

# Qualitätsverständnis

## Qualitäts-Verständnis bei Dienstleistungen

Im Tourismus bestimmen «weiche» Faktoren wie Servicebereitschaft, Kompetenz und Zuverlässigkeit die Qualität massgeblich, da die Leistungserbringung meistens durch den direkten Kontakt von Gastgeber:in und Gast entsteht.

Qualität darf nicht mit Luxus gleichgesetzt werden und ist daher in allen Betriebskategorien umsetzbar.

Qualität ...

... heisst, Gewöhnliches aussergewöhnlich gut zu tun.

... ist das, was man macht, von Herzen zu machen.

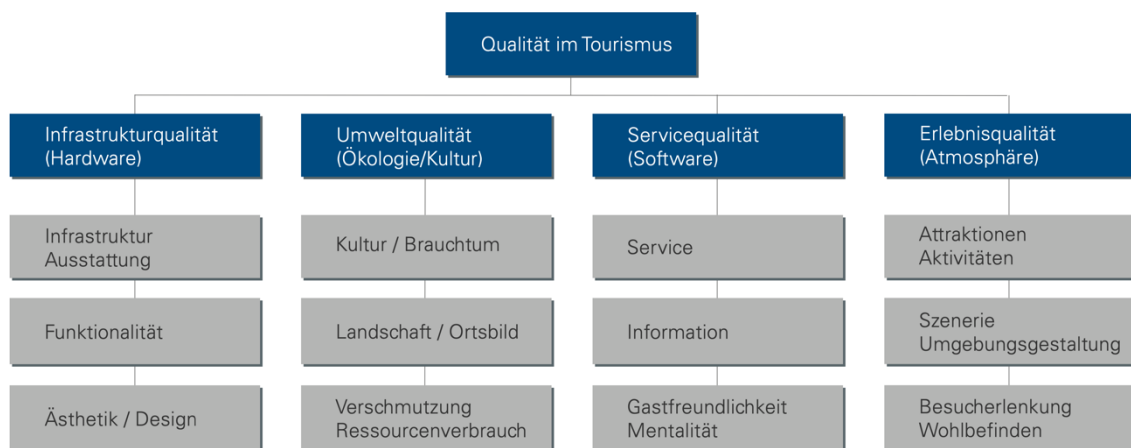
... bedeutet, dass der Kunde bzw. die Kundin wiederkommt und nicht die Ware.

... ist die Beschaffenheit einer Leistung, gemessen an den Erwartungen der entsprechenden Gästegruppen.

... bedeutet, die Gesamtheit von Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Anforderungen zu erfüllen.

Qualität wird also ganz wesentlich von den Erwartungen der Gäste definiert. Die Abbildung unten gibt einen Überblick über die Elemente, welche im Tourismus die Qualität ausmachen.

## Qualität im Tourismus



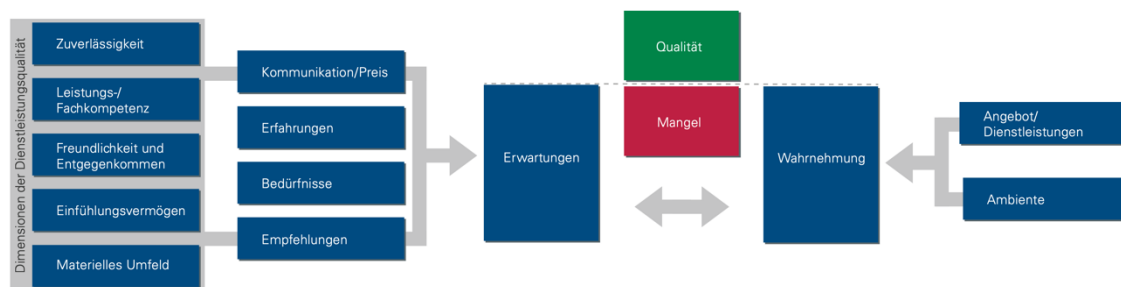
Quelle: Müller 2011 in Anlehnung an Romeiss-Stracke 1995

## Das SERVQUAL-Modell

Das SERVQUAL-Modell ist ein zentraler und vielfach angewandter Ansatz, um die Servicequalität zu erfassen und zu erklären. Dabei können die unterschiedlichen Dimensionen der Servicequalität wie folgt zusammengefasst werden:

- Die Zuverlässigkeit eines Betriebes die versprochenen Leistungen zeitlich und qualitativ erfüllen zu können.
- Die Leistungs- und Fachkompetenz, also die Versicherung, dass die in Aussicht gestