

Vorwort und Danksagung

Warum Jordanien? Ein kleiner Staat, der unscheinbar eingebettet zwischen verschiedenen Krisenherden wie Israel, Syrien und Irak stets seine eigene Rolle sucht und aufgrund seines Selbstverständnisses in einer krisengeplagten Region eine moderierende Rolle einnehmen möchte, gerade auch vor dem Hintergrund der zentralen Bedeutung des Tourismus für das kleine Königreich und der Erkenntnis, wie sensibel internationale Märkte auf Verwerfungen in der Region reagieren. Diese Frage wurde mir seit Beginn des von der Deutschen Forschungsgemeinschaft (DFG) geförderten Projekts bzw. der daraus resultierenden Studie so oft gestellt, dass ich irgendwann aufgehört habe, zu zählen. Ursprünglich war ich immer davon ausgegangen, dass Jordanien den meisten Menschen doch bekannt sein müsste, sei es aus diversen Kinofilmen wie bspw. „Indiana Jones und der letzte Kreuzzug“ (mit Harrison Ford und Sean Connery in den Hauptrollen), aus der Literatur, durch „Die sieben Säulen der Weisheit“ (der daraus resultierende Kinofilm „Lawrence von Arabien“ mit den Protagonisten Peter O’Toole und Omar Sharif erhielt 1962 immerhin sieben Oscars), oder einfach nur, weil man mit Jordanien automatisch das Tote Meer oder die nabatäische Felsenstadt Petra in Verbindung bringt. Letztere zählt als UNESCO-Welterbestätte immerhin zu den Sieben Neuen Weltwundern und ist *das* herausragende Alleinstellungsmerkmal des Landes. Doch weit gefehlt. Immerhin warf Prof. Dr. Graham Miller, Head of the School of Hospitality and Tourism Management, University of Surrey, Großbritannien, im Rahmen eines PhD-Workshops an der University of Surrey, an dem ich teilnahm, die exakte Gegenfrage auf – warum denn gerade nicht Jordanien?

Schon alleine aus diesen wenigen Gründen war es für mich ein zentrales Anliegen und eine damit verbundene Herausforderung, den Internationalisierungsprozess der jordanischen Tourismuswirtschaft näher unter die Lupe zu nehmen, in der Hoffnung von meiner Seite aus einen bescheidenen Beitrag zum wissenschaftlichen Erkenntnisfortschritt und zum Bekanntheitsgrad des Landes zu leisten. Denn bei Jordanien handelt es sich um ein Land, das bis dato noch viel zu wenig in den wissenschaftlichen Fokus gerückt ist. Dies möchte ich mit der vorliegenden Arbeit ändern. Ein Grund für den noch mangelnden Bekanntheitsgrad mag in der Tatsache begründet sein, wie wenig in Punkto Arabischer Welt in unseren Breiten differenziert wird. Staaten, politische Systeme, Wirtschafts-

formen und kulturelle Stätten werden gleich einem Kessel Buntes in einen Topf geworfen und vermengt – das Ergebnis ist in den meisten Fällen ungewiss, auf alle Fälle jedoch erschreckend undifferenziert. Noch immer dominieren Stereotype und Vorurteile und werden Pauschalaussagen über *die* Araber getroffen, die weiß Gott so in dieser Form nicht existieren und der Vielfalt der Arabischen Welt in keinsten Weise gerecht werden. Bei all meinen Reisen in die Arabische Welt – nach Ägypten, Algerien, Dubai, Libanon, Syrien, Tunesien und insbesondere nach Jordanien ist mir dabei eine Aussage zentral im Gedächtnis verhaftet geblieben, die ich dem Leser nicht vorenthalten möchte.

