurde der „Idegenforgalmi és Utazási Vállalat“ gegründet. Mehrere Reisebüros und Firmen wurden vereinigt, wie zum Beispiel der „Királyi Államvasutak“, der „Thomas Cook and Son“ Reisebüro, „Nemzetközi Hálókocsitársaság“ und auch der Wagons-Lits. Diese riesige „Reisebüro“ hat sich mit sehr vielen Sachen beschäftigt: trivialerweise mit der Organisation individueller Reisen und Gruppenreisen, mit der Schließung von Versicherungen, dem Verkauf von Zugtickets sowie jedoch auch mit dem Verkauf von Theaterkarten. Der Erste Weltkrieg hat riesengroße Schäden in der Tourismus Branche verursacht. Erstens war es während des Krieges unmöglich zu reisen. Aber wichtiger hervorzuheben ist, dass nach dem Ende des Krieges mit dem Abtritt von Landschaften auch viele Reiseziele verloren gingen und auch der „Idegenforgalmi és Utazási Vállalat“ hat sehr viele Büros verloren. Trotzdem hat sich das Unternehmen nach dem Krieg sehr schnell regeneriert. Sie haben einen Vertrag geschlossen, dass sie das Privileg hatten bis 1932 Zugtickets zu verkaufen. Sie haben in mehreren Städten neue Büros gegründet. 1926 wurde es vereinigt mit „Általános Beszerzési és Szállítási Rt.“ und entstand der „Idegenforgalmi Beszerzési Utazási és Szállítási Rt.“ Die Abkürzung ist I.B.U.SZ. aber bald wurde es ohne Punkte geschrieben, also IBUSZ. Das Reisebüro war das Einzige, das den Zweiten Weltkrieg überlebte, aber seitdem es ist auch bis heute aktiv. Es ist nicht mehr Marktführer, aber noch immer bedeutend.

1. Abbildung: Das Logo von IBUSZ

Im Zweiten Weltkrieg Budapest beziehungsweise die Hotellerie hat große Schäden erleidet. Nicht nur alle Donau Brücken, aber auch die meisten Hotels wurden zerstört. Ab 1945 können wir über die sozialistischen Zeiten sprechen. Es wurde der Tourismus ganz anders beeinflusst, wie in den westlichen Ländern. Der IBUSZ wurde verstaatlicht und für einige Jahre konnte er keine Reisen organisieren. Während der sozialistischen Zeit wurden für den Inlandstourismus viele Reformen eingeführt, also es hat in ihrem eigene Weg funktioniert, aber die Aus- und Einreise hatte einen riesigen Rückfall. Bis 1958 konnte Ungarn nicht die Zahl der Einreisenden von 1937 erreichen. Bis 1957 konnten ungarische Staatsbürger nicht ins Ausland reisen. Nach der Revolution 1956 und wegen anderer

Gründe, wie der Tod von Stalin, wurde 1957 ein Kongress in Karlovy Vary organisiert. An dem Kongress konnten die Vertreter der Länder und die Reisebüros teilnehmen und es wurde ein neues Konzept für Tourismus eingeführt. Es handelt sich um Rahmenzahlen und um den Austausch von Touristen untereinander. Dieses Jahr wurde das Express Reisebüro gegründet, welche das zweite Reisebüro in Ungarn war und sich mit dem Tourismus von Jugendlichen beschäftigte. Der Inlandstourismus funktionierte im Rahmen von Gewerkschaften. Jeder Arbeiter konnte sich zum Ferien machen am Plattensee oder wo die Gewerkschaft ihr Ferienheim hatte, anmelden. Natürlich hat es nicht jeder gekriegt, aber schon im Jahre 1947 konnten sich 100000 Arbeiter ausruhen im Rahmen dieses Systems. Die Nummer der Einreisenden hat am Ende der 60er Jahren zu wachsen angefangen. Die Emigranten, die Ungarn vor dem Zweiten Weltkrieg verlassen hatten, haben ihr Heimatland besuchen wollen. Es war auch möglich, obwohl die Infrastruktur noch nicht ausreichend war. Im Jahre 1957 gab es insgesamt 6350 Hotelbetten in ganz Ungarn. Es gab einen riesigen Aufschwung im Tourismus des Plattensees ab 1961 als die Mauer in Berlin es für die Ostdeutschen unmöglich gemacht hat ihre Familienmitglieder in Deutschland zu besuchen. Ungarn war der nähest gelegene Ort, an dem sie sich treffen konnten. Sie haben auch sehr viele Ferienhäuser gekauft. 1963 wurde die Römer Konferenz organisiert und es hat viele Neuigkeiten gebracht. Insgesamt 500 Vertreter aus 87 Ländern sowie 27 internationale Organisationen haben teilgenommen. Die wichtigste Folge war für Ungarn, dass es jede Person hereinlassen musste, dessen Reiseziel als eindeutig touristisch erkennbar war. In dieser Periode konnten die Ungarn im Sozialistischen Block mit einem Einlageblatte und Personalausweis reisen. Ab den 70er Jahren existierte ein so genannter Roter Pass, mit welchem man innerhalb den Sozialistischen Block unbegrenzt reisen konnte. Falls die Reisenden Devisen brauchten, konnten sie eine begrenzte Menge erfordern. Man konnte jedes Jahr nach Jugoslawien und jedes 3. Jahr in ein westliches Land fahren. Für die Einreise in westliche Länder brauchte man den blauen Pass und selbstverständlich auch verschiedene Genehmigungen.

Im Jahre 1969 wurde das erste Luxushotel am Ufer der Donau gebaut, das Duna Intercontinental Hotel. Es wurde bis zur Wende von anderen Luxushotels gefolgt. Dieses Jahr wurden auch mehrere Reisebüros gegründet, meistens von verschiedenen Verkehrsunternehmern. Diese waren: Malév Airtours, Volántourist

und auch der Cooptourist. 1978 besaß Ungarn schon einen sehr bedeutenden Einreise- Tourismus, es gab insgesamt 18 Millionen Besucher in Ungarn. Dieses Jahr hat Ungarn einen sehr großen Kredit von Österreich aufgenommen im Betrag von 300 Millionen US Dollarn. Davon wurde die Gründung des zweiten Terminals in „Ferihegy“ finanziert, aber auch die Grenzübergänge in Hegyeshalom und Kópháza. Es wurden auch neue Hotels aufgebaut mit ungefähr 7000 Betten. Diese Hotels haben meistens schon zu einer Hotelkette - wie z.B. zu Hyatt, Novotel, Flamenco, Forum oder Penta - gehört. Teilweise wegen des genannten Kredits und der Zusammenarbeit (zwischen den betroffenen Staaten) wurde die Visa zwischen Ungarn und Österreich gelöscht. Bereits im nächsten Jahr verdoppelte sich der Verkehr zwischen den beiden Ländern. Ab 1986 wurde die Formula 1 jedes Jahr in Mogyoród organisiert. Sie bringt jedes Jahr sehr viele Touristen nach Ungarn, aber auch die Ungarn nehmen sehr gerne als Zuschauer an den Wettkämpfen teil.

2. Abbildung: Duna Intercontinental im Jahre 1971

1988 wurde der internationale Reisepass eingeführt, welcher in allen Ländern der Welt gültig ist. 1989 kam die Wende und brachte große Veränderungen mit sich. Nach der Wende ist die Anzahl der Besucher stark gesunken. Nur im Jahre 1999 hat die Nummer der Besucher die Anzahl der Besucher von 1989 wieder erreicht. Der Gästekreis hat sich aber auch geändert. Statt der Gäste aus nahe liegenden Ländern mit stark begrenzten finanziellen Mitteln, sind jetzt Gäste gekommen, die viel mehr ausgeben konnten. Ungarn ist 2004 in die Europäische Union eingetreten. Das hat das Image von Ungarn erheblich verbessert und viel mehr Touristen überzeugt, Ungarn zu besuchen. 2007 gab es ein sehr wichtiges Ergebnis: Ungarn trat dem Schengener Abkommen bei. Zwischen den anderen Ländern im Schengen-Raum gibt es keine Grenzkontrolle und die Mitglieder des Abkommens können ohne Reisepass und nur mit Personalausweis reisen. Auch wenn jemand von Außerhalb des Schengen-Raumes einmal schon die Grenze eines Landes innerhalb des

Schengen-Raumes übertreten hat, muss er innerhalb des Schengen-Raumes keine Grenzkontrollen mehr passieren.
Heutzutage gibt es immer neue Herausforderungen für den Tourismus von Ungarn, aber die Branche macht doch einen wichtigen Anteil von Ungarns Einkommen aus.

(Kudar Lajos: Turizmusunk története dióhéjban; 2003)

2.2.2 Heutige Lage des Tourismus in Ungarn

Der Tourismus von Ungarn ist ein wichtiger Wirtschaftszweig. Er stellt ungefähr 2% des Bruttoinlandsproduktes(GDP) von Ungarn. Es mag sich nach Wenig anhören, aber es ist wichtig zu berücksichtigen, dass Tourismus ein sehr arbeitsintensiver Zweig ist. Das heißt, dass im Tourismus Gewerbe die investierte Arbeit für das Erreichen des Einkommens höher und individuell anspruchsvoller ist. Davon ausgehend bietet der Bereich Arbeit für eine breite Schicht an.

Anzahl von Angestellten		2009	2010	2011	2012	2013	2014
In dem Nationalwirtschaft	Tausend Menschen	2 660,7	2 701,9	2 691,5	2 674,4	2 700,2	2 823,1
In der Branche Beherbergung und Gastgewerbe	Tausend Menschen	80,4	84,4	83,9	79,9	77,2	80,9
Anteil von Angestellten in der Branche Beherbergung und Gastgewerbe	Prozent	3,02%	3,12%	3,12%	2,99%	2,86%	2,87%

3. Abbildung: Anzahl von Angestellten
Quelle:*Der Bericht von www.ksh.hu über Tourismus und Gastgewerbe im Jahre 2014*

Nach der Statistik des Zentralen Statistischen Amtes (KSH) im Jahre 2014 wurden insgesamt 2,8 Millionen Menschen in Ungarn angestellt. Davon haben 80900 Menschen im Beherbergungs- und Gastgewerbe Zweig gearbeitet, also 2,9 Prozent der insgesamt Angestellten in Ungarn. Aus der Statistik ist ersichtlich, dass sich die betroffenen Angaben in den letzten Jahren nicht gravierend verändert haben. In Ungarn sind zirka zwischen 2,6- 2,8 Millionen Menschen angestellt. Davon arbeiten rund 3 Prozent im besprochenen Wirtschaftszweig. Laut *www.ksh.hu* betrug der durchschnittliche Netto Arbeitslohn in Ungarn im Jahre 2014 155 Tausend Forint. Der durchschnittliche Lohn in der Hotellerie und Gastgewerbe betrug nur 100 tausend Forint, also 64% des durchschnittlichen nationalen Lohns. Es darf nicht vergessen werden, dass in diesem Zweig auch

zusätzliche, nicht nachweisbare Einkommensmöglichkeiten, wie z.B. der Erhalt von Trinkgeld vorkommen können. Trotzdem ist der Lohn vergleichsweise niedrig. Diesen Aspekt berücksichtigend wirkt es nicht überraschend, dass in den letzten Jahren in den verschiedenen Tourismusbereichen ein Mangel an Personal aufkam. In vielen westlichen Ländern sind die Löhne für die Angestellten im Tourismus Bereich viel höher.

Im Jahre 2014 haben fast 46 Millionen Ausländer Ungarn besucht. Allerdings umfasst die Angabe auch Transit Touristen und Menschen, die nicht mit touristischen Zielen nach Ungarn kommen. Die Anzahl von Transittouristen in Ungarn ist sehr hoch. Der Grund dafür ist, dass Ungarn in Zentraleuropa liegt und somit für Reisende viele Ländern am Einfachsten durch Ungarn zu erreichen ist. Es gibt auch ein neues Phänomen: Im Jahr 2012 meldete die ungarische Fluggesellschaft MALÉV Bankrott an. Trotz der negativen Nachricht brachte dies eine Neuerung mit sich. Budapest beziehungsweise der Flughafen Liszt Ferenc wurden ein internationales Reisezentrum, weil hier sehr viele Billigfluggesellschaften vertreten sind. Es gibt viele Reisende, die nach Budapest fliegen, um in einen Billigflug umzusteigen. Diese Leute nehmen keine touristischen Dienstleistungen in Anspruch. Solche Touristen sind auch die sogenannten Einkauftouristen, die aus den Nachbarsländern für einen Tag nach Ungarn kommen mit dem Ziel einen Einkauf zu tätigen. Ungarn ist auch sehr attraktiv für medizinische Zwecke, wie z.B. eine Behandlung beim Zahnarzt, welche in Ungarn erheblich günstiger sein kann. Im letzten Jahr sind von den 46 Millionen ausländischen Besuchern fast 74% nur für einen Tag gekommen. 14%, also ungefähr sechs Millionen Besucher, übernachten ab ein bis drei Nächte in Ungarn und nur 12% bleiben vier oder mehr Nächte.

2014 wurden insgesamt 9,9 Millionen Besucher in den gewerblichen Unterkünften registriert. Insgesamt wurden 25,7 Millionen Übernachtungen vermerkt. Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer in Ungarn beträgt 2,6 Nächte. Die Zahlen beziehen sich auch ungarische sowie ausländische Gäste.

Es gibt insgesamt 1042 Hotels in Ungarn. Dabei befinden sich 18% der Hotels in Budapest. Das ist noch nicht dominant, aber angesichts der Qualitätseinstufungen der Hotels ist ersichtlich, dass Budapest das Zentrum des ungarischen Tourismus ist. 50% der Fünf- Sterne- Hotels und 27% der Vier- Sterne- Hotels liegen in Budapest. Laut des Zentralen Statistischen Amtes gibt es 3186 gewerbliche Unterkünfte. Davon befinden sich 296 Unterkünfte in Budapest. Die Bettenkapazität in Ungarn beträgt 370467, davon befinden sich in Budapest insgesamt 50156.

	Ungarn	Budapest
Hotels ins.	1 042	192
*****	10	5
****	190	51
***	158	41
**	7	0
ohne Kategorie	677	95

4. Abbildung: Hotels in Ungarn und Budapest
Quelle:*Der Bericht von www.ksh.hu über Tourismus und Gastgewerbe im Jahre 2014*

	Auslastung, Prozent
Januar	33,0
Februar	36,6
März	40,2
April	46,0
Mai	50,9
Juni	49,5
Juli	58,0
August	63,4
September	52,3
Oktober	51,9
November	45,0
Dezember	40,9
Durchschnitt	**47,3**

5. Abbildung: Die Auslastung der Gewerblichen Unterkünfte in Ungarn, 2014
Quelle:*Der Bericht von www.ksh.hu über Tourismus und Gastgewerbe im Jahre 2014*

In der Tabelle ist die Auslastung der gewerblichen Unterkünfte in Ungarn dargestellt. Die durchschnittliche Auslastung im Jahre 2014 betrug 47,3%. Der Durchschnitt in Europa liegt bei 48,7%, die Werte weichen also in diesem Aspekt nicht erheblich voneinander ab. Aus der Statistik ist auch ersichtlich, dass der Tourismus in Ungarn in der Sommersaison viel stärker ist. Wenn nur die Periode zwischen Mai und Oktober untersucht wurde, betrug die durchschnittliche Auslastung 54,3%. Die Wintersaison beziehungsweise Januar und Februar haben eine Auslastung von rund 35%. Ein Grund für das niedrige Ergebnis kann natürlich das Wetter sein, aber auch die Saisonalität des Plattensees kann die Zahlen negativ beurteilen.

