



Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition)

Markus Glinsky

Download now

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

Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition)

Markus Glinsky

Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition) Markus Glinsky

Diplomarbeit aus dem Jahr 2006 im Fachbereich Touristik / Tourismus, Note: 2,5, Hochschule Harz -

Hochschule für angewandte Wissenschaften (FH), 44 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch,

Abstract: Die Qualität der Hotelleistung hat Einfluss auf den Erfolg der Hotelunternehmung. Dabei steht

Qualität für die Zufriedenheit des Gastes mit der Leistung des Hotels, was sich durch den Vergleich des

Gastes zwischen erwarteter und wahrgenommener Leistung erklären lässt. Der Einfluss der Qualität auf den

Erfolg der Hotelunternehmung wird besonders dadurch deutlich, dass ein zufriedener Gast wiederkehrt und

somit wiederkehrende Einnahmen/Gewinne bringt, was wiederum auf den langfristigen Erfolg der

Hotelunternehmung abzielt.

Trotz mancher Vorbilder in der Hotellerie ist die erforderliche Haltung zur Qualität jedoch noch nicht

ausreichend vorhanden. Nicht umsonst wird in der heutigen Literatur vielfach auf die Notwendigkeit einer

qualitätsorientierten Dienstleistung und damit verbunden einer qualitätsorientierten Unternehmensführung

hingewiesen. Aufgrund der Wichtigkeit des Themas, welche durch die heutige Literatur zum Ausdruck

kommt und der Bedeutung der Qualität der Hotelleistung, die sich durch die besondere Stellung hinsichtlich

einer erfolgreichen Differenzierung erklären lässt, sah sich der Verfasser veranlasst gerade über dieses

Thema die vorliegende Diplomarbeit zu schreiben.

Das Ziel besteht darin, aufzuzeigen und zu erkennen, wie Dienstleistungsqualität erreicht wird und wie sich

Dienstleistungsqualität auf den langfristigen Erfolg einer Hotelunternehmung auswirkt. Dafür ist es

notwendig, Voraussetzungen und Messinstrumente der Dienstleistungsqualität und die Vorgehensweise

des Messens und Erstellens von Dienstleistungsqualität zu kennen. Eine qualitätsorientierte

Unternehmensführung spielt dabei eine besondere Rolle. Erst durch ein qualitätsorientiertes Management auf

allen Wertschöpfungsstufen im Hotelunternehmen wird Qualität der Hotelleistung erreicht, permanent

abgesichert und ständig verbessert. Dabei bedienen sich die Hotelbetriebe Qualitätsmanagementsystemen,

welche eine ganzheitliche, integrierte und strategische Vorgehensweise im Hotelunternehmen ermöglichen.

Die Bearbeitung des Themas wird durch die Methodik der Literaturanalyse sowie aufgrund von

Untersuchungen und Umfragen u.a. des IHA erfolgen. Der Autor bezieht sich dabei auf den deutschen und

österreichischen Hotelmarkt.

Der Aufbau dieser Arbeit orientiert sich an der Zielsetzung einer erfolgreichen und langfristigen

Existenzsicherung gekennzeichnet durch die in den Mittelpunkt gerückte Dienstleistungsqualität.

 [Download Dienstleistungsqualität als strategischer Einflus ...pdf](#)

 [Read Online Dienstleistungsqualität als strategischer Einfl ...pdf](#)

Download and Read Free Online Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition) Markus Glinsky

From reader reviews:

Edward Peterson:

Information is provisions for people to get better life, information these days can get by anyone with everywhere. The information can be a information or any news even an issue. What people must be consider if those information which is within the former life are difficult to be find than now could be taking seriously which one would work to believe or which one typically the resource are convinced. If you find the unstable resource then you obtain it as your main information we will see huge disadvantage for you. All of those possibilities will not happen within you if you take Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition) as the daily resource information.

Paul Otoole:

Reading a reserve can be one of a lot of activity that everyone in the world adores. Do you like reading book so. There are a lot of reasons why people fantastic. First reading a book will give you a lot of new data. When you read a guide you will get new information due to the fact book is one of a number of ways to share the information or perhaps their idea. Second, examining a book will make you more imaginative. When you reading a book especially fiction book the author will bring one to imagine the story how the personas do it anything. Third, it is possible to share your knowledge to other folks. When you read this Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition), you could tells your family, friends along with soon about yours e-book. Your knowledge can inspire the mediocre, make them reading a book.

Dolores Parker:

Reading a book tends to be new life style on this era globalization. With reading you can get a lot of information that will give you benefit in your life. Having book everyone in this world can certainly share their idea. Ebooks can also inspire a lot of people. Plenty of author can inspire their own reader with their story or maybe their experience. Not only the storyplot that share in the textbooks. But also they write about advantage about something that you need illustration. How to get the good score toefl, or how to teach your children, there are many kinds of book that exist now. The authors these days always try to improve their talent in writing, they also doing some study before they write for their book. One of them is this Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition).

Janelle Ramirez:

People live in this new time of lifestyle always attempt to and must have the free time or they will get large amount of stress from both everyday life and work. So , when we ask do people have time, we will say absolutely yes. People is human not really a huge robot. Then we request again, what kind of activity have you got when the spare time coming to anyone of course your answer can unlimited right. Then do you try

this one, reading ebooks. It can be your alternative with spending your spare time, the book you have read will be Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition).

Download and Read Online Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition) Markus Glinsky #DTB6IP78UL5

Read Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition) by Markus Glinsky for online ebook

Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition) by Markus Glinsky 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 Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition) by Markus Glinsky books to read online.

Online Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition) by Markus Glinsky ebook PDF download

Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition) by Markus Glinsky Doc

Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition) by Markus Glinsky Mobipocket

Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition) by Markus Glinsky EPub