Als ich einen meiner Gesprächspartner zum wiederholten Male besuchte – wir trafen uns regelmäßig in seinem Büro oder bei ihm zu Hause – sagte er eines Tages zu mir: „*The first time you came as a tourist. The second time you came as a researcher. But the third time, you came as a friend.*“ Noch heute erzähle ich von dieser Aussage, um zu verdeutlichen, wie sehr mich diese Zeit, die letztlich viel zu kurz gewesen ist, geprägt hat. Jordanien mag aus einer westlichen Perspektive ein armes Land sein – arm an Bodenschätzen, arm an Industrie und arm an produzierendem Gewerbe. Jordanien ist jedoch ein reiches Land, reich an kulturellem Erbe, reich an wunderbaren Menschen, reich an touristischen Attraktionen und reich an vielfältigen Möglichkeiten, die sich bieten, gerade für einen Forscher aus der westlichen Welt. Gerne denke ich an die Zeit zurück, als ich im Wadi Rum eine Nacht unter dem Sternenzelt verbracht hatte, um das oftmals gepriesene Erlebnis im Sinne eines *tourist gaze* selbst konsumieren zu können. An die Fahrt an die irakische Grenze, wo ein LKW nach dem anderen schwerbeladen über den Highway kroch, um Güter für den Wiederaufbau des zerrütteten und vom Krieg gezeichneten Iraks zu liefern. An den Sicherheitschef des Hotels, der mich zu seiner Familie nach Hause zu *Mansaf* einlud, mit dessen Söhnen ich Freundschaft schloss und mit denen ich nach dem Freitagsgebet immer Fußball spielen ging. An die Streifzüge durch die *downtown* der Hauptstadt Amman, durch Winkel, die die letzten Jahre wohl nur wenige nicht-arabisch stämmige Menschen gesehen hatten. Aber auch an die Zeit des Ausbruch des Arabischen Frühlings und des Syrien-Konflikts, an die Studentendemonstrationen an der *University of Jordan*, an die regelmäßigen Freitagsdemonstrationen rund um die Moscheen und die Panzer der jordanischen Armee, die nach Norden an die jordanisch-syrische Grenze beordert wurden, um diese zu sichern. Mit Schmunzeln denke ich an die Autofahrt von Aqaba nach Amman, bei der ich einen Polizisten als Anhalter mitnahm und der mich vor einer vermutlich unangenehmen Situation bewahrte, als ich etliche Male die Geschwindig-

keitsbegrenzung gravierend überschritten hatte und dafür mehrmals von Polizeikontrollen angehalten wurde.

Auch wenn mit der Studie, die der Leser nun in den Händen hält, eine wissenschaftliche Aufarbeitung des schon erwähnten Internationalisierungsprozesses im Nahen Osten – aufgezeigt am Fallbeispiel Jordanien – erfolgt, so hoffe ich doch, dass ich damit darüber hinaus ein gewisses Maß an Interesse und Neugierde an einem Raum und insbesondere einem Land wecken kann, das immer eine Reise wert ist.

Im Fokus der Arbeit stehen Unternehmen, die sich tagtäglich mit einer Branche auseinandersetzen, die in vielerlei Hinsicht geradezu paradigmatisch Internationalisierung beinhaltet. Im Tourismus sind – auch Dank neuer Medien und *tools* wie facebook, flickr oder youtube, um nur wenige zu nennen – nicht mehr nur Angebot und Nachfrage größtenteils internationalisiert, sondern auch die relevanten Prozesse als solche beruhen immer häufiger auf der Überwindung von Grenzen (SCHERLE, 2006). Hinzu kommt, dass gerade diese Branche wie kaum eine andere von der Internationalisierung lebt und abhängig ist. Touristische Akteure sind heute zunehmend gefordert, das touristische Prozessgeschehen durch eine internationale Brille zu betrachten und angemessen zu reagieren, oder wie THEOBALD (1994: IX) es beschreibt, „...a myriad of crises, such as overcrowding of tourist attractions, overuse and destruction of natural resources, resident-host conflicts, loss of cultural heritage, increased crime and prostitution, inflation and escalating land costs, and a host of other political, socio-cultural, economic and environmental problems that may be brought about or exacerbated by tourism development.“ Die Internationalisierung der Tourismuswirtschaft birgt verschiedene signifikante Implikationen. Der Wettbewerbsdruck erhöht sich, da immer mehr Teilnehmer am Marktgeschehen partizipieren. Die Komplexität, erfolgreich in fremden, nicht vertrauten Märkten aktiv zu werden, nimmt zu, da entscheidende Determinanten und das Wissen darüber identifiziert und in der gebotenen Weise in Wert gesetzt werden müssen – touristische Produkte müssen je nach Marktanforderung flexibel und einem Baukastenprinzip folgend – quasi *tailor-made* – aufbereitet werden.