Die Zusammensetzung der touristischen Gruppen ist in der folgenden Tabelle dargestellt. Die meisten Touristen kommen aus Europa beziehungsweise aus der Europäischen Union. Es ist aber auch zu bedenken, dass 74% der Besucher aus der Europäischen Union nur für einen Tag nach Ungarn kommen. Zu diesem Umstand

trägt auch das Abkommen von Schengen bei, das besagt, dass zwischen den jeweiligen Teilnehmerländern keine physischen Grenzen bestehen. Reisende aus europäischen Staaten, die nicht zur EU gehören, kommen eher aus touristischen Gründen. 83% dieser Besucher kommen, um Ungarn zu besichtigen. Für Ungarn sind die Touristen aus Amerika und Asien auch sehr wichtig. 2014 sind insgesamt 1,3 Millionen Besucher - meist aus einem touristischen Zweck - aus diesen beiden Kontinenten nach Ungarn gekommen.

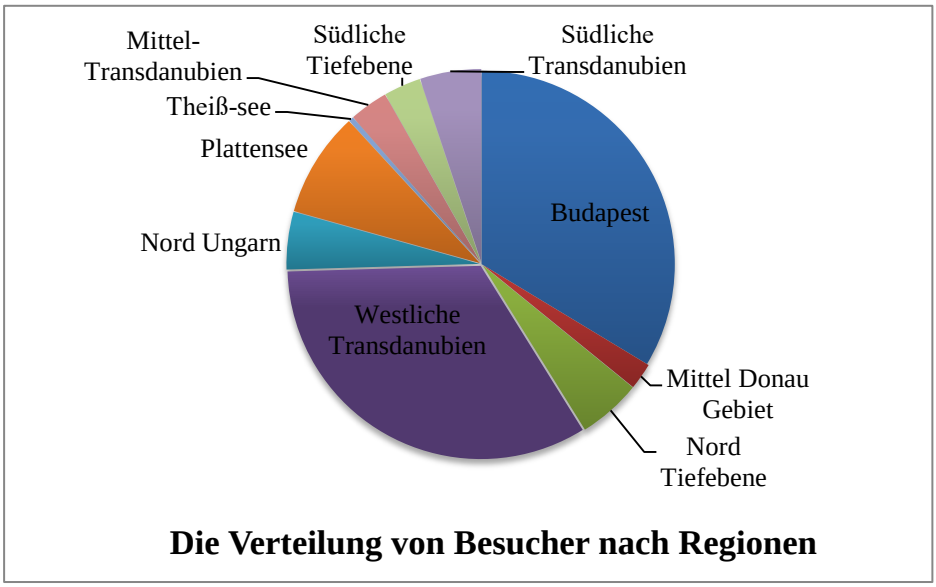
Lände, Landesgruppe	Besuchers insgesamt, Tausend Menschen	Davon nur für 1 Tage, Tausend Menschen	Mit touristischem Ziel, Tausend Menschen
Europäischen Union	37 412	27 833	14 570
Europa außerhalb der EU	7 170	5 930	1 416
Asien	571	36	496
Afrika	29	0	25
Amerika	723	45	668
Australien	79	-	79
Insgesamt	**45 984**	**33 844**	**17 253**

6. Abbildung: Die Senderländer
Quelle:*Der Bericht von www.ksh.hu über Tourismus und Gastgewerbe im Jahre 2014*

Die für den Tourismus nach Ungarn wichtigsten Länder sind Deutschland, Österreich, Slowakei, Tschechien, Polen, Rumänien und Großbritannien. Aus Österreich sind in den letzten Jahren knapp über 7 Millionen Menschen gekommen, davon jedoch mehr als sechs Millionen Reisende nur für einen Tag. Trotzdem haben die Österreicher 12 Millionen Tage in Ungarn verbracht, womit sie nach Deutschland auf dem zweiten Platz stehen. Aus Deutschland sind insgesamt 3 Millionen Besucher gekommen, die jedoch deutlich länger blieben. Ihr durchschnittlicher Aufenthalt betrug 5,6 Tage. Insgesamt haben die Deutschen 16 Millionen Tage in Ungarn verbracht.

Ungarn ist in neun touristische Regionen unterteilt. Die 7. Abbildung zeigt die Verteilung von Besucher nach Regionen. Laut der Internetseite *www.ksh.hu* die populärste Region für Touristen ist Budapest. Im Jahre 2014 sind insgesamt 4,3 Millionen ausländische Besucher nach Budapest gekommen. Auf dem zweiten Platz steht das westliche Transdanubien mit einer Besucherzahl von 4,2 Millionen.

Diese zwei Regionen beherbergen zusammen 70% der ausländischen Besucher. Neun Prozent der Besucher reisen an Plattensee. Ferner zieht es nur einen kleinen Prozentsatz von Touristen in andere Regionen des Landes.



7. Abbildung, Quelle:*Der Bericht von www.ksh.hu über Tourismus und Gastgewerbe im Jahre 2014*

2.3 Tourismus in Israel

2.3.1 Geschichte

Der Tourismus in Israel ist sehr jung, weil Israel als Staat selbst nur 67 Jahre alt ist. Trotzdem gibt es in Israel eine eigenständige Entwicklung des Tourismus. Auf der Fläche des heutigen Israels befinden sich für alle drei großen, monotheistischen Religionen als heilig empfundene Orte. Der Staat selbst wurde im Jahr 1948 gegründet. Es ist die einzige Nation der Welt, die denselben Namen trägt, in dem gleichen Land wohnt, die gleiche Sprache gesprochen und derselbe Gott angebetet wird, wie vor 3000 Jahren. Erst in den 1300er Jahren vor Christus kann hier jedoch über den Begriff einer Nation gesprochen werden. Zu dieser Zeit erfolgte der Exodus (Auszug) aus Ägypten mit der Leitung von Moses. Ungefähr 1250 v.Chr. wurde das Land von Israel von Joshua erobert. Die Blütezeit Israels war im 11. Jahrhundert v.Chr. unter König Salomon. Nach seinem Tod zerfiel das Land in kleinere Teile und wurde bis zur Gründung des modernen Israels nicht wiedervereinigt. Nach dem Zerfall von Israel, gehörte die Fläche immer zu verschiedenen Reichen. Erst haben die Assyrer, danach die Babylonier und schließlich die Perser in diesem Gebiet geherrscht. Die Exekution von Christus

geschah schon zur Zeit der römischen Herrschaft. Das Land Israel war während dieser Zeit eine Provinz des römischen Reiches und hieß Judäa. Während der römischen Herrschaft fing auch die Vertreibung der Juden an. Sie sind in verschiedene Provinzen des Reiches gezogen. So begann die jüdische Diaspora. Es ist auch einzigartig, dass die Juden ihre Kultur, Religion und Gewohnheiten beibehalten haben, unabhängig der Orte, wo sie gewohnt haben. Das Land Israel wurde im 7. Jahrhundert von den Muslimen und später von den Kreuzrittern erobert.

Der erste Kreuzzug erfolgte 1095. Die Kreuzritter haben Jerusalem im Jahre 1099 erobert. Zum ersten König wurde König Balduin zwischen 1100 und 1118 berufen. Die heiligen Plätze von den Christen wurden renoviert und auch neue Kirchen wurden aufgebaut. Neu Ritterorden wurden gegründet, um verschiedene Aufgaben zu erfüllen. Es wurden mehrere Pilgerhäuser gebaut. Manche Nationen, wie die Italiener, Deutschen, Franzosen haben ihre eigenen Pilgerhäuser gebaut, so dass die Pilger sich in diesen ohne sprachliche und kulturelle Probleme aufhalten konnten. Der Tourismus hat in dieser Zeit prosperiert. Aus ganz Europa sind Pilger gekommen, um die verschiedenen Wallfahrtsorte zu besuchen. Die Pilgerfahrten sind auch später eine wichtige Einkommensmöglichkeit geblieben, aber in dem Periode von Pilgerfahrten es war die einfachste von diesen Bereich Profit zu erreichen.

Im Jahre 1516 begann die osmanische Herrschaft. Ende des 19. Jahrhunderts wuchs der Nationalismus in Europa und damit einher wurde der Zionismus geboren. Nach www.cecu.de bedeutet der Begriff Zionismus das Folgende: *„Der Zionismus bezeichnet eine politisch-religiöse Bewegung mit dem Ziel, einen jüdischen Nationalstaat in Palästina zu errichten.“* (http://www.cecu.de/lexikon/politik/1889-zionismus.htm)

Nach dem Ersten Weltkrieg wurde das Land des heutigen Israels von den Briten annektiert. Während dieser Periode sind sehr viele Juden nach Palästina eingewandert. Diese Einwanderung heißt „Alliyah“. 1917 trat die sogenannte Balfour Deklaration in Kraft. Sie hat praktisch ermöglicht, dass die Juden in Palästina ein nationales Heimatland gründen konnten. Ab 1920 kam eine neue Regierung an die Macht, welche die Einwanderungen unterstützt hat.

Diese Prozesse haben den Arabern aber selbstredend nicht gefallen, also haben diese mehrmals gestreikt, aber auch mehrere Anschläge in jüdischen Siedlungen verübt. Unter Druck seitens der Araber haben die Briten ab den 1930er Jahren die Einwanderungen stark begrenzt. Gleichzeitig fing in Europa der Nationalsozialismus an sich zu verbreiten. Dies hat die Auswanderungs- Prozesse beschleunigt und neue Konflikte zustande gebracht.

Im Jahre 1936 gab es einen Aufstand der Araber gegen die in Palästina wohnenden Juden, wobei auch die Briten attackiert wurden. Dieser Aufstand wurde von den Briten erst 1939 niedergeschlagen. Trotzdem kamen die Briten den Forderungen der Araber teils entgegen. Es wurde eine Entscheidung getroffen, welche die Einwanderung von Juden regulieren sollte. So wurde beschlossen, dass in den nächsten 5 Jahren, praktisch bis 1944, nur 75000 Juden nach Palästina einwandern durften. Am 1. September 1939 brach der Zweite Weltkrieg aus. Konsequenterweise bewirkte der Zweite Weltkrieg auch einen Aufschwung in den Auswanderungen. Die jüdischen Organisationen hatten keine andere Möglichkeit, als die Einwanderungen nach Palästina illegal durchzuführen.

Durch den Zweiten Weltkrieg haben die jüdischen Gemeinden weltweit große Schäden erlitten. Ungefähr 6 Millionen Juden wurden im Holocaust ermordet. Als das Ende des Weltkrieges kam, hatten sehr viele Juden keine Familie, kein Geld und oft auch keinen Ort, um Heim zu gehen. Von diesen Leuten haben sehr viele Alliyah gemacht. Der Druck, die Spannung und die Widersprüchlichkeit sind gegen den Briten stetig gewachsen. Der Höhepunkt der Spannungen war der Anschlag auf das Hauptquartier der Briten. Das Hauptquartier war im King David Hotel in Jerusalem. Es wurde am 22. Juli 1946 gesprengt. Insgesamt sind 91 Menschen wegen des Anschlages gestorben.

8. Abbildung: Der Verteilungsplan von Palästina 1947

Dieses Geschehnis hat einen Wendepunkt mit sich gebracht. Der Konflikt zwischen Juden und Arabern war ein Thema in der Hauptversammlung der Vereinigten Nationen(UN) im Jahre 1947. Es wurde

ein Plan zur Verteilung der entsprechenden Gebiete entworfen. Dieser Plan hätte Palästina in einen arabischen und einen jüdischen Staat aufgeteilt. In der Hauptversammlung von UN wurde der Plan von 33 Staaten akzeptiert, 13 Staaten haben dagegen votiert und 10 Staaten haben sich der Stimme enthalten. Die Juden haben sich darüber gefreut und die Entscheidung akzeptiert, aber die Arabische Liga hat den Beschluss nicht als die entsprechende Lösung empfunden. Die Briten hatten einen Termin zum Verlassen des Gebietes von Palästina. Es war der 15. Mai 1948. Sie verließen das Land schon einen Tag früher.

An diesem Tag, also den 14. Mai 1948, hat David Ben-Gurion die Unabhängigkeit Israels ausgerufen. Am nächsten Tag haben fünf arabische Staaten Israel angegriffen: Ägypten, Syrien, Transjordanien, Irak und Libanon. Obwohl Israel keine organisierte und gut ausgerüstete Armee hatte, schafften sie es, das Land zu schützen. Die Kämpfe dauerten ungefähr ein Jahr lang. Danach gab es eine Feuerpause bis 1956, als der zweite israelisch-arabisch Krieg ausbrach. Israel protestierte gegen die Entscheidung Ägyptens, welche besagte, dass Israel nicht den Sueskanal benutzen durfte. Im Oktober 1956 griff Israel zusammen mit Großbritannien und Frankreich Ägypten an. Der Angriff wurde von den Vereinigten Nationen und der Sowjetunion gestoppt.

Zwischen 1948 und 1958 kam es in Israel zu einem drastischen Bevölkerungswachstum von 800 Tausend auf 2 Millionen Einwohner. Das Land fing schnell an sich zu entwickeln. Sogenannte Kibbuzim wurden gegründet. Dies waren sozialistische Siedlungen, in denen alle Bürger das gleiche, geteilte Vermögen hatten. Die Tätigkeiten solcher Kibbuzim waren unterschiedlich. Die Hauptaufgabe war meistens landwirtschaftlicher Natur, aber es gab manche Kibbuzim, deren Erwerb eher von verschiedenen Fabriken ausging.

Der dritte arabisch-israelische Krieg war der sogenannte 6 Tage Krieg und wurde im Jahr 1967 ausgetragen. Er brach am 5. Juni aus und ist der schnellste Krieg der modernen Geschichte. Der Krieg war eigentlich schon am ersten Tag entschieden als die israelische Luftwaffe die ägyptische, syrische und jordanische Luftwaffe vernichtet hat. Während der nächsten Tage hat Israel auch auf dem Festland einen Sieg über die arabische Übermacht errungen. In diesem Krieg hat Israel große Fläche

gewonnen, solche sind der Gazastreifen, die Golanhöhen, die Sinai- Halbinsel, das Westjordanland und Ost Jerusalem, das eine sehr große religiöse Bedeutung hat.

Der vierte und gleichzeitig „letzte“ arabisch-israelische Krieg fand im Jahr 1973 statt. Hierbei handelt es sich um den sogenannten Yom Kippur Krieg, welcher nach einem jüdischen Feiertag benannt ist. Yom Kippur ist einer der heiligsten Tage in der jüdischen Religion. An eben diesem Feiertag haben die Araber am 06. Oktober 1973 Israel angegriffen. Es war eine sehr überraschende Attacke, so dass Israel größere Schäden erlitt. Trotzdem schafften sie es sich zu beschützen.

Seit Israel existiert gab es immer sehr viele Angriffe innerhalb des Landes und auch von Außerhalb gegen das Land. Leider gibt es solche Attacken noch heute. Der letzte anhaltende Konflikt wurde im Sommer 2014 ausgetragen. Aus dem Gazastreifen wurden viele Raketen abgeschossen, welche Dank des israelischen Verteidigungssystems keine Stadt getroffen haben. Nachdem der IDF (Israel Defense Forces=Israelische Verteidigungskräfte) in den Gazastreifen einmarschiert war, wurden sehr viele Raketen zerstört. Während des Schreibens dieser Arbeit gibt es auch keinen Frieden, in der zweiten Hälfte des Jahres 2015 passieren so in ganz Israel viele Anschläge. Hoffentlich wird in der näheren Zukunft Frieden in die Region kommen.

(Goren Tamás, 1988, Izrael;
http://www.science.co.il/Israel-history.php; Brief History of Israel and the jewish people;
http://tortenelemklub.com/xxszazad/hideghaboru-kora/329-izrael-tortenete-es-az-arab-izraeli-haboruk;
http://www.utazaselott.hu/utazas-izrael-tortenelem-aeqp-2.html
http://www.bibl.u-szeged.hu/bibl/mil/kozepkor/hadjaratok/keresztes.html
http://index.hu/tudomany/tortenelem/2012/06/05/a_hatnapos_haboru/)

2.3.2 Heutige Lage des Tourismus von Israel

Der Staat Israel wurde 1948 gegründet. Deswegen lohnt es sich erst ab diesem Punkt den Tourismus in Israel zu analysieren. In den 50er Jahren hatte Israel eine durchschnittliche Besucherzahl von 47 Tausend Reisenden. Zwischen 1990 und 2000 betrug die durchschnittliche Jahreszahl schon 1,8 Millionen. Zwischen 1948 und 2012 haben insgesamt 65 Millionen Touristen Israel besucht, davon 85% seit

1980. Es ist eindeutig zu sehen, dass sich der Tourismus von Israel sehr dynamisch entwickelt. Israel verdankt seine Popularität vor allem den vielen verschiedenen Religionen im Land, den für die kleine Fläche vergleichsweise vielen kulturellen und natürlichen Sehenswürdigkeiten, der touristischen Infrastruktur und selbstredend auch dem vorteilhaften Klima. Der Tourismus in Israel hängt zu jeder Zeit von der politischen und militärischen Lage des Staates ab. Selbstverständlich erleidet der Tourismus in Israel sofort einen Rückfall, falls ein Krieg ausbricht. Die größte Krise im Tourismus Israels war zwischen 2000 und 2003 während der zweiten Intifada. Diese beschreibt keinen Krieg im klassischen Sinn, sondern eine Auseinandersetzung zwischen der palästinensischen Zivilbevölkerung des Westjordanlandes und dem Staat Israel. Während der 3 Jahre wurden ungefähr 150 Selbstmordanschläge verübt. Angesichts dieser Umstände scheint es eindeutig, warum in dieser Zeit viel weniger Touristen nach Israel kamen.

	Eintägige, (Tausend Menschen)				**Mehrtägige, (Tausend Menschen)**			
	Mit Schiff	Mit Auto	Mit Flugzeug	Insgesamt	Mit Auto	Mit Flugzeug	Insgesamt	Alle insgesamt
2009	68,4	264,6	85,3	418,3	357,9	1963,4	2321,3	2739,6
2010	168,3	401,3	71,2	640,8	489,6	2313,5	2803,1	3443,9
2011	237,1	237,6	67,1	541,8	382,0	2438,3	2820,3	3362,1
2012	251,1	293,6	89,8	634,5	403,9	2482,0	2885,9	3520,4
2013	256,8	195,3	125,9	578,0	381,5	2580,2	2961,7	3539,7
2014	87,6	138,5	98,2	324,3	399,1	2527,6	2926,7	3251,0

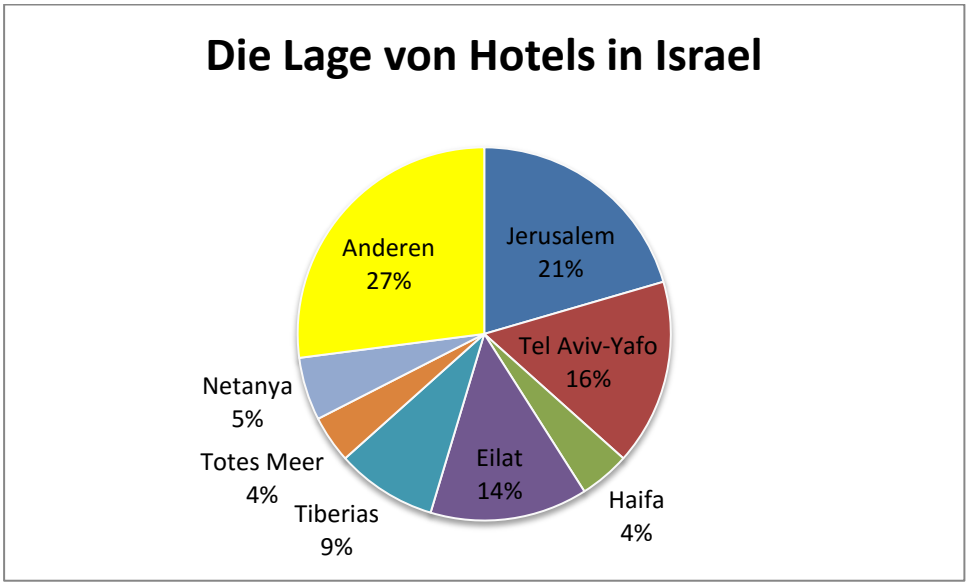
9. Abbildung: Verteilung von Ankommens Arten nach Israel,
Quelle: *http://www1.cbs.gov.il/publications15/yarhon0915/pdf/e1.pdf*

Im Jahre 2014 haben insgesamt 3,2 Millionen Ausländer Israel besucht. Im Vergleich zum vorhergehenden Jahr gab es einen Rückfall, da im Jahre 2013 insgesamt 3,5 Millionen Menschen nach Israel gefahren sind. Betrachtet man diesen Umstand genauer, ist eindeutig zu sehen, dass sich die Differenz in der alltäglichen Anzahl von Touristen niederschlägt. Wenn man das Verhältnis zwischen den eintägigen und mehrtägigen Besucherzahlen vergleicht, ist es auffällig, dass viel mehr Touristen für mehrere Tage kommen. Im Jahre 2014 sind ungefähr 10 Mal so viele Leute für mehrere Tage gekommen, aber in die früheren Jahren waren auch mindestens 5 mal so viel. Wenn man dieses Phänomen dem Tourismus in Europa beziehungsweise Ungarn gegenüberstellt, ist eine große Differenz sichtbar. Dies ist darauf zurückzuführen, dass in Europa die Grenzen nicht so streng kontrolliert werden, wie in Israel und es zwischen den Ländern keine militärischen Konflikte

gibt. Es gibt in Israel praktisch keinen Transittourismus. Aus der Statistik ist auch ersichtlich, dass die Mehrheit der mehrtägig bleibenden Touristen mit dem Flugzeug nach Israel kommt. Dafür kann ein Grund sein, dass die Besucher aus Ländern kommen, die weit von Israel entfernt liegen. Ein anderer Grund ist, dass die Nachbarländer von Israel alle arabische Länder sind und die Besucher praktisch nicht aus diesen Ländern kommen. Die Besucheranzahl zwischen 2009 und 2013 ist konstant gewachsen. Im 2014 gab es einen sehr kleinen Rückfall: Die Besucherzahl dieses Jahres ist quasi stagniert.

Die Zahlen für 2015 bis August sind schon auf der Seite des Israelischen Statistischen Amtes abrufbar. Sie zeigen einen ungefähr acht prozentigen Rückfall im Vergleich zur gleichen Periode des Jahres 2014.

www.cbs.gov.il nennt zwei Kategorien von Hotels: Tourist Hotels und andere Hotels. Über die anderen Hotels liefert die Seite keine genaueren Informationen. Es gibt insgesamt 400 Hotels in Israel. Sie umfassen 54083 Zimmer und eine Kapazität von 131 Tausend Betten. Davon sind 366 Tourist Hotels, die zusammen mehr als 90% der insgesamten Hotel Kapazitäten stellen. Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer inländischer Reisender in den Tourist Hotels betrug 2,3 und die ausländischer Reisender 3 Nächte im Jahr 2014. Die Auslastung in den Tourist Hotels betrug 62,6%. Verglichen mit dem europäischen Durchschnitt, welcher 47,3 Prozent beträgt, ist dies eine relativ hohe Zahl.



10. Abbildung, Quelle: *http://www1.cbs.gov.il/shnaton66/st23_11.pdf*

Die höchste Anzahl von Hotels befindet sich in Jerusalem. Es gibt insgesamt 75 Hotels dort und sie stellen fast 20% der Kapazitäten. Auf dem zweiten Platz steht Tel Aviv-Yafo mit 16% der Hotels und etwas mehr als 7000 Betten. Eilat ist auch ein wichtiges Zentrum des Tourismus in Israel. Dort stehen nur 14% der Hotels, aber gleichzeitig werden in der Stadt 22% der Kapazitäten ausgeschöpft. Eine ähnliche Situation lässt sich auch am Toten Meer finden, wo es 15 Hotels gibt, aber 4052 Betten stehen, was 8,1% der Gesamtkapazitäten entspricht. Das bedeutet, dass die Hotels am Toten Meer größer als die durchschnittlichen Hotels in Israel sind.

Im Jahre 2013 waren 63% der Besucher aus Europa. Es ist auch zu erwähnen, dass der Anteil der aus Europa kommenden Touristen auch nicht gleich verteilt ist. Das für den Tourismus in Israel wichtigste Land war im Jahr 2013 Russland, ungefähr 18% der Besucher sind aus Russland gekommen. Auf dem zweiten Platz steht Frankreich. Im Jahr 2013 sind insgesamt 300 Tausend Franzosen nach Israel gereist. Das sind fast 10% der Gesamtbesucheranzahl. Weitere für den Tourismus in Israel wichtige Länder in Europa sind Deutschland und Großbritannien. Es ist auch auffällig, dass die meisten nur für einen Tag bleibenden Besucher aus Europa kommen, was mit der größeren Entfernung anderer Länder begründbar ist. Aus Amerika sind insgesamt 820 Tausend Touristen nach Israel gereist. Von diesen Besuchern sind ungefähr 90% aus Nord-Amerika und nur 10% sind aus Süd-Amerika nach Israel geflogen. Asien stellt nur ungefähr 8 Prozent der Gesamtbesucherzahl, Afrika und Ozeanien zusammen nur 3 Prozent.

	Eintägige Besuche, (Tausend Menschen)	Mehrtägige Besuche, (Tausend Menschen)	Insgesamt, (Tausend Menschen)	Anteil, (Prozent)
Asien	16,6	259,2	275,8	**8,4%**
Afrika	2,1	72,6	74,7	**2,3%**
Europa	284,2	1773,4	2057,6	**63,0%**
Amerika	16,7	803,4	820,1	**25,1%**
Ozeanien	1,4	37,3	38,7	**1,2%**
Insgesamt	**321**	**2945,9**	**3266,9**	

11. Abbildung: Die Verteilung von Besucherunter den Kontinenten

Quelle:*http://www1.cbs.gov.il/reader/shnaton/templ_shnaton_e.html?num_tab=st23_05&CYear=2014*

(http://biztpol.corvinusembassy.com/?module=corvinak&module_id=4&cid=83#C9; http://www1.cbs.gov.il/statistical/touris2013e.pdf, Tourism in Israel 2010-2012)

2.4 Die Zusammenhänge im Tourismus der beiden Ländern

Der Tourismus der beiden Länder unterscheidet sich in vielen Aspekten. Diese Unterschiede beeinflussen jedoch nicht den florierenden Tourismus zwischen den zwei Ländern. Laut den Angaben von *www.ksh.hu* haben 2014 insgesamt 105 Tausend Israelis Ungarn besucht. Von dieser Besucherzahl sind 96 Tausend Menschen aus einer touristischen Motivation heraus nach Ungarn gereist. Die übrigen neun Prozent kamen entweder zum Arbeiten oder zum Studieren nach Ungarn. László Szabó, der parlamentarische Staatssekretär des Außenministeriums, bekräftigte in Mai 2015 die guten ungarisch-israelischen Beziehungen und behauptete, dass die israelischen Studenten die medizinischen Universitäten Ungarns mögen.

Laut des Israelischen Statistischen Amtes sind im Jahr 2013 insgesamt 16 Tausend ungarische Besucher nach Israel gereist. Mehr als 90% für mehr als einen Tag, was wegen der Entfernung nachvollziehbar ist. Es ist auffallend, dass erheblich mehr Israelis nach Ungarn kommen, als umgekehrt. Dafür kann es mehrere Gründe geben. Die Bevölkerungszahl in Israel beträgt 8,2 Millionen, während Ungarn 9,9 Millionen Einwohner zählt, also ist die Differenz nicht so groß, dass sie das Phänomen erklären würde. Der Grund besteht entweder in der Nachfrage oder im für die Reise zur Verfügung stehenden Kapital. Es kann auch sein, dass die Israelis viel interessierter an Ungarn sind, als die Ungarn an Israel. Aber es ist auch möglich, dass die Israelis mehr Geld für die Reise haben. Es ist auch zu berücksichtigen, dass die durchschnittlichen Löhne in Israel höher sind als die in Ungarn. Konsequenterweise folgen die Preise den Löhnen, für Israelis ist Ungarn also sehr günstig, während Israel von Ungarn als sehr teuer empfunden wird.

Die Infrastruktur zwischen den zwei Ländern ist gut ausgebaut. Beide Länder sind für das andere visumfrei für touristische Ziele. Man braucht nur ein Visum, falls man sich mehr als 90 Tage in Israel aufhalten möchte. Vor 2012, als MALÉV (die staatliche Fluggesellschaft Ungarns) noch aktiv war, war es möglich nach Tel Aviv entweder mit MALÉV oder mit der israelischen Fluggesellschaft El Al zu fliegen. Als MALÉV Bankrott gegangen ist, gab es eine kurze Periode, in der man nur mit El Al zwischen Israel und Ungarn direkt fliegen konnte. Seit Januar 2013 bietet Wizz Air eine neue Fluglinie zwischen den zwei Ländern an. Am Anfang wurde die

Verbindung dreimal die Woche beflogen, aber bald wurde sie auf fünf Mal pro Woche ausgebaut und seitdem gibt es besonders im Sommer noch mehr Flüge. Wizz Air ist eine Billigfluggesellschaft, also hat sie günstigere Tickets angeboten als El Al. Im Jahr 2014 hat als Antwort El Al „Up by El Al“ zustande gebracht, welche praktisch eine neue Tochterfirma ist. Die Tochterfirma ist eine hochklassige Billigfluggesellschaft, deren Preise mit Wizz Air konkurrieren können.

In Jerusalem gibt es keinen Flughafen, daher befindet sich der internationale Flughafen Israels namens Ben Gurion International Flughafen in Tel Aviv. Folglich fliegen beide Fluggesellschaften nach Tel Aviv. Dieses Jahr ist auch ein neuer Teilnehmer an den Markt getreten. Ryanair startet seine neue Linie zwischen Eilat und Budapest. Es ist eine neue Linie, früher gab keinen direkten Flug zwischen Budapest und Eilat. Eilat ist eine Urlaubsstadt am Roten Meer. Sie ist die fast südlichste Stadt Israels und auch sehr populär für Inländer. Bisher war Eilat für Ungarn nur mit Umsteigen oder mit dem Bus erreichbar.

12. Abbildung: Flugzeug von El Al Up

Nach dem Bericht des Israelischen Statistischen Amtes sind bis August dieses Jahres insgesamt 11800 ungarische Touristen nach Israel gekommen. Dies bedeutet einen Rückfall von 8% im Vergleich zum letzten Jahr.

(http://www.bud.hu/budapest_airport/media/hirek/elindult-a-wizz-air-budapest-%E2%80%93-tel-aviv-jarata!-11956.html; http://www.turizmusonline.hu/kulfold/cikk/eilatba_indit_budapestrol_kozvetlen_jarat_a_ryanair; http://www.turizmusonline.hu/cikk/ismet_bucsuzik_a_ferihegy_egy_hagyomanyos_legitarsasagtol)

3. Intercontinental

3.1 Intercontinental Hotelkette

Intercontinental ist eine Fünf Sterne Hotelkette mit insgesamt 192 Hotels weltweit. Die Firma Intercontinental Hotels wurde am 4. April 1946 gegründet. Sie wurde von Pan American World Airways gegründet. Sie haben ausgefunden, dass der Tourismus von Südamerika unterstützt werden muss. Juan Trippe, der Gründer von Pan American Airways, hat bemerkt, dass es keine Luxus

13. Abbildung: Das Logo von Intercontinental

Hotels in Süd-Amerika gab, aber eine große Nachfrage danach bestand. Es ist auch einer der Gründe, warum der Tourismus von Südamerika so niedrig und unterentwickelt ist. Für die neuen Hotels wurden erst danach Standorte ausgewählt, wohin die Fluggesellschaft geflogen ist. Das erste Intercontinental Hotel wurde in Belem, in Brasilien, 1947 aufgebaut. In den folgenden zehn Jahren wurden noch 13 andere Intercontinental Hotels in Südamerika gegründet. In den 1960er Jahren konnte sich die Intercontinental Hotels Corporation auch auf den anderen Kontinenten ausbreiten. In Osteuropa wurde das erste Intercontinental Hotel 1964 in Zagreb eröffnet. Seit 1965 ist Holidex das Reservierungssystem von Intercontinental. Es ermöglicht Reisebüros, Fluggesellschaften, korporativen Firmen und Individuen über die IHG Webseite Reservierungen zu machen. Wenn man zum Beispiel über die Internetseite *www.booking.com* eine Reservierung macht, ist die Reservierung sofort im System des Hotels aufrufbar. Die Webseite weiß auch genau, welche Kategorien von Zimmern zur Verfügung stehen. Das System wurde 2002 erneuert und verbessert. Seitdem heißt es Holidex Plus. Durch das System gelingen jeden Tag ungefähr 800 000 Reservierungen. Das heißt, dass in einem Jahr insgesamt 300 Millionen Reservierungen über das System erfolgen.

1980 haben die Fluggesellschaften sehr große Schäden erlitten. Intercontinental hat noch immer Profit gemacht, aber Pan American World Airways hatte keine andere Wahl, sie müssten es verkaufen. Grand Metropolitan hat es für 0,5 Milliarde Dollar gekauft. Zu diesem Zeitpunkt gehörten zu Intercontinental Hotels 83 Hotels in 47 Ländern, davon gehörten aber nur sechs zu den Immobilien von Pan Am. Intercontinental Hotels war aber nicht für lange Zeit das Eigentum von Grand Metropolitan, da es 1988 verkauft wurde. Eine japanische Firma namens Saison kaufte Intercontinental Hotels. Im Jahre 1992 kaufte die SAS Fluggesellschaft 40% der Aktien, aber 1992 als Saison die Fluggesellschaft reorganisiert hat, kaufte Saison diese Anteile zurück. 1998 hat Saison Intercontinental Hotels an ein britisches Unternehmen namens Bass PLC verkauft. Im Jahr 2003 wurde Intercontinental Hotels Group gegründet.
(http://www.cosmopolis.ch/travel/history_intercontinental_hotels_group.htm; http://story.ihg.com/)

3.2 Intercontinental Hotels Group

3.2.1 Intercontinental Hotels Group generell

Heute besteht Intercontinental Hotels Group (ab jetzt IHG) aus neun verschiedenen Hotelketten: Intercontinental Hotels & Resorts, HUALUXE Hotels & Resorts, Crowne Plaza Hotels & Resorts, Hotel Indigo, EVEN Hotels, Holiday Inn Hotels & Resorts, Holiday Inn Express, Staybridge Suites Hotels und Candlewood Suites Hotels. Sie umfassen insgesamt 724 018 Zimmer in mehr als 4900 Hotels in fast 100 Ländern. Mit diesen Zahlen ist IHG die größte Hotelkette der Welt. Die meisten Hotels von IHG funktionieren im Rahmen eines Franchise Vertrages.

Nach dem Deutschen Franchise Verband ist der Begriff des Franchise wie Folgt definiert: *„Franchising ist ein auf Partnerschaft basierendes Vertriebssystem mit dem Ziel der Verkaufsförderung. Dabei räumt ein Unternehmen, das als so genannter Franchisegeber auftritt, seinen Partnern (den Franchisenehmern) das Recht ein, mit seinen Produkten oder Dienstleistungen unter seinem Namen ein Geschäft zu betreiben: Der Franchisegeber erstellt ein unternehmerisches Gesamtkonzept, das von seinen Franchisenehmern selbstständig an ihrem Standort bzw. Gebiet umgesetzt wird. Der Franchisenehmer ist ein rechtlich selbstständiger und eigenverantwortlich operierender Unternehmer. Als Gegenleistung für die, vom*

Franchise-Unternehmen eingeräumten Rechte und Unterstützungsleistungen, zahlt der Franchisenehmer in der Regel Eintritts- bzw. Franchisegebühren.“ (http://www.franchiseverband.com/franchise-geber/franchising-definition/)

IHG hat nur acht Hotels in ihrem Eigentum. Sie sind aber verantwortlich für das Management von 767 Hotels. Mit den restlichen 4167 Hotels haben sie nur Franchise Verträge. Das heißt, dass IHG eigentlich nur den Markennamen gibt und verschiedene Standards erwartet. Der echte Eigentümer muss auch die entsprechende Arbeitskraft beschäftigen. Die Gegenleistung für den Markennamen ist ein bestimmter Prozentsatz des Logis Erlöses, unabhängig des Profits. Auf der Webseite von IHG steht, dass diese Provision meistens rund 5% beträgt. Natürlich kann der Prozentsatz vom Standort und dem aktuellen Vertrag beeinflusst werden. Beim Managing des Hotels ist es schon anders. Das physische Eigentum, praktisch das Gebäude und das Grundstück, bleibt selbstverständlich das Eigentum des Eigentümers, aber die Arbeitskräfte müssen zusammen der Eigentümer und IHG geben. Meistens IHG gibt nur der Generaldirektor. In diesem Fall gibt der Eigentümer eine Provision von ungefähr ein bis drei Prozent des gesamten Erlöses. Hinzu kommen auch Incentive Kosten. Das ist ein bestimmter Anteil des Profits. Selbstverständlich müssen in den acht Hotels, die gänzlich zum IHG gehören, die Arbeitskräfte beschäftigt werden, ihre Kapitalintensität ist hoch, aber sie beherrschen den ganzen Erlös.
(http://www.ihgplc.com/)

3.2.2 IHG Rewards Club

Wichtig zu erwähnen ist, dass der IHG Rewards Club das älteste und größte Hotel Loyalitäts Programm der Welt ist. Es wurde 1983 unter dem Namen Priority Club gegründet, wurde das Programm im Jahre 2013 in IHG Rewards Club unbenannt und funktioniert in allen IHG Hotels. Heute hat es ungefähr 80 Millionen Mitglieder.

Es ist ein Programm, mit dem die Gäste durch ihr ausgegebenes Geld Bonuspunkte sammeln können, mit denen sie später in einem Hotel von Intercontinentals Hotel Group übernachten können. In allen IHG Hotels können die Gäste Punkte sammeln. Grundsätzlich kriegen die Gäste 10 Punkte pro investierten Dollar. Außerdem können die Punkte auch zum Kauf von Flugtickets verwendet werden. Die Gäste kriegen auch verschiedene Vorteile. Sie können kostenlos Wifi

benutzen, sie können jeden Morgen Zeitung bekommen und sie haben auch die Möglichkeit, das Check Out später durchzuführen. Die Anmeldung ist kostenlos, man muss nur die persönlichen Daten, wie Adresse und Email Adresse angeben. Es ist in allen IHG Hotels möglich, an Ort und Stelle eine Mitgliedschaft zu erstellen, oder man tut dies auf der Internetseite von IHG. Die Mitgliedschaft ist aber nur der Anfang. Falls man in einem Jahr mehr als 15 Tage in einer oder mehrerer der neun Hotelketten verbringt, bekommt man schon eine "Gold" Mitgliedschaft, welche auch andere Vorteile mit sich bringt wie Priority Check in, Exklusive Telefonzentrale für Gold Mitglieder oder zehn Prozent mehr Punkte nach ihrem Aufenthalt.

14. Abbildung: Klubkarten

Die höchste Mitgliedschaft ist die Platinum Mitgliedschaft. Sie wird nach 49 Übernachtungen in einem Jahr erhältlich. Die Gäste, die diese Mitgliedschaft haben, bekommen automatisch ein Zimmer mit einer höheren Kategorie und erhalten auch dann eine Garantie, wenn das Zimmer erst 72 Stunden zuvor reserviert wurde.

Über all dem stehen die Ambassador Mitglieder, die dafür aber 200 Dollar pro Jahr zahlen müssen. Sie kriegen aber auf jeden Fall ein Zimmer mit einer höheren Kategorie, können ein noch späteres Check Out und müssen für zwei Leute nur den Preis für eine Person bezahlen. Sie bekommen auch täglich frische Früchte und Mineralwasser auf ihr Zimmer und bekommen kostenlos eine extra Übernachtung jedes Jahr in einem der Hotels am Wochenende. Selbstredend bekommen sie auch die gleichen Vorteile wie die einfachen Mitglieder.

Durch dieses System profitieren die Hotels ebenso wie die Gäste. Die Gäste werden wahrscheinlich öfter IHG Hotels wählen, da sie speziell anerkannt sind und kostenlose Vorteile kriegen, während sie Punkte sammeln, welche sie später in Prämien Nächte einlösen können. Gleichzeitig kostet es für die Hotels sehr wenig, diese Vorteile zu bieten, also es ist eine gleichsam befriedigende Situation.
(http://story.ihg.com/#2013_ihg_rewards_club;
http://www.ihgplc.com/index.asp?pageid=413)

3.3 Intercontinental Budapest

3.3.1 Die Geschichte

Das Hotel Duna, welches am Platz von Duna Intercontinental stand, wurde am 31. Dezember 1969 geschlossen. Es wurde ein Franchise Vertrag zwischen Intercontinental Hotel Corporation und Hungarhotels geschlossen. Laut des Vertrages war das Hotel ungarisches Eigentum, aber es erhielt den Namen, das System der Arbeitsorganisation, die Qualitätsstandards und das Angebot der Dienstleistungen von Intercontinental Hotels Corporation und wurde Teil des internationalen Reservierungssystems. Das Duna Intercontinental Hotel wurde genau drei Jahre nach dem Schließen des Duna Hotels geöffnet. Die Eröffnungszeremonie fand im Rahmen des Neujahrestages 1969 statt. Es war das erste Luxushotel in Ungarn. Es war auch einzigartig zu dieser Zeit, dass eine amerikanische Firma in einem sozialistischen Land ein Hotel eröffnete.
(Radóné Wirthmann Julianna, 1989, Szálloda a Duna-parton)

Das Hotel Forum wurde im Jahr 1981 geöffnet. Es war das zweite Hotel in Budapest, welches im Rahmen eines Franchise Systems funktionierte. Die Forums Kette gehörte auch zum Intercontinental, aber es hat ein niedrigeres Niveau vertreten. Es war eine Kette aus Vier Sterne Hotels und mit einer niedrigeren Preiskategorie. Die Situation in Budapest war einzigartig, da zwischen dem Erbau der beiden Hotels 12 Jahre lagen. So konnte es vorkommen, dass Hotel Forum eleganter, bequemer und auch billiger als ihr „Bruderhotel“ war.
(Dr. Erdei János 1983, Nemzetközi szállodaláncok és tagszállodáik Magyarországon)

15. Abbildung: Hotel Forum

Einige Jahre bestanden die beiden Hotels nebeneinander. Nach der Wende im Jahr 1993 wurde das Duna Intercontinental an die Hotelkette Marriott verkauft. Vier Jahre lang gab es kein Intercontinental Hotel in Budapest, aber nach der Privatisierung, wurde das Hotel Forum auch verkauft und diese Tender hat endlich

Intercontinental gewonnen. Das Hotel Intercontinental Budapest befindet sich seit 1997 an seinem heutigen Platz. Zwischen 1998 und 2000 wurde das Gebäude renoviert und das Hotel erhielt anschließend Fünf Sterne.

(http://hg.hu/cikkek/varos/8256-40-eves-az-interconti; http://www.bestofbudapest.com/hu/szallodak/hirek/30-eves-a-volt-forum-hotel-ma-intercontinental.html)

3.3.2 Allgemeine Vorstellung

Das Hotel befindet sich am Brückenkopf der Kettenbrücke. Von da aus hat man einen wunderschönen Blick auf die Donau und auf das Burgviertel. Die Kettenbrücke und das Ufer der Donau sind Unesco Weltkulturerbe. Sie liegen sehr nah zur Váci Straße und zum Vörösmarty Platz, welche das touristische Zentrum Budapests bilden.

16. Abbildung: Intercontinental Budapest

Das Hotel Intercontinental Budapest besitzt insgesamt 376 Zimmer und 26 Suites. Es gibt unter dem Hotel eine Tiefgarage mit Platz für insgesamt 80 Autos. Von seiner Größe her ist das Hotel sehr bedeutend in Budapest. Es gibt insgesamt siebzehn Fünf- Sterne- Hotels in Budapest. Davon ist eines das Intercontinental Budapest. Auf der Internet Seite Booking.com wird der Preis für ein klassisches Zimmer hier als der siebte Höchste von siebzehn Fünf Sterne Hotels angegeben.[1] Das Restaurant des Hotels heißt Corso Restaurant. Im Sommer sind die Corso Bar und Terrasse auch geöffnet. Auf der ersten Etage befindet sich die Halle für die verschiedenen Veranstaltungen. Sie erstreckt sich über eine Fläche von insgesamt fast 1900 Quadratmetern. Das Hotel hat ein überdachtes Schwimmbecken. Es gibt im Hotel sowohl ein Fitnesscenter als auch ein SPA. Das SPA bietet verschiedene Behandlungen für den ganzen Körper an. Die Lounge befindet sich im ersten Stock, von dem aus eine wunderschöne Aussicht auf die Donau und das Burgviertel genossen werden kann.

[1] Laut www.booking.com; Die Einstufung von Hotels kann different sein.

3.4 David Intercontinental Tel Aviv

3.4.1 Generelle Vorstellung

Das Hotel wurde 1998 geöffnet. Es liegt am Strand von Tel Aviv. Die Lage des Hotels ist besonders, weil es sich sehr nah zu allen Sehenswürdigkeiten befindet. Obwohl nicht im eigentlichen Zentrum Tel Avivs ist das Hotel doch in Reichweite der meisten Sehenswürdigkeiten und populären Plätze. Es liegt im Gebiet Neve Tzedek. Dies ist einer der ältesten Bezirke von Tel-Aviv und gilt heute als ein besonders Mode orientiertes Viertel der Stadt. Viele Künstler wohnen hier und es gibt stets neue Ausstellungen. Die Altstadt von Yaffo ist in ungefähr 20 Minuten zu Fuß zu erreichen und ist auch von einigen Zimmern aus sichtbar. Der berühmteste Markt in Tel Aviv heißt Carmel Markt und liegt zu Fuß ungefähr 3 Minuten vom Hotel entfernt.

Das Hotel hat insgesamt 555 Zimmer und 39 Suites. Das Hotel hat ein Parkhaus mit insgesamt 450 Plätzen. In erster Linie wurde das Parkhaus für die inländischen Konferenzgäste gebaut. Das Hotel David Intercontinental hat insgesamt 25 Etagen. Die Zimmer befinden sich ab der fünften Etage aufwärts. Auf der dritten Etage befinden sich die Lobby, der Frühstücksraum und die Rezeption. Auf der ersten Etage (welche bereits unter der Erde liegt) befindet sich der sogenannte Grand Ballroom. Er ist der größte Konferenzraum in Israel. Wenn es in der Art eines „Theaters“ eingerichtet ist, kann es 2100 Menschen Platz bieten. Das Hotel verfügt über ein Außen Bad. Es ist ungefähr 10 Monate im Jahr geöffnet. Im Winter ist es nur für ungefähr zwei Monate geschlossen, in denen das Wetter die Nutzung des Bades nicht ermöglicht. Im Hotel es gibt zwei Restaurants. Das Erste ist die sogenannte Aubergine, welches ein Gourmet Restaurant ist und das andere ist die Lobby Bar, welche wegen der religiösen Regeln im Judentum keine Fleischspeisen anbietet, es gibt nur Fisch und verschiedene vegetarische Speisen, die meistens Milch enthalten. Die Club Lounge

17. Abbildung: David Intercontinental

befindet sich auf der 24. Etage. Es hat einen schönen Ausblick auf das Meer. Die Gäste, die ein Club Premium Zimmer oder ein Zimmer einer höheren Kategorie reservieren, kriegen Eintritt in die Lounge.

Es gibt insgesamt zwanzig Fünf Sterne Hotels in Tel-Aviv. Auf der Internetseite Booking.com wird der Preis für ein klassisches Zimmer als der dritt Höchste von 20 Luxushotels angegeben.[2]

(http://www.ihg.com/intercontinental/hotels/gb/en/tel-aviv/tlvha/hoteldetail/meetings-events/print)

3.4.2 Koscher Hotel

Das David Intercontinental ist ein koscheres Hotel. Was bedeutet das? Es bedeutet, dass auch religiöse Juden die Angebote des Hotels nutzen können. Sie können alles in dem Hotel essen und trinken und sie haben die Möglichkeit, alle religiösen Regeln einzuhalten. Die Menschen in Tel Aviv sind nicht überwiegend religiös, aber trotzdem sind fast alle Hotels koscher, da sie sonst sehr viele Gäste verlieren würden.

Einer der wichtigsten Punkte ist die Ernährung. Es gibt drei Grundregeln, welche befolgt werden müssen, wenn man sich koscher ernähren möchte. Die erste ist, dass nur koscheres Fleisch gegessen werden kann. Koscher Fleisch umfasst alle Geflügelarten (bis auf den Strauß), Rind, Schaf, Ziege, Hirsch und noch einige nicht so populäre Fleischarten. Alle unreinen Tiere sind nicht koscher. Solche sind Schwein, Pferd, Hase, Kamel und alle Fische, die Schuppen haben. Die zweite Regel ist, dass Fleisch beim Verzehr blutlos sein muss. Dies regelt auch, wie die Tiere getötet werden müssen. Es ist auch sehr wichtig, dass die Tiere nur von dem Schächter (jüdischen Metzger) geschlachtet werden dürfen. Die dritte und gleichzeitig schwierigste Regel ist, dass Fleisch- und Milchprodukte nicht zusammen gegessen werden dürfen. Wenn man etwas milchig isst, darf man danach für eine Stunde kein Fleisch essen. Wenn man Fleisch isst, darf man danach für drei bis sechs Stunden (abhängig von Fleischtyp) keine Milchprodukte essen. In der jüdischen Küche müssen nicht nur die Speisen, sondern auch die Teller, die Gefäße und das Geschirr getrennt gehalten werden. In einer jüdischen Küche gibt es zwei

[2] Laut www.booking.com; Die Einstufung von Hotels kann different sein.

Kühlschränke, zwei Backöfen und auch zwei Spülmaschinen. Logischerweise betreffen diese Regeln auch die Küche des Hotels. In diesen Hotels essen alle Gäste koscher, nicht nur diejenigen die religiös sind. Es ist aber nicht so auffallend für die Gäste. Die Unterschiede zu anderen, nicht koscheren Angeboten sind die Folgenden: Beim Frühstück wird kein Fleisch serviert. Dies wird durch verschiedene Eierspeisen, Salate und mit Fisch ersetzt. Beim Mittag- und Abendessen gibt es immer Fleischspeisen, daher werden keine Milchprodukte angeboten. In der israelischen Küche ist es auch typisch, zu jeder Mahlzeit viel Obst, Gemüse und verschiedene Salate anzubieten. Es gibt verschiedene Feste in der jüdischen Religion, die noch strengere Nahrungsvorschriften mit sich bringen (z.B. Pessach, an dem nur ungesäuertes Brot gegessen werden kann). Diese Voraussetzungen muss auch das Hotel einhalten, wenn es ein koscheres Hotel sein möchte.

18. Abbildung: Koscher Zeichen von Orthodischer Union in London

(http://zsidok.network.hu/blog/zsido-kozosseg-hirei/a-koser-konyha-szabalyai)

Die meisten anderen religiösen Voraussetzungen kommen am Samstag vor. Samstag ist in der jüdischen Religion wie Sonntag im Christentum. Nach den jüdischen Regeln bedeutet das, dass am Samstag sehr viele Tätigkeiten nicht erlaubt sind. So ist es z.B. nicht erlaubt zu arbeiten, aber auch andere Tätigkeiten, die als Arbeit angesehen werden können, sind verboten. Es bringt auch mit sich, dass keine elektrischen Geräte benutzt und kein Geld berührt werden dürfen. Es ist auch nicht erlaubt am Samstag Auto zu fahren oder andere Juden zur Arbeit zu überreden. Diese Forderungen kommen in einem Hotel sehr oft vor. Die Vorbereitung des Sabbats (Samstag auf Hebräisch) fängt in einem Hotel schon am Freitag an. Aus jüdisch- religiöser Perspektive fängt der Samstag schon Freitagnacht an, wenn die Sonne untergeht. Das heißt, dass Erstens alle religiösen Gäste früher ankommen, weil sie nach Sonnenuntergang nicht reisen können. Dies kann ein großes Chaos am Freitag verursachen. Alle Magnetkarten, mit welchen die Türen zu öffnen sind, müssen für die religiösen Gäste gegen normale Schlüssel getauscht werden. Sie müssen alle Lampen und Lichter in den Zimmern so einstellen, dass sie am Samstag automatisch benutzbar sind. (Meistens sind die Lampen im Badezimmer

ein- und alle anderen ausgeschaltet). Während Sabbat dürfen die Aufzüge normalweise nicht benutzt werden. In der modernen Religion ist es aber ein bisschen anders zu verstehen. Die Idee ist, dass es eigentlich keine Arbeit ist, mit dem Aufzug zu fahren. Der einzige Teil, den man nicht machen darf, ist das Drücken der Taste. Also gibt es am Samstag den so genannten Sabbat Aufzug, der folgender Weise funktioniert: Der Aufzug hält auf jeder Etage und bleibt für ungefähr 15 Sekunden stehen. Wenn die höchste Etage erreicht ist, fängt er an, wieder herunterzufahren. So können religiöse Gäste ihre Zimmer auch mit dem Aufzug erreichen. An diesem Tag in der Woche werden die religiösen Gäste auch nicht bezahlen. Alle Kosten, die sie zum Beispiel in den Restaurants haben, werden auf ihre Zimmerkonten übertragen. Es passiert auch oft, dass die Leute eine Reservierung bis Samstag haben, was normalweise heißt, dass sie bis Mittag das Hotel verlassen müssten. Das dürfen sie aber wegen ihrer Religion nicht tun, also bezahlen sie entweder extra für ein späteres Check Out oder sie können ihre Zimmer verlassen und ihre Konten werden nur später ausgeglichen.

Das David Intercontinental hält alle koscheren Voraussetzungen ein. Es gibt auch den sogenannten Koscher Inspektor, dessen Aufgabe es ist, alle diese religiösen Aspekte zu kontrollieren. Die koscheren Regeln kommen im David Intercontinental sehr oft zur Geltung. Jeden Freitag gibt es sehr viele religiöse Gäste. Für die Wochenenden gibt es im Hotel auch eine Synagoge. In ihr werden alle Zeremonien abgehalten, die für einen religiösen Sabbat nötig sind. Es gibt auch besondere Angebote an den Wochenenden, wie z.B. ein Buffet am Freitagabend und ein Buffet zum Mittagessen am Samstag. Diese Dienstleistungen werden an anderen Tagen nicht angeboten. Wie oben erwähnt stellt die Frage, wann die religiösen Besucher ein Check Out machen können, ein weiteres Problem dar. Zur Lösung des Problems gibt es im David Intercontinental ein Angebot, dass es für eine kleinere Summe (nämlich ungefähr 25% des Zimmer Preises) möglich ist, das Check Out nach Sonnenuntergang zu machen, was normalweise zusätzlich mindestens 50% des Preises kosten würde. Im Hotel gibt es insgesamt sechs Aufzüge. Am Samstag funktionieren davon zwei als Sabbat Aufzüge. Ein Fahrstuhl fährt zwischen der ersten und der 13. Etage und der andere zwischen der 13. und der 25. Etage. Die Einhaltung der koscheren Regeln im Hotel verursacht auch den Gästen keine Unannehmlichkeiten, die es nicht brauchen.

4. Vergleich zwischen den Hotels

4.1 Unterschiede zwischen den Hotels

Auf der Internetseite des IHG, *www.ihg.com*, wird allen Intercontinental Hotels ein eigener Teil zugewiesen. Die Hotels werden unter den gleichen Aspekten vorgestellt. Es ist auch möglich, von hier eine Reservierung zu machen. Diese Reservierungen kommen direkt an die Hotels, also müssen keine Provisionen an die verschiedenen Reservierungsfirmen bezahlt werden. Deswegen lohnt es sich Reservierungen auf der Webseite zu machen, wenn man den "Best-flexible Preis" (Best-flexible Preis= die günstigste aber absagbare Preis) bezahlen möchte. Beide Hotels bieten eine Garantie, dass man die erste Übernachtung gratis erhält, sollte ein niedrigerer Preis für die gleiche Reservierung gefunden werden.

Auf der Webseite gibt es ein Beurteilungssystem für die ehemaligen Gäste. Es ist dabei möglich, die verschiedenen Leistungen wie das Personal, die Zimmer, die Sauberkeit von Zimmern und das Erlebnis selbst auf einer Skala zwischen Eins und Fünf zu beurteilen. Es gibt auch Platz, eine längere Beurteilung zu schreiben. Alle Kritiken sind auf der Webseite lesbar und es gibt auch eine Zusammenfassung der Beurteilungen. Gemessen an den Bewertungen sind beide Hotels auf einem hohen Niveau. Das Budapest Intercontinental wird mit dem Durchschnitt von 4,6 bewertet. David Intercontinental hat eine niedrigere Bewertung von durchschnittlich 4,2. Insgesamt sind die Bewertungen für das Intercontinental Tel Aviv schlechter. Dadurch kommt der Unterschied zu Stande. Bei der Ausfüllung dieser Fragebögen, gibt es auch Fragen wie ob Sie das Hotel empfehlen würden. 95% der Befragten würden Intercontinental Budapest empfehlen, während 85% der Befragten dies auch bei David Intercontinental tun würden. Der größte Unterschied in diesem Vergleich liegt in dem Wert von dem Aufenthalt. Im David Intercontinental haben die Gäste einen Durchschnitt von 3,8 hierfür angegeben, während die Bewertung beim Intercontinental Budapest bei 4,4 liegt.[3]

[3] Die Beurteilungszahlen wurden von der Webseite am 09.11.2015 abgelesen, sie können zur anderen Zeitpunkt abweichen.

Es gibt auch Unterschiede in der Größe der Hotels. Im Intercontinental Budapest gibt es insgesamt 400 Zimmer, während es in Tel Aviv gibt einundeinhalb Mal so viele gibt, also 600. Diese extra Kapazität kann für verschiedene Ziele benutzt werden. Die unterschiedliche Größe beeinflusst in hohem Maße die Verkaufsstrategien der Hotels. In Tel Aviv findet sich eine bessere Möglichkeit, große Konferenzen zu organisieren oder große Reisegruppen zu begrüßen. David Intercontinental hat auch Verträge mit sechs verschiedenen Fluggesellschaften, um die Flugzeugbesatzungen unterzubringen. Jeden Tag kommen zehn Flugzeugbesatzungen, um in dem Hotel zu übernachten. Das heißt, dass jeden Tag fast 60 Zimmer bereit gestellt werden müssen. Selbstredend bezahlen die Fluggesellschaften einen ermäßigten Preis, trotzdem bedeutet das ein fixes Einkommen für das Hotel. Intercontinental Budapest hat nur mit einer Fluggesellschaft einen Vertrag, die jeden Tag eine Flugzeugbesatzung sendet.

4.2 Gemeinsamkeiten zwischen den Hotels

Wie schon früher erwähnt wurde, gibt es in der Firma IHG drei verschiedene Methoden wie die Hotels funktionieren. IHG besitzt weltweit acht Hotels, mit allen anderen haben sie einen Franchisevertrag. Innerhalb dieser Hotels ist IHG für das Management von ungefähr einem Viertel verantwortlich. Mit dem Rest, ungefähr 75% der Hotels, haben sie nur einen Franchise Vertrag und sie müssen sich den damit kommenden Anforderungen anpassen. Beide Hotels, Intercontinental Budapest und David Intercontinental Tel Aviv, werden vom IHG geleitet, also gehören sie zum ersten Viertel. Beide Hotels gehören zur europäischen Gruppe, praktische in alle verschiedene Vergleich Systemen innerhalb IHG, wie Zum Beispiel Heartbeat, sie konkurrieren gegen einander.

Beide Hotels konkurrieren mit ihren Gegnern in den gegebenen Städten sehr erfolgreich. Beide haben eine so große Konferenzhalle, dass die damit kommenden Möglichkeiten größer sind als die in anderen Hotels. Beide Hotels sind Fünf Sterne Hotels und in ihrem eigenen Land vertreten sie die absolute Hochklasse.

4.3 Auswertung von Interviews

Es wurden zwei Interviews geführt. Das Ziel war, diese Interviews mit den Managern der beiden Hotels, die in der gleiche Position sind, zu machen.

Im Intercontinental Budapest hatte ich die Möglichkeit mit Tamás Zoltai, dem Front Desk Manager des Hotels, zu sprechen. Im David Intercontinental wurde ein Interview mit Elizabeta Vitovsky, der Front Office Managerin des Hotels, geführt. Elizabeta kenne ich persönlich, da ich während meines Praktikums in ihrer Abteilung gearbeitet habe. Es muss auch gesagt werden, dass die Front Office Manager Position ein bisschen höher ist als die des Front Desk Managers ist, obwohl beide in der gleichen Abteilung arbeiten. Der Unterschied liegt darin, dass ein Front Desk Manager sich mehr mit dem Betrieb der Abteilung beschäftigt, während sich der Front Office Manager eher mit dem Hintergrund beschäftigen muss. Bei der Zusammenstellung der Fragen war das Ziel, solche Fragen zu stellen, die sich auf die Unterschiede und Gemeinsamkeiten der beiden Hotels bezogen. Eine interessante Tatsache ist, dass die Interviews auf verschiedenen Sprachen geführt wurden. Mit Frau Vitovsky sprach ich auf Englisch und mit Herrn Zoltai auf Ungarisch. Es wurden personelle sowie generelle Fragen über die Hotels gestellt.

Am Anfang der Interviews wurden Fragen über ihre personellen Hintergründe und ihre professionelle Lebensläufe gestellt. Aus den Interviews wurde klar, wie sie zu ihren Positionen gekommen waren. Frau Vitovsky arbeitet erst seit sechs Jahren in dem Hotel und hat früher nie in einem anderen Hotel gearbeitet. Im Gegensatz dazu hat Herr Zoltai seine Karriere im Intercontinental Budapest viel früher angefangen. Er hat sich in der geschäftsmäßigen Hierarchie bis zu der heutigen Position durchgesetzt. Er arbeitet schon seit 22 Jahren im Intercontinental Budapest. Wie diese Zahlen zeigen, gibt es große Unterschiede zwischen den Hotels. Meiner Meinung nach ist es in Israel einfacher und schneller möglich, sich in der Arbeitshierarchie durchzusetzen. Ich glaube, dass dies auch durch die größere Fluktuation bedingt ist. Andererseits ist die Arbeitslosigkeit in Ungarn sehr hoch und die Leute, die eine gute Arbeit finden, möchten ihren Arbeitsplatz nicht verlassen.

Beide Interviews haben gezeigt, dass in der Hotellerie ein Karriereaufstieg zu höheren Posten nur stufenweise gelingen kann. Beide Manager haben so ihre Positionen erreicht. Herr Zoltai hat auf einem niedrigen Arbeitsposten angefangen. Er hat als Bell Boy zu arbeiten begonnen, später wurde er Bell Captain und erst danach ist er zur Rezeption gewechselt. In der Rezeption hat er erst als Nacht Rezeptionist gearbeitet, danach als Schichtleiter und Fünf Jahre später wurde er Supervisor. Vor zwei Jahren hat er diese Position bekommen und jetzt arbeitet er als

Front Desk Manager. Er ist verantwortlich für die Rezeption, für die Bell Boys, die Concierge, das Telefoncenter und teilweise auch für das SPA. Frau Vitovsky hat sofort als Rezeptionistin angefangen. Nach zwei Jahren wurde sie zur Duty Managerin befördert. Ein weiteres Jahr später wurde sie Front Office Assistant Managerin, ein Jahr später Rezeption Managerin und jetzt sie ist Front Office Managerin.

Die zweite Frage befasste sich mit einem Vergleich des Gastgewerbes ihrer Hotels mit dem allgemeinen Gastgewerbe in Europa und in den Vereinigten Staaten. Die Meinungen der beiden Manager waren sehr ähnlich: Sie erklärten, dass sich die Hotels an ein internationales Standardsystem anpassen müssten und daher der Raum für Abweichung von diesen Standards klein sei. Nach der Meinung von Herrn Zoltai unterscheide sich das Intercontinental Budapest von anderen Hotels vor allem in der Atmosphäre und auch in dem Stil, wie die Angestellten mit den Gästen kommunizieren würden. Es gibt eine weite Palette von Stammgästen, die sehr oft und gerne in das Hotel zurückkehren. Diese Gäste sind entweder ursprüngliche Ungarn, die nicht mehr in Ungarn wohnen oder auch internationale Gäste. Überdies versuchen die Angestellten in beiden Hotels auch mit allen Gästen ein engeres und freundschaftliches Verhältnis aufzubauen, welches manchmal auch die Standards modifizieren kann. Zum Beispiel sollte ein Check In im IHG höchsten vier Minuten dauern. Falls der Rezeptionist ein persönlicheres Check In machen möchte, dauert es viel länger und laut beiden Managern passiert dies häufiger in ihren Hotels.

Danach wurde gefragt, welche Besonderheiten die beiden Hotels innerhalb ihrer Länder sowie innerhalb der Hotelkette Intercontinental aufweisen. Das Intercontinental Budapest ist vor allem in Bezug zu seiner Vergangenheit besonders, aber auch heute hat viel es zu bieten. Laut Herrn Zoltai brilliert das Hotel vor allem mit seinem persönlichen Stil und seiner Atmosphäre. Ein weiterer Punkt ist seine Lage in der Stadt. Das Hotel liegt am Brückenkopf der Kettenbrücke. Es liegt sehr nah an den meisten Sehenswürdigkeiten und den Einkaufsmöglichkeiten und das Hotel hat eine bildschöne Aussicht auf die Donau und das Burgviertel. Herr Zoltai hat behauptet, dass sie innerhalb der Hotelkette nichts beweisen müssten, da die Zahlen im sogenannten „Heartbeat“ bereits alles erklärten. Das Heartbeat ist eigentlich ein Bewertungssystem in der Form eines

Fragebogens, das nur die Mitglieder des IHG Rewards Club nach ihrem Aufenthalt in dem Hotel bekommen. Nach dem Heartbeat gibt es neun verschiedene Kennzahlen, nach denen das Hotel von IHG beurteilt wird. Für diese Kennzahlen gibt es in jedem Hotel Zielsetzungen, die die Hotels in einer bestimmten Periode erreichen müssen. Intercontinental Budapest erfüllt diese Ziele auf einem hohen Niveau. Es gibt jährlich eine Rangliste der 32 Intercontinental Hotels in der europäischen Region. Laut Herrn Zoltai steht Intercontinental Budapest meistens ungefähr auf dem sechsten oder siebten Platz, was ein sehr schönes Ergebnis ist, bedenkend, dass Intercontinental Budapest ein altes Hotel ist und sie auch gegen die Intercontinental Hotels konkurrieren, die gerade aufgebaut wurden, wie z.B. in Porto oder Marseilles.

Die Managerin von David Intercontinental behauptet, dass das Hotel einzigartig in Israel ist, weil es ein internationales Management hat. Es gibt in Israel sehr wenige solche Hotels, die aus dem Ausland geleitet werden. Sie müssen nicht nur den israelischen Eigentümern berichten und ihnen entsprechen, sondern auch IHG. Laut Frau Vitovsky sind ihre Konkurrenten nicht nur in Israel, sondern auch in Europa. Dies kann durchaus bestätigt werden, denn da sie auch an der Heartbeat Rangliste Teil nehmen, gehören sie auch zur europäischen Region in diesem Sinne. Außerdem ist das David Intercontinental mit 600 Zimmern eines der größten Einrichtungen der Intercontinental Hotels in Europa. Durch diese Kapazität haben sie viel mehr Möglichkeiten, die Bedürfnisse aller Kundentypen zu befriedigen. So ist es auch möglich, jeden Tag zehn Crews von Fluggesellschaften Unterkunft zu bieten, die ein fixes Einkommen für das Hotel sichern.

19. Abbildung: Die Rezeption in David Intercontinental

Es gibt jedes Jahr eine Konferenz für die Generaldirektoren der Intercontinental Hotels in Europa und im Jahre 2015 wurde es in dem David Intercontinental organisiert. Nach der Ansicht von Frau Vitovsky war es eine sehr erfolgreiche Veranstaltung und ihr Hotel hat sehr eindeutig bewiesen, dass sie auch

zu Intercontinental und Europa gehören sowie dass sie auch die gleichen Standards und Vorschriften befolgen wie die anderen Hotels.

Beide Manager wurden gefragt, ob sich ihre Hotels ihrer Meinung nach den IHG Standards anpassen würden. Frau Vitovsky hat gesagt, dass sie immer nach noch besseren Ergebnissen strebt, nicht nur an der Rezeption, sondern in allen Abteilungen. Es ist immer möglich, alles ein bisschen besser zu machen. Es ist auch möglich, neue Standards aufzubauen. Frau Vitovsky meinte zudem, dass der Rooms Division Manager von David Intercontinental, Ikonomou Sotirios, auch zusätzliche Standards in der Rezeption zustande gebracht hätte, welche heute von mehreren europäischen Hotels befolgt werden würden. Laut Herr Zoltai wurden diese Standards in verschiedenen Formen regelmäßig bemessen. Es gibt drei verschiedene Methoden von IHG: Die Erste ist die angemeldete Prüfung, die Zweite ist von einem „Mystery Shopper“, aber nur in einer bestimmten Abteilung und die Letzte ist eine Serie von „Mystery Shoppern“ die das ganze Hotels erfassen und einen langen Bericht verfassen. Die erste und die zweite Prüfung können mehrmals in einem Jahr, sogar monatlich, vorkommen, aber die letzte Prüfung kommt nur einmal pro Jahr vor. Das Intercontinental Budapest besteht diese Prüfungen gewöhnlich mit einem schönen Ergebnis. Die verschiedenen Abteilungen erreichen meistens ein Ergebnis von 95-96 Prozent. Nach diesen Berichten muss immer untersucht werden, was in den Hotels geändert werden muss. Im November 2014 wurden so im Intercontinental Budapest mehrere Änderungen vorgenommen. Dieses Jahr haben sie noch nicht die große Prüfung gehabt, also versuchen sie den Service so gut zu leisten wie es möglich ist.

Meiner Meinung nach spielt das Internet heutzutage eine sehr wichtige Rolle in den Hotels. Z.B. gelingen Reservierungen häufig über das Internet. Auch Bewertungen werden häufig im Internet gelesen. Die bekannteste Webseite ist Tripadvisor. Die Funktion dieser Seite ist, Bewertungen zu sammeln und danach diese Bewertungen für Beherbergungen, Sehenswürdigkeiten und touristische Dienstleistungen zu veröffentlichen. Des Weiteren wurde die Frage gestellt, wie groß die Aufmerksamkeit der beiden Hotels für derartige Bewertungssysteme ist und wie das Verhältnis zwischen den öffentlichen Bewertungssystemen und dem Heartbeat ist. Frau Vitovsky hat mir erklärt, dass die Bewertungen im David Intercontinental jeden Tag durchgelesen werden und dass die Angestellten des Hotels versuchen, alle

Kommentare zu beantworten. Am Wichtigsten ist aber das Heartbeat, weil es eine sehr direkte Bewertung liefert und es einfach zu analysieren ist, in welcher Abteilung es ein Problem gibt und in welcher Richtung die Dienstleistungen weiter entwickelt werden müssen. Auf Tripadvisor sowie auf den verschiedenen Reservierungswebseiten wie z.B.: *www.booking.com* oder *www.expedia.com* kann man nur eine Punktzahl angeben und eine besondere Bemerkungen mitteilen, während das Heartbeat ein Fragebogen ist, also gibt es direkte Fragen, die die ehemaligen Gäste beantworten können. Herr Zoltai hat erklärt, dass sich die Angestellten von Intercontinental Budapest täglich mit den einkommenden Kommentaren beschäftigen. Jede Morgenversammlung fängt mit der Besprechung der Kommentare an. Herr Zoltai findet, dass Heartbeat nicht stärker als diese Webseite ist, sondern einfach sie vertreten eine andere Funktion. Die Beschäftigten des Hotels müssen auf alle Webseiten reagieren, sowohl schriftlich, als auch in den zukünftigen ähnlichen Fällen. Im Gegensatz in Heartbeat es gibt Ziele welche erfüllt werden müssen.

Herr Zoltai wurde auch über die Arbeitskräfte an der Rezeption befragt. Es wurde klar, dass bei der Anstellung des Personals kein Diplom erforderlich sei. Es ist selbstverständlich Pflicht, Englisch zu sprechen, Kenntnisse in weiteren Sprachen sind seien aber nicht unbedingt nötig. Er hat auch erklärt, dass es noch einen großen Unterschied zwischen dem Intercontinental Budapest und dem modernen, europäischen Gastgewerbe gäbe. Die Fluktuation in diesem Hotel ist relativ klein. Es gibt viele Angestellte, die seit mehr als Fünf Jahren in der Rezeption arbeiten. Die Stammgäste begrüßen es natürlich, von bekannten Personen empfangen zu werden. Meiner Meinung nach ist dies anders in Tel-Aviv. Allein während meines Praktikums gab es viele Änderungen. Innerhalb von sechs Monaten haben zehn Bedienstete die Rezeption verlassen und mussten ersetzt werden.

