



# **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:**

#### **Edward Crosley:**

The book *Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition)* gives you the sense of being enjoy for your spare time. You can utilize to make your capable more increase. Book can for being your best friend when you getting pressure or having big problem along with your subject. If you can make examining a book *Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition)* to get your habit, you can get considerably more advantages, like add your capable, increase your knowledge about a number of or all subjects. You are able to know everything if you like wide open and read a publication *Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition)*. Kinds of book are several. It means that, science book or encyclopedia or other people. So , how do you think about this e-book?

#### **John Harrison:**

Now a day individuals who Living in the era where everything reachable by connect with the internet and the resources within it can be true or not involve people to be aware of each information they get. How people have to be smart in getting any information nowadays? Of course the reply is reading a book. Studying a book can help folks out of this uncertainty Information particularly this *Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition)* book as this book offers you rich details and knowledge. Of course the knowledge in this book hundred percent guarantees there is no doubt in it as you know.

#### **Gerardo Roney:**

Your reading sixth sense will not betray an individual, why because this *Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition)* reserve written by well-known writer who knows well how to make book which might be understand by anyone who also read the book. Written throughout good manner for you, still dripping wet every ideas and publishing skill only for eliminate your current hunger then you still doubt *Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel (German Edition)* as good book not merely by the cover but also from the content. This is one reserve that can break don't assess book by its handle, so do you still needing yet another sixth sense to pick that!?. Oh come on your examining sixth sense already told you so why you have to listening to one more sixth sense.

#### **David Murray:**

As we know that book is significant thing to add our knowledge for everything. By a book we can know everything we wish. A book is a group of written, printed, illustrated or blank sheet. Every year was exactly added. This book *Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur Messung der Dienstleistungsqualität in einem*

Touristenhotel (German Edition) was filled about science. Spend your time to add your knowledge about your technology competence. Some people has diverse feel when they reading the book. If you know how big selling point of a book, you can experience enjoy to read a reserve. In the modern era like now, many ways to get book that you simply wanted.

**Download and Read Online Nutzung des SERVQUAL-Ansatzes zur  
Messung der Dienstleistungsqualität in einem Touristenhotel  
(German Edition) Christopher Schroeder #071GYOJQZVW**

## **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**