Der spezifische Charme der Studie und des damit verbundenen Untersuchungsraums samt seiner Untersuchungsobjekte besticht insbesondere durch den Umstand, dass die Akteure – konkret kleine und mittelständische touristische Unternehmen (KMTUs), d.h. Incoming-Agenturen und Hotels – im Incoming-Tourismus bereits aufgrund ihres unternehmerischen Selbstverständnisses unmittelbar

mit den komplexen Aspekten der Internationalisierung konfrontiert sind. Den damit zugrundeliegenden Prozessen, den entscheidenden Faktoren und Determinanten ist die folgende Studie gewidmet. Damit leistet sie auch einen nicht unwesentlichen Beitrag zu einer Geographie der Freizeit und des Tourismus, aber auch den anderen tourismusspezifischen Disziplinen, die Problemstellungen auf der *supply-side* bis dato so gut wie keine Aufmerksamkeit geschenkt und insbesondere in dem räumlichen Kontext vernachlässigt haben.

Vorworte wecken im Idealfall nicht nur ein erstes Interesse für die anstehende Thematik und verschaffen dem interessierten Leser einen ersten Blick hinter die Kulissen, sondern sie bieten auch dezidiert die Möglichkeit, für einen Augenblick zu verharren und jenen Menschen zu danken, die einen wissenschaftlichen Mitarbeiter und Doktoranden über einige Jahre im Rahmen des Forschungsprozesses begleitet haben:

Hrn. Prof. Dr. Hans Hopfinger, Lehrstuhlinhaber für Kulturgeographie an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt und Doktorvater, gilt mein großer und aufrichtiger Dank für das stete Vertrauen, das er in mich gesetzt hat. Nur mittels der notwendigen Freiräume und der damit verbundenen fachlichen Unterstützung war es mir möglich, zum einen die nötige wissenschaftliche Freiheit zu genießen, die für die Realisierung eines derartigen Vorhabens in meinen Augen angemessen erscheint, zum anderen mich durch seine inhaltlichen und methodischen Impulse in die komplexe Thematik zu vertiefen. Hr. Prof. Dr. Hopfinger verstand es auf vortreffliche Weise, in intensiven Gesprächen meinen Blick für die wesentlichen Aspekte zu schärfen, die für das Verfassen einer wissenschaftlichen Arbeit von Nöten sind, insbesondere in einem interkulturellen Kontext. Nur so war es mir letztlich möglich, mich mit den zahlreichen Herausforderungen, die sich dem Forscher in einem anfangs ungewohnten Raum stellen, auseinanderzusetzen. Ferner verschaffte er mir Zugang zur Deutschen Gesellschaft für Tourismuswissenschaft (DGT), der führenden Wissenschaftsvereinigung für Tourismus im deutschsprachigen Raum. Hier erhielt ich die Gelegenheit, das vorliegende Forschungsvorhaben den Vertretern der deutschsprachigen *scientific community* vorzustellen. Im Rahmen der DGT-Jahrestagung 2012 in Berlin wurde das Konzept der vorliegenden Arbeit mit dem *Best Paper Award* ausgezeichnet.

