



Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition)

Christopher Schroeder

Download now

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition)

Christopher Schroeder

Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition) Christopher Schroeder

Studienarbeit aus dem Jahr 2011 im Fachbereich Touristik / Tourismus, AKAD-Fachhochschule Pinneberg (ehem. Rendsburg), Veranstaltung: Modul TOU02 – Seminar Tourismusmarketing, Sprache: Deutsch, Abstract: Die Bedeutung von Dienstleistungen in der Hotellerie hat in den letzten Jahren stark zugenommen. Horst Schulze, der Mitbegründer der Luxushotelkette „Ritz-Carlton“, betonte in einem Zeitungsinterview die strategische Bedeutung der Dienstleistung für Hotels: „Ich habe vor 30 Jahren erstmals untersuchen lassen, was Hotelgäste unter Luxus verstehen. Die Antwort lautete: Marmorsäulen, Kronleuchter, Silberkandelaber, wertvolle Gemälde und ein Concierge im schwarzen Schwalbenfrack. Das ist passé. Auch mit Spaß und Gym können Sie nicht mehr punkten, denn die Hardware in Fünfsternehotels ist inzwischen nahezu identisch. Luxus ist heute die Summe vieler kleiner Aufmerksamkeiten, die individuell auf den Kunden zugeschnitten sind.“

Dies zeigt, dass die Ansprüche der Kunden an die Ausstattung eines Hotels in den vergangenen Jahren immer stärker gestiegen sind. Im Bereich der Luxus-Hotels unterscheiden sich die Hotels in ihrer Ausstattung nur noch wenig. Eine Differenzierung ist daher vor allem über die erbrachten Dienstleistungen möglich. Zur Sicherung des Wettbewerbsvorteils muss ein Hotel daher, wie ein Unternehmen der Produktionswirtschaft auch, die Qualität seiner Produkte, hier der Dienstleistungen, sicherstellen und überwachen. Durch die besonderen Eigenschaften von Dienstleistungen werden eigene Anforderungen an die Qualitätsmessung gestellt.

Um die Qualität dieser Dienstleistungen zu messen, werden in der Literatur verschiedene Ansätze verfolgt. In dieser Arbeit wird untersucht, wie mit dem SERVQUAL-Ansatz von Parasuraman, Zeithaml und Berry in der Tourismushotellerie ein Fragebogen erstellt werden kann, um die Qualität von Dienstleistungen zu messen. Dazu wird zunächst der Frage nachgegangen, wie sich Dienstleistung und Dienstleistungsqualität definieren. Weiterhin wird das Touristen-Hotel von anderen Hotelarten abgegrenzt. Im Anschluss wird der SERVQUAL-Ansatz vorgestellt und die Frage untersucht, welche Aspekte identifiziert werden können, die für die Messung der Dienstleistungsqualität in der Hotellerie relevant sind. Auf Basis dieser Erkenntnisse wird ein exemplarischer Fragebogen zur Messung der Dienstleistungsqualität in Touristenhotels erstellt und kritisch diskutiert.

 [Download Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dien ...pdf](#)

 [Read Online Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Di ...pdf](#)

Download and Read Free Online Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition) Christopher Schroeder

From reader reviews:

Marcus Musick:

Inside other case, little men and women like to read book Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition). You can choose the best book if you'd prefer reading a book. Providing we know about how is important the book Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition). You can add understanding and of course you can around the world by the book. Absolutely right, simply because from book you can know everything! From your country until foreign or abroad you can be known. About simple factor until wonderful thing it is possible to know that. In this era, we could open a book or even searching by internet product. It is called e-book. You can use it when you feel uninterested to go to the library. Let's examine.

Christina McMullen:

The event that you get from Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition) is the more deep you searching the information that hide inside the words the more you get serious about reading it. It doesn't mean that this book is hard to recognise but Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition) giving you excitement feeling of reading. The writer conveys their point in certain way that can be understood through anyone who read the item because the author of this e-book is well-known enough. That book also makes your personal vocabulary increase well. Making it easy to understand then can go to you, both in printed or e-book style are available. We suggest you for having this kind of Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition) instantly.

Bette Morgan:

Often the book Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition) has a lot info on it. So when you check out this book you can get a lot of gain. The book was authored by the very famous author. Tom makes some research before write this book. This specific book very easy to read you can get the point easily after scanning this book.

Susan Demar:

You may spend your free time to see this book this publication. This Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition) is simple bringing you can read it in the area, in the beach, train as well as soon. If you did not have much space to bring the particular printed book, you can buy often the e-book. It is make you quicker to read it. You can save the book in your smart phone. Thus there are a lot of benefits that you will get when you buy this book.

**Download and Read Online Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur
Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel
(German Edition) Christopher Schroeder #QS5ZFU6DCYG**

Read Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition) by Christopher Schroeder for online ebook

Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition) by Christopher Schroeder Free PDF d0wnl0ad, audio books, books to read, good books to read, cheap books, good books, online books, books online, book reviews epub, read books online, books to read online, online library, greatbooks to read, PDF best books to read, top books to read Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition) by Christopher Schroeder books to read online.

Online Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition) by Christopher Schroeder ebook PDF download

Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition) by Christopher Schroeder Doc

Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition) by Christopher Schroeder Mobipocket

Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition) by Christopher Schroeder EPub