



# **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:**

#### **Jacqueline McArdle:**

The book Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition) make one feel enjoy for your spare time. You can use to make your capable more increase. Book can being your best friend when you getting strain or having big problem together with your subject. If you can make reading through a book Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition) to get your habit, you can get far more advantages, like add your personal capable, increase your knowledge about many or all subjects. You could know everything if you like available and read a book Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition). Kinds of book are several. It means that, science book or encyclopedia or others. So , how do you think about this publication?

#### **Maria Trussell:**

As people who live in the modest era should be revise about what going on or facts even knowledge to make these people keep up with the era that is certainly always change and progress. Some of you maybe will probably update themselves by looking at books. It is a good choice for you but the problems coming to you actually is you don't know what type you should start with. This Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition) is our recommendation to help you keep up with the world. Why, since this book serves what you want and need in this era.

#### **Kelly Mays:**

Spent a free a chance to be fun activity to perform! A lot of people spent their down time with their family, or their friends. Usually they doing activity like watching television, about to beach, or picnic inside park. They actually doing same task every week. Do you feel it? Do you wish to something different to fill your own personal free time/ holiday? Could possibly be reading a book could be option to fill your no cost time/ holiday. The first thing you will ask may be what kinds of guide that you should read. If you want to consider look for book, may be the book untitled Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition) can be excellent book to read. May be it might be best activity to you.

#### **Ronald Canty:**

In this period of time globalization it is important to someone to acquire information. The information will make you to definitely understand the condition of the world. The healthiness of the world makes the information much easier to share. You can find a lot of sources to get information example: internet, newspapers, book, and soon. You can see that now, a lot of publisher which print many kinds of book. The actual book that recommended to you is Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition) this e-book consist a lot of the information of the

condition of this world now. That book was represented how does the world has grown up. The words styles that writer use to explain it is easy to understand. The writer made some analysis when he makes this book. Here is why this book appropriate all of you.

**Download and Read Online Dienstleistungsqualität als strategischer Einflussfaktor auf den Erfolg einer Hotelunternehmung (German Edition) Markus Glinsky #09AV71J6LPR**

# **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**