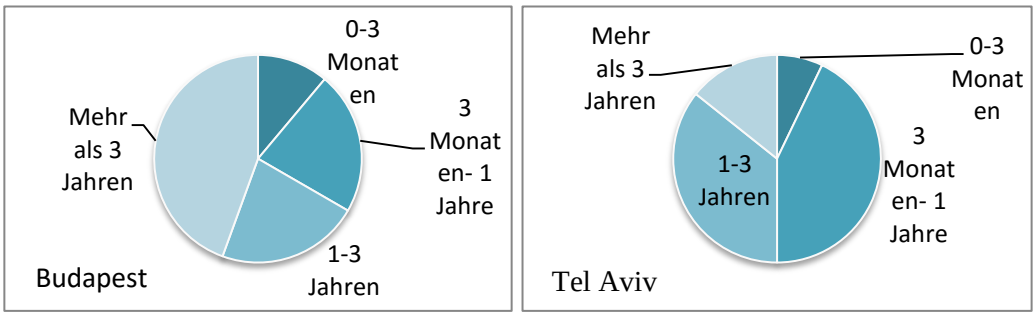
4.4 Auswertung der Fragebögen

Ich habe zwei Fragebögen erstellt und im Oktober 2015 wurden sie ausgefüllt. Befragt wurden die Rezeptionisten der beiden Hotels. Normalerweise muss ein Fragebogen von mindestens 30 Personen ausgefüllt werden, um realistische Ergebnisse zu bekommen, dies war jedoch so nicht ausführbar. Die befragten

Personen waren nämlich die Zielgruppe und wegen der Entfernung zwischen Ungarn und Israel gab es keine andere Möglichkeit als die Fragebögen via Internet ausfüllen zu lassen. Wegen der kleinen Anzahl von Antwortenden können in den Ergebnissen einige Fehler auftauchen und manche Folgerungen können zufällig entstanden sein. Trotzdem behaupte ich, dass die zwei Fragebögen ein realistisches Bild der zwei Hotels wiedergeben, da die Menschen, die es ausgefüllt haben, Personen sind, die jeden Tag in dem Hotel arbeiten und die Informationen über die verschiedenen Geschehnisse von innerhalb des Hotels sehen und kriegen. Die Befragten waren meistens Rezeptionisten, auf jeden Fall aber in der Frontoffice Abteilung tätig. Im Intercontinental Budapest haben insgesamt 18 Arbeiter die Fragen beantwortet, während dies im David Intercontinental insgesamt 14 Menschen taten.

Laut den Ergebnissen der Fragebögen sind in den Rezeptionen beider Hotels ungefähr doppelt so viele Frauen wie Männer aktiv.

Die zweite Frage war, wie lange die Mitarbeiter schon in den gegebenen Hotels arbeiteten. Dies zeigt eine andere Seite des Hotels. Im Intercontinental Budapest arbeiten 45% der Befragten seit mehr als drei Jahren in dem Hotel. Insgesamt 33 Prozent haben weniger als ein Jahr in dem Hotel verbracht. Im Gegensatz dazu sind im David Intercontinental nur 14% der Befragten seit mehr als drei Jahren in dem Hotel und die Hälfte des Personals in der Rezeption arbeitet nur seit weniger als einem Jahr.



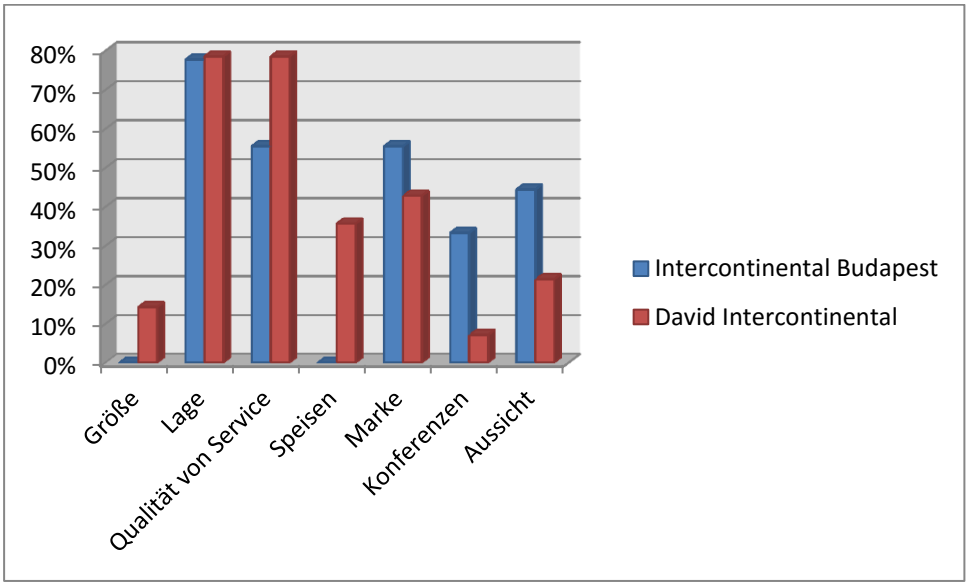
20. Abbildung: Der Vergleich der Arbeitsfluktuation in den Hotels, eigene Daten

Die nächste Frage verdeutlicht einen weiteren Unterschied zwischen dem Personal der beiden Hotels. Es wurde gefragt, ob die Mitarbeiter in den jeweiligen Ländern geboren wurden. Die Frage wurde in Ungarn eindeutig bejaht, während in Israel nur 43% mit "ja" geantwortet haben. Dieser Unterschied betrifft eher die Umstände in den beiden Ländern als die Situation in den eigentlichen Hotels.

Wie schon früher erwähnt, ist Israel ein sehr junger Staat. Überdies ist die Immigration nach Israel ein stetiger und bis heute andauernder Prozess. Ein Hotel bietet insbesondere gute Arbeitsplätze für die Leute an, die neu nach Israel gezogen sind, weil die wesentliche Sprache im Hotel Englisch ist. Die Rezeptionisten des Hotels in Tel Aviv wurden auch gefragt, ob sie fließend Hebräisch sprächen. Zwei Rezeptionisten haben auf diese Frage mit nein geantwortet. Wahrscheinlich sind diese Mitarbeiter neulich nach Israel gezogen. Es ist aber auch möglich, dass sie ein Praktikum in dem Hotel machen, wie der Verfasser von diesen Reihen es auch gemacht hat. Aufgrund der gerade ausgeführten Umstände kann auch erklärt werden, warum es im David Intercontinental mehr mehrsprachige Angestellte gibt als in Budapest. In beiden Hotels sprechen alle Befragten Englisch, was nicht überraschend ist. Es wurde auch ausgerechnet, wie viele Sprachen die Rezeptionisten durchschnittlich sprechen. Das Ergebnis war in Budapest 2,4 Sprachen pro Rezeptionist, während in Tel Aviv ein Wert von 3,1 erreicht wurde. Dies zeigt, dass die Sprachkenntnisse der israelischen Rezeptionisten leicht höher sind als die der Rezeptionisten im Intercontinental Budapest, aber es kann auch darauf zurück geführt werden, dass viele Mitarbeiter eine andere Muttersprache als Hebräisch haben. Trotzdem sprechen die Mitarbeiter im David Intercontinental auch Hebräisch. In Budapest ist die Muttersprache der meisten Arbeitsnehmer Ungarisch, sie können zudem weitergehend in nur einer Sprache, nämlich dem Englischen, arbeiten. Es gibt auch Unterschiede in der Verteilung der verschiedenen Sprachen. In Ungarn ist die dritte Sprache Deutsch, mit einem Anteil von 22%. Auch Französisch und Spanisch werden von einigen Rezeptionisten gesprochen. In Israel steht die russische Sprache auf dem dritten Platz. Insgesamt sprechen 43% der Befragten Russisch bezeichnet. Das bedeutet nicht, dass unbedingt alle Rezeptionisten die Russisch sprechen, aus Russland kommen. Es gibt mehrere Länder, in denen auch Russisch gesprochen wird, wie zum Beispiel Ukraine oder Georgien. Französisch und Arabisch sind auch wichtige Sprachen in Israel, 21% von den Befragten hat irgendwelche von diesen zwei Sprachen markiert.

Es wurde auch gefragt, ob die Arbeitnehmer früher in einem anderen Hotel gearbeitet haben. Im David Intercontinental hat ungefähr die Hälfte der Rezeptionisten eine professionelle Laufbahn absolviert, während dies Intercontinental Budapest nur auf ein Drittel der Rezeptionisten zutrifft.

Mehrere Fragen befassten sich außerdem mit der Einstellung der Arbeiter und mit dem Hotel als Arbeitsplatz. Fast in allen hier zutreffenden Bereichen konnte das Intercontinental Budapest bessere Ergebnisse erzielen. Die Befragten konnten die verschiedenen Faktoren auf einer Skala von Eins bis Zehn bewerten, wobei Eins den schlechtesten und Zehn den besten Wert markieren. Die erste Frage war, wie stolz die Angestellten auf ihre Arbeitsplätze wären. In Budapest lag der Durchschnitt bei 8,2, während die Frage in Tel Aviv mit einem Durchschnitt von 7,2 beantwortet wurde. Die Ergebnisse zeigen dennoch, dass in beiden Hotels die Stimmung der Bediensteten gut ist und sie wahrscheinlich gut zusammenarbeiten können. Die Ergebnisse liegen bei rund 7 und 8. Es wurde auch gefragt, wie motiviert die Mitarbeiter dafür seien, jeden Tag besser zu arbeiten. Diese Zahlen waren etwas niedriger als die anderen, sie betrugen die Angaben von 6 und 7. Schließlich wurde auch gefragt, wie einfach es sei, eine bessere Position innerhalb des Hotels zu erreichen. Diese war die einzige von mehreren Fragen, bei der David Intercontinental ein besseres Ergebnis vorweisen konnte als Intercontinental Budapest. Die durchschnittliche Zahl betrug hier 6, während in Budapest sie nur bei 5,5 lag. Trotzdem verdeutlichen beide Zahlen, dass es nicht einfach ist, eine bessere Position zu erreichen.



21. Abbildung, Die Spezialitäten von den Hotels, eigene Daten

Zudem wurden einige Fragen über die Hotels selbst gestellt, z.B. wie die Mitarbeiter ihren eigenen Arbeitsplatz beurteilen würden. Auf die Frage, wie gut die beiden Hotels die vom IHG gegebenen Standards umsetzen würden, wurden hohe

Punkte verteilt. In Budapest lag die Punktzahl durchschnittlich bei 8,1 und in Tel Aviv bei 7,4. Es wurde auch gefragt, wodurch sich die Hotels besonders auszeichnen würden. Die Antworten sind in der unten gezeigten Statistik angegeben. Eine große Gemeinsamkeit in den Antworten lag darin, dass die Lage der beiden Hotels ausgezeichnet sei. Im David Intercontinental haben 80% der Befragten behauptet, dass sich die Qualität des Service stark vom Service anderer Hotels in Tel Aviv unterscheide. Es ist auch überraschend, dass in Ungarn niemand der kulinarischen Leistung des Hotels Besonderheiten zugesprochen hat, während in Tel Aviv fast 40% der Befragten diesen Aspekt mit angaben.

Zum Schluss wurde gefragt wie viele Gäste sich wegen den Einrichtungen beschweren und wie viele Reklamationen aufgrund des Services entstehen. Selbstverständlich ist es nur eine Schätzung, aber anhand dieser Daten ist die Anzahl der reklamierenden Personen in beiden Hotels ähnlich. Ungefähr 25-30% der Gäste reklamieren aufgrund der verschiedenen Einrichtungen des Hotels, und ein bisschen weniger, circa 20% der Gäste beschweren sich über den vom Personal geleistetem Service.

5. Zusammenfassung

5.1 Rückkehr zur Hypothese

Die anfangs in der Arbeit aufgestellte Hypothese behauptet, dass sich die beiden Hotels in einer erheblichen Anzahl von Aspekten ähneln. Dies betrifft unter anderem Bereiche wie Wirtschaft, Kultur und den Tourismus in den beiden Ländern. Obwohl letztlich eine geringe Anzahl von Gemeinsamkeiten in den genannten Themen festgehalten werden muss, lässt sich doch erschließen, dass die beiden Hotels ähnlich funktionieren. Die zwei geführten Interviews haben gezeigt, dass es in dem Betrieb der beiden Hotels keine entscheidenden Unterschiede gibt. Wenn wir jedoch die Ergebnisse der Fragebögen betrachten, wird ersichtlich, dass das Arbeiten in den zwei Hotels als eine jeweils stark unterschiedliche Erfahrung eingestuft wird. Obwohl die Löhne von den Mitarbeitern nicht verglichen wurden, ist an den Fragebögen abzulesen, dass die Arbeitsbedingungen im Intercontinental Budapest besser sind als die im David Intercontinental Tel Aviv. Meiner Meinung nach wurde die Hypothese dieser Arbeit bestätigt und es war möglich, ein umfassendes Bild von den beiden Hotels zu erhalten.

5.2 Schlussfolgerungen und weitere Forschungsmöglichkeiten

Wie ich schon in der Einleitung geschrieben habe, kenne ich David Intercontinental von meiner eigenen Erfahrung her, da ich mein halbjähriges Praktikum in diesem Hotel durchgeführt habe. Meine Möglichkeiten zur Informationserhaltung waren in Bezug auf das Intercontinental Budapest daher im Wesentlichen auf das Interview mit dem Front Desk Manager Tamás Zoltai, auf die Fragebögen mit den Rezeptionisten, auf verschiedene Zeitschriften und auf das Internet begrenzt. Wenn ich die Möglichkeit gehabt hätte, einige Monate als Mitarbeiter im Intercontinental Budapest zu verbringen, hätte der Vergleich relevanter sein können.

Zu den weiteren Forschungsmöglichkeiten des Themas habe ich noch einige Ideen. Die einfachste, aber doch wahrscheinlich relevanteste Idee wäre, den Vergleich mit verschiedenen Fakten über Themen wie die durchschnittliche Aufenthaltsdauer, durchschnittliche Preise, die tatsächliche Anzahl von Übernachtungen von Gästen, die Nationalitäten der Gäste und natürlich das

Einkommen der Hotels durchzuführen. Durch genauere Informationen zu diesen Themen könnte ein exakterer und gänzlich anderer Vergleich zustande kommen. Da die beiden Hotels nicht nur zur gleichen Hotelkette gehören, sondern sich auch nach dem System von IHG in der gleichen Region befinden, kann es vorkommen, dass dieser statistische Vergleich existiert. Es wäre auch möglich, den Vergleich auf ein drittes Intercontinental Hotel - zum Beispiel auf eines aus den Vereinigten Staaten - auszuweiten und dessen Besonderheiten zu untersuchen.

Meiner Meinung nach trägt diese Arbeit dazu bei, ein umfassendes Bild über die Hotelkette Intercontinental sowie im Spezifischen über die beiden vorgestellten Hotels und auch über den Tourismus in den zwei untersuchten Ländern zu erhalten. Ich hoffe, dass ich den Lesern das Thema näher bringen und neue Erkenntnisse vermitteln konnte.

6. Abbildungsverzeichnis

1. Abbildung: Das Logo von IBUSZ 8
2. Abbildung: Duna Intercontinental im Jahre 1971 10
3. Abbildung: Anzahl von Angestellten 11
4. Abbildung: Hotels in Ungarn und Budapest 13
5. Abbildung: Die Auslastung der Gewerblichen Unterkünfte in Ungarn, 2014 13
6. Abbildung: Die Senderländer 14
7. Abbildung: Die Verteilung von Besucher nach Regionen 15
8. Abbildung: Der Verteilungsplan von Palästina 1947 17
9. Abbildung: Verteilung von Ankommens Arten nach Israel 20
10. Abbildung: Die Lage von Hotels in Israel 21
11. Abbildung: Die Verteilung von Besucher unter den Kontinenten 22
12. Abbildung: Flugzeug von El Al Up 24
13. Abbildung: Das Logo von Intercontinental 25
14. Abbildung: Klubkarten 28
15. Abbildung: Intercontinental Budapest 30
16. Abbildung: David Intercontinental 31
17. Abbildung: Koscher Zeichen von Orthodischer Union in London 33
18. Abbildung: Die Rezeption in David Intercontinental 39
19. Abbildung: Der Vergleich der Arbeitsfluktuation in den Hotels 42
20. Abbildung: Die Spezialitäten von den Hotels 44

7. Anhang

7.1 Interviewfragen

Interview mit Elizabeta Vitovsky

Fragen:

1. Wie lang arbeiten sie in dem David Intercontinental?
2. Finden Sie, dass es ein großer Unterschied zwischen Gastgewerbe in Israel und Europa oder die Vereinigten Staaten gibt?
3. Warum ist dieses Hotel besonders in Israel?
4. Warum ist dieses Hotel besonders in dem IHG Kette?
5. Was glauben Sie, sind die IHG Standarden in dem Hotel ausreichend?
6. Wenden Sie genug Aufmerksamkeit an die verschiedene Bewertungssystemen, wie z.B.: Tripadvisor, Booking.com, Heartbeat? Ist Heartbeat wichtiger als die andere?
7. Wenn es eine Sache wäre, was Sie in dem Hotel verändern könnte, was wäre es?

Interview mit Tamás Zoltai

Fragen:

1. Wie lang arbeiten sie in dem Intercontinental Budapest? In welchen Positionen haben Sie früher gearbeitet?
2. Finden Sie, dass es ein großer Unterschied zwischen Gastgewerbe in Ungarn und Europa gibt?
3. Warum ist dieses Hotel besonders in Ungarn?
4. Warum ist dieses Hotel besonders in dem IHG Kette?
5. Was glauben Sie, sind die IHG Standarden in dem Hotel ausreichend?
6. Wenn ich es korrekt weiß, das Hotel ist von IHG geführt. In welchen Aspekten kommt es vor?
7. Wenden Sie genug Aufmerksamkeit an die verschiedene Bewertungssystemen, wie z.B.: Tripadvisor, Booking.com, Heartbeat? Ist Heartbeat wichtiger als die andere?
8. Was für eine Qualifikation haben die Angestellten in dem Frontoffice? Was sind die Voraussetzungen. Wieviel Sprachen müssen sie sprechen?
9. Wie groß ist die Fluktuation in dem Hotel, beziehungsweise in der Rezeption?
10. Wenn es eine Sache wäre, was Sie in dem Hotel verändern könnte, was wäre es?

7.2 Fragebögen

Fragebogen in David Intercontinental:

1. Geschlecht

- Man
- Frau

2. Wie lange arbeiten Sie in dem David Intercontinental?

- 0-3 Monaten
- 3 Monaten- 1 Jahre
- 1-3 Jahre
- mehr als 3 Jahre

3. Waren Sie in Israel geboren?

- ja
- nein

4. Sprechen Sie hebräisch fließend?

- ja
- nein

5. Wieviel Sprachen sprechen Sie?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 oder mehr

6. Welche Sprachen sprechen Sie?

- Hebräisch
- Englisch
- Russisch
- Deutsch
- Spanisch
- Französisch
- Italienisch
- Arabisch
- andere:

7. Haben Sie früher in einem Hotel gearbeitet?

- ja
- nein

8. Falls ja, in welcher Abteilung?

9. Wie stolz sind Sie, wenn Sie über ihre Arbeitsplatz erklären?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10. Wie zufrieden sind Sie mit den Arbeitsumstanden in dem Hotel?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

11. Wie mögen Sie die Atmosphäre in dem Hotel?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12. Fühlen Sie, dass das Hotel genügend Motivation gibt?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

13. Wie glauben Sie, wie einfach ist es eine bessere Position zu erreichen innerhalb des Hotels?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

14. Nach ihrer Meinung, wie passt die IHG Standarden das Hotel?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

15. Haben Sie sich schon in eine andere Intercontinental Hotel aufhalten?

- ja
- nein

16. Falls ja, haben Sie die gleiche Standarden gefunden als in dem David Intercontinental?

- Ja, di gleiche
- Nein, sie waren niedriger
- Nein, sie waren höher

17. Warum ist dieses Hotel besonders in Israel?

- Größe
- Lage
- Der Qualität des Gastgewerbes
- Speisen
- Die Name des Firma
- Veranstaltungen
- Aussicht
- andere:

18. Ungefähr was für einen Anteil den Gästen reklamieren wegen den Ausstattungen?

10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

19. Ungefähr was für einen Anteil den Gästen reklamieren wegen den Service in dem Hotel?

10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

20. Ich werde ihre Antworten benutzen um der David Intercontinental Hotel mit dem Intercontinental Hotel zu vergleichen. Wenn Sie noch etwas extra Information über das Thema haben, bitte schreiben Sie es hier:

Fragebogen in Intercontinental Budapest:

1. Geschlecht

- Man
- Frau

2. Wie lange arbeiten Sie in Intercontinental Budapest?

- 0-3 Monaten
- 3 Monaten- 1 Jahre
- 1-3 Jahre
- mehr als 3 Jahre

3. Waren Sie in Ungarn geboren?

- ja
- nein

4. Wieviel Sprachen sprechen Sie?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 oder mehr

5. Welche Sprachen sprechen Sie?

- Ungarisch
- Englisch
- Russisch
- Deutsch
- Spanisch
- Französisch
- Italienisch
- Arabisch
- andere:

6. Haben Sie früher in einem Hotel gearbeitet?

- ja
- nein

7. Falls ja, in welcher Abteilung?

8. Wie stolz sind Sie, wenn Sie über ihre Arbeitsplatz erklären?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9. Wie zufrieden sind Sie mit den Arbeitsumstanden in dem Hotel?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10. Wie mögen Sie die Atmosphäre in dem Hotel?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

11. Fühlen Sie, dass das Hotel genügend Motivation gibt?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12. Wie glauben Sie, wie einfach ist es eine bessere Position zu erreichen innerhalb des Hotels?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

13. Nach ihrer Meinung, wie passt die IHG Standarden das Hotel?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

14. Haben Sie sich schon in eine andere Intercontinental Hotel aufhalten?

- ja
- nein

15. Falls ja, haben Sie die gleiche Standarden gefunden als in dem David Intercontinental?

- Ja, di gleiche
- Nein, sie waren niedriger
- Nein, sie waren höher

16. Warum ist dieses Hotel besonders in Israel?

- Größe
- Lage
- Der Qualität des Gastgewerbes
- Speisen
- Die Name des Firma
- Veranstaltungen
- Aussicht
- andere:

17. Ungefähr was für einen Anteil den Gästen reklamieren wegen den Ausstattungen?

10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

18. Ungefähr was für einen Anteil den Gästen reklamieren wegen den Service in dem Hotel?

10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

19. Ich werde ihre Antworten benutzen um der David Intercontinental Hotel mit dem Intercontinental Hotel zu vergleichen. Wenn Sie noch etwas extra Information über das Thema haben, bitte schreiben Sie es hier:

8. Literaturverzeichnis

- Brief History of Israel and the jewish people; http://www.science.co.il/Israel-history.php; (05.10.2015)
- Dr. Erdei János; 1983; *Nemzetközi szállodaláncok és tagszállodáik Magyarországon*; Budapest
- Dr. Kovács Péter, *Rövid Turizmus Történet*, https://www.google.hu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&sqi=2&ved=0CCkQFjABahUKEwjqr9qwlu_HAhVHPhQKHYc2BP0&url=http%3A%2F%2Fbobo.e-voice.hu%2Fiv.%2520felevtol%2Fvegyes%2FR%25F6vid%2520turizmust%25F6rt%25E9net.doc&usg=AFQjCNFeOdNd1XeD-56w7y3BytPfV-7ktQ&sig2=maZHkJRcK5BPo8C0guY10A&bvm=bv.102022582,d.bGQ&cad=rja (12.09.2015)
- Goren Tamás; 1988; *Izrael;* Panoráma
- http://biztpol.corvinusembassy.com/?module=corvinak&module_id=4&cid=83#C9 (05.11.2015)
- http://cbs.gov.il/publications15/yarhon1015/pdf/e7.pdf (06.11.2015)
- http://hg.hu/cikkek/varos/8256-40-eves-az-interconti
- http://index.hu/kulfold/2015/05/12/kulugyi_allamtitkar_javult_a_magyar-izraeli_kapcsolat/ (06.11.2015)
- http://index.hu/tudomany/tortenelem/2012/06/05/a_hatnapos_haboru/ (14.11.2015)
- http://soziologie.soz.uni-linz.ac.at/sozthe/freitour/FreiTour-Wiki/Tourismus.htm (12.09.2015)
- http://story.ihg.com/ (12.09.2015)
- http://story.ihg.com/#2013_ihg_rewards_club (19.09.2015)
- http://tortenelemklub.com/xxszazad/hideghaboru-kora/329-izrael-tortenete-es-az-arab-izraeli-haboruk (28.10.2015)
- http://www.bestofbudapest.com/hu/szallodak/hirek/30-eves-a-volt-forum-hotel-ma-intercontinental.html (23.09.2015)
- http://www.bibl.u-szeged.hu/bibl/mil/kozepkor/hadjaratok/keresztes.html (30.10.2015)

- http://www.bud.hu/budapest_airport/media/hirek/elindult-a-wizz-air-budapest-%E2%80%93-tel-aviv-jarata!-11956.html (06.11.2015)
- http://www.cecu.de/lexikon/politik/1889-zionismus.htm (12.10.2015)
- http://www.cosmopolis.ch/travel/history_intercontinental_hotels_group.htm (12.09.2015)
- http://www.franchiseverband.com/franchise-geber/franchising-definition/ (18.09.2015)
- http://www.ihg.com/intercontinental/hotels/gb/en/tel-aviv/tlvha/hoteldetail/meetings-events/print (23.09.2015)
- http://www.ihgplc.com/ (18.09.2015)
- http://www.ksh.hu/apps/shop.kiadvany?p_kiadvany_id=81072&p_temakor_kod=KSH&p_session_id=613119706151137&p_lang=HU (12.10.2015)
- http://www.star-k.org/kashrus/kk-TheTravelersHalachicGuidetoHotels.htm (05.10.2015)
- http://www.turizmusonline.hu/cikk/ismet_bucsuzik_a_ferihegy_egy_hagyomanyos_legitarsasagtol (06.11.2015)
- http://www.turizmusonline.hu/kulfold/cikk/eilatba_indit_budapestrol_kozvetlen_jaratot_a_ryanair (06.11.2015)
- http://www.utazaselott.hu/utazas-izrael-tortenelem-aeqp-2.html (28.10.2015)
- http://www1.cbs.gov.il/reader/shnaton/templ_shnaton_e.html?num_tab=st23_05&CYear=2014 (06.11.2015)
- http://zsidok.network.hu/blog/zsido-kozosseg-hirei/a-koser-konyha-szabalyai (05.10.2015)
- Kudar Lajos; 2003; *Turizmusunk története dióhéjban*; Tinta Kvk; Budapest
- László Árva und Zsuzsa Deli-Gray; 2010; *Cases in tourism Marketing*; Műegyetemi Kvk; Budapest
- Magyar turizmus fejlődése https://docs.google.com/document/d/1LZgKK7KNUexnScszHJehGnhJQMFTq_43fCY0Fi90KKc/edit (15.09.2015)
- Radóné Wirthmann Julianna; 1989; *Szálloda a Duna-parton: 20 éves a Duna Inter-Continental*; Héttorony; Budapest
- Tourism in Israel 2010-2012; http://www1.cbs.gov.il/statistical/touris2013e.pdf; (05.11.2015)

Bilder:

- http://i1.wp.com/mycatbirdseat.com/wp-content/uploads/2013/08/Ben-Gurion-1947.jpg?w=640 (22.10.2015)
- http://egykor.hu/budapest-v--kerulet/hotel-forum/213 (25.10.2015)
- http://image.turizmusonline.hu/550x309/154146.jpg (22.10.2015)
- http://learning.blogs.nytimes.com/2011/11/29/nov-29-1947-united-nations-partitions-palestine-allowing-for-creation-of-israel/?_r=0 (22.10.2015)
- http://retronom.hu/files/images/1977duna.preview.jpg (22.10.2015)
- http://www.austriacongress.com/fileadmin/_migrated/pics/interconti_exterior.jpg (22.10.2015)
- http://www.booking.com/hotel/il/david-intercontinental-tel-aviv.hu.html?label=gen173nr-15CAEoggJCAlhYSDNiBW5vcmVmaGeIAQGYARG4AQTIAQTYAQPoAQE;sid=e905e1df62b9b622130f93437f010436;dcid=4;dist=0;group_adults=2;room1=A%2CA;sb_price_type=total;srfid=a6ca951d156a34c55d1cbb360613362012a6fb96X11;type=total;ucfs=1& (25.10.2015)
- http://www.fff-consult.com/wp-content/uploads/2015/07/IHG-Rewardsweb_1.jpg (22.10.2015)
- https://www.google.hu/imgres?imgurl=http://www.mk.ca/images/kedassia2.gif&imgrefurl=http://mk.ca/kosherguide.html&h=2212&w=2134&tbnid=qL7pnNte0FpLJM:&docid=Zv4-sPGNPHaUtM&ei=Y7RVVvKtDMfTUaL4obAG&tbm=isch&ved=0ahUKEwiy6_r906vJAhXHaRQKHSJ8CGY4ZBAzCBIoDzAP (25.10.2015)
- http://www.holidaycheck.com/data/urlaubsbilder/mittel/95/1161680229.jpg (22.10.2015)
- http://www.miamiinfocus.com/photo_data/gallery_images/logos/intercontinental-logo_en-us.jpg (22.10.2015)

9. Ehrenwörtliche Erklärung

Ich versichere, dass ich die Arbeit selbständig angefertigt, nicht anderweitig für Prüfungswecke vorgelegt, alle benutzen Quelle und Hilfsmittel angegeben, sowie wörtliche und sinngemäße Zitate entsprechend gekennzeichnet habe.

Ort: Budapest

den 29.11.2015

…….

Unterschrift