

Methoden der Qualitätsbewertung im Hotelgewerbe: EFQM-Modell (German Edition)

Martin Trunda

*ePub | *DOC | audiobook | ebooks | Download PDF*



DOWNLOAD



READ ONLINE

2011-11-09 2011-11-09 File Name: B00Z9JUSHM | File size: 54.Mb

Martin Trunda : Methoden der Qualitätsbewertung im Hotelgewerbe: EFQM-Modell (German Edition) before purchasing it in order to gauge whether or not it would be worth my time, and all praised Methoden der Qualitätsbewertung im Hotelgewerbe: EFQM-Modell (German Edition):

Diplomarbeit aus dem Jahr 2010 im Fachbereich BWL - Revision, Prüfungswesen, Note: 1, Internationales Hochschulinstitut Zittau, Sprache: Deutsch, Abstract: Weltweit steigt das Angebot im Tourismusbereich zusehends. Damit vergrößert sich auch die Konkurrenz und die Unternehmen sind gezwungen, sich durch besondere

Leistungen auszuzeichnen. Ein besonderes Angebot alleine genügt jedoch nicht. Die Qualität muss ebenso stimmen und für den Gast erlebbar sein. Zudem muss der Gast schon beim Ausschauen seiner Unterkunftsdestination auf ein Unternehmen aufmerksam gemacht werden. Mit schönen Bildern und wohlklingenden Namen werben alle. Die Qualität des Angebots und der Dienstleistungen muss also durch eine neutrale Stelle beteuert werden. Dies wird durch eine Qualitätsauszeichnung z.B. „EFQM Excellence“ erreicht. Ein international anerkannter Qualitätspreis ist für einen potentiellen Kunden ein Zeichen von gutem Service und gibt ihm die Sicherheit, dass er die versprochenen Leistungen auch tatsächlich erhält. Die vorliegende Arbeit soll einem Unternehmen die verschiedenen Methoden der Qualitätsbewertung bzw. -messung vorstellen und am Beispiel des Hotels Globus*** in Prag aufzeigen, wie der Weg zum Erlangen einer Qualitätsauszeichnung aussieht und was im eigenen Bereich noch getan werden muss um diesen Weg mit Erfolg zu gehen. Die Arbeit ist so aufgebaut, dass sie auch in Zukunft für weitere Unternehmen im internationalen Bereich als Leitfaden eingesetzt werden kann.