



## zusammenfassung master thesis

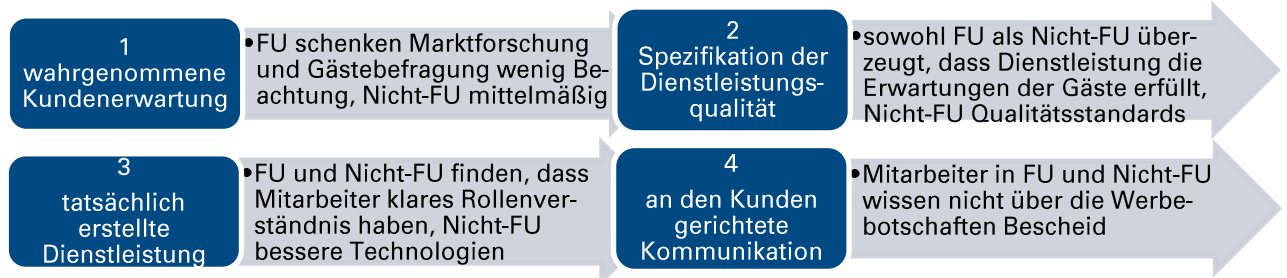
**Thema:** Dienstleistungsqualität in der Tiroler Hotellerie  
**Forschungsfrage:** Inwiefern unterscheidet sich die Dienstleistungsqualität zwischen familiengeführten und nicht familiengeführten 4 & 5\* Hotelbetrieben in Tirol?  
**Verfasser/in:** Christiane Pohler  
**Abschlussjahr:** 2016

### 1 problemstellung

Um innerhalb eines intensiven Dienstleistungswettbewerbes bestehen zu können, ist speziell die Thematik der Dienstleistungsqualität für Familienunternehmen von großer Bedeutung (Upton, Teal & Felan, 2001; Taiguri & Davis, 1992).

### 2 kurzzusammenfassung und ergebnis

Folgende Faktoren haben Einfluss auf die Qualität der Dienstleistung bzw. können potenzielle Qualitätslücken darstellen und wurden aus Anbietersicht auf ihre Relevanz im Unternehmen beurteilt:



### 3 empfehlungen für familienunternehmen

- **zu 1:** Durchführung von Gästebefragungen bzw. Einholung externer Marktforschungsdaten
- **zu 2:** Formulierung von spezifischen Qualitätszielen- und standards
- **zu 3:** auch den aktiven Familienmitgliedern spezifische Resorts & Aufgabenbereiche zuteilen
- **zu 3:** unternehmensinternes Qualitätsmanagementsystem aufbauen zur Kontrolle der Qualität
- **zu 4:** nach außen kommunizierte Werbung den Mitarbeitern näher bringen, damit diese dementsprechend im Umgang mit den Gästen agieren

#### KONTAKT

MCI Management Center Innsbruck  
Zentrum Familienunternehmen  
Universitätsstraße 15  
6020 Innsbruck  
Tel: +43 512 2070 7101

Email: [familienunternehmen@mci.edu](mailto:familienunternehmen@mci.edu)  
Web: <http://familienunternehmen.mci.edu>