Darüber hinaus ist es Hr. Prof. Dr. Hans Hopfinger und seinem ehemaligen Mitarbeiter Hr. Prof. Dr. Nicolai Scherle gelungen, bei der Deutschen Forschungsgemeinschaft (DFG) die notwendigen Finanzmittel einzuwerben, ohne

die zum einen das ambitionierte Forschungsvorhaben schlichtweg nicht möglich gewesen wäre, zum anderen nur so meine Anstellung im Rahmen des Projekts gewährleistet werden konnte. Daher gilt mein Dank an dieser Stelle auch der DFG. So konnte auf einem internationalen Parkett über den regelmäßigen Fortschritt des Projekts informiert werden und die generierten Erkenntnisse einer breiten, internationalen *scientific community* präsentiert werden.

Hrn. Dr. Emad G. Hejazeen, *Commissionar* von Petra, gilt mein Dank für seine ständige Unterstützung vor Ort, sei es bei der Realisierung und Koordinierung von Gesprächsterminen, oder im Rahmen eines intensiven fachlichen Austausches über die anvisierte Thematik. Mit Dr. Hejazeen als Kooperationspartner gelang es uns, eine Person zu gewinnen, die in Jordanien sowohl in der *scientific community*, im öffentlichen Sektor als auch in der Privatwirtschaft ein sehr großes Ansehen genießt. Überdies handelt es sich bei Hr. Dr. Hejazeen um einen ehemaligen Doktoranden am Lehrstuhl für Kulturgeographie der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt, dessen herausragende Studie über *local communities* in Jordanien mit dem von der Volksbank Eichstätt gestifteten Preis für das beste interdisziplinäre Forschungsvorhaben ausgezeichnet wurde.

Hrn. Prof. Tim E. Coles, Professor of Travel and Tourism Management, Director of Research Students, University of Exeter Business School, möchte ich zum einen für die Übernahme des Koreferats, zum anderen für die vielen fruchtbaren Diskussionen, den fachlichen Austausch zur Thematik der KMTUs und den damit verbundenen Herausforderungen des Entrepreneurship in einem internationalen Umfeld danken. Seine ausgewiesene Expertise in Internationalisierungsfragen und zahlreichen wertvollen Anregungen ermöglichten mir noch einmal einen ganz anderen Blick auf das vorliegende Vorhaben. Er verstand es nicht nur, mich sukzessive an das ambitionierte Forschungsvorhaben heranzuführen, sondern mir auch das Handwerkszeug zuteil werden zu lassen, das für publizieren in führenden internationalen Wissenschaftsjournals unabdingbar ist. Ferner verschaffte mir Hr. Prof. Coles Zugang zu Literaturquellen und internationalen Konferenzen, was mir auf herkömmlichen Wege über die deutsche *scientific community* wohl verwehrt geblieben wäre.

All meinen Interviewpartner, die sich die Zeit für mich genommen haben, im Rahmen von mehreren Gesprächen in Jordanien die komplexe und anspruchsvolle Thematik zu diskutieren und näher zu beleuchten. Viele Hintergrundinformationen, die ich auf offiziellem Wege niemals erhalten hätte, haben zum entscheidenden Erfolg des Forschungsvorhabens beigetragen.

Hrn. Bernhard Matschulla, dem ausgesprochen engagierten Leiter Informationsdienste der Bibliothek der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt, der jede Publikation, sei sie noch so schwierig zu besorgen gewesen, letztlich doch aus irgendeiner Bibliothek bestellen konnte.

Danken möchte ich an dieser Stelle auch den folgenden Personen am Lehrstuhl für Kulturgeographie bzw. im Fachbereich Geographie an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt. Der Erfolg eines solchen Vorhabens ist nie der Verdienst einer einzelnen Person, sondern gelingt nur stets im Team, wo viele Hände gemeinsam Hand in Hand gehen: Fr. Sandra Sigl und Fr. Theresia Neubauer, den beiden Lehrstuhlsekretärinnen. Hr. Dipl.-Ing. (FH) Albert Klaus, dem ehemaligen Kartographen am Lehrstuhl, der freundlicherweise die Erstellung der Tabellen und Abbildungen und die Formatierung der Arbeit übernahm. Hr. Reinhard Geißler, dem technischen Angestellten. Hr. Prof. Dr. Péter Bagoly-Simó für die Einführung in das Softwareprogramm MAXQDA. Fr. Prof. Dr. Ingrid Hemmer, Inhaberin der Professur für Geographiedidaktik, deren kompetenten und hilfreichen Rat ich immer schätzte und gerne in Anspruch nahm. Meinem Kollegen Hr. Dipl.-Geogr. Rainer Fugmann für die intensiven Gespräche während unserer regelmäßigen „Kreuzgänge“ durch den Hofgarten der Universität.

Meinen studentischen Hilfskräften, Fr. Carmen Boehm (B.Sc.), Hr. Lukas Brunnhölzl (B.Sc.), Fr. Laura Leiter (B.A.), Fr. Carolina Klein (B.Sc.) und Fr. Katharina Petri (B.A.), die alle in unermüdlicher Kleinstarbeit meine deutschen und englischsprachigen Interviews in insgesamt 230 Stunden zeitnah transkribierten und 718 Seiten an Textmaterial in Form von Word-Dokumenten produzierten. Darüber hinaus wurden ihre Fragen, ihre Anmerkungen und ihr Interesse an der Thematik und am Untersuchungsraum für mich ein ständiger Antrieb, meine Erkenntnisse v.a. auch in die Studierendenschaft zu tragen, was diese stets gerne annahm.

Ich danke meiner Mutter und meinem Großvater, die durch ihr unermüdliches Nachfragen, wie weit ich denn schon sei und wann ich fertig werden würde, zwar manchmal extrem meine Nerven strapazierten, aber mich in all meinen Vorhaben, erschienen sie den beiden im ersten Moment auch noch so abwegig, unverständlich und verrückt, stets unterstützt haben. Sie waren mir – auch aufgrund ihrer eigenen Reisen rund um die Welt – immer gutes Vorbild und Motivation zugleich.

Zu guter Letzt, aber keinesfalls weniger wichtig, möchte ich meinem Mentor, ehemaligen Kollegen und guten Freund, Hrn. Prof. Dr. Nicolai Scherle, Inhaber der Professur für Tourismus und Interkulturelle Kommunikation an der BiTS Unternehmerhochschule Iserlohn danken. Seinen Beitrag zu der vorliegenden Studie und meinem akademischen Werdegang kann ich gar nicht genug würdigen bzw. nur sehr schwer in Worte fassen, die meine Gedanken beim Verfassen dieser Zeilen widerspiegeln. Mit Nico Scherle an meiner Seite war mir das große Glück beschert, einem ständigen wissenschaftlichen Unruheherd ausgesetzt zu sein, der mit seinen kritischen Anmerkungen, seinem fachlichen Input und tiefgreifenden Kenntnissen der zu behandelnden Thematik den entscheidenden Beitrag zum Gelingen meiner Arbeit geleistet hat. Auch wenn wir im Moment räumlich getrennt sein mögen, so freue ich mich doch schon sehr auf zukünftige Projekte, die wir zusammen mit Sicherheit wie bisher mit der nötigen Professionalität und angemessenen Entspannung realisieren und wie gewohnt kongenial zum Erfolg führen werden.

Ferner möchte ich auch Ihnen – dem Leser der Arbeit – danken. Schon alleine der Griff zu dieser Monographie und das damit verbundene Interesse am Untersuchungsraum und der untersuchten Thematik zeigen, dass die Relevanz des Themas „Internationalisierungsprozess“ erkannt wurde. Ich hoffe, es gelingt mir, auch beim Leser das gleiche Interesse und die gleiche Begeisterung zu wecken, die mich beim Verfassen der Arbeit begleitete.

Markus Pillmayer

Internationalisierung in der Tourismuswirtschaft

Das Beispiel Jordanien

Pillmayer, M.

2014, XXVI, 227 S. 18 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-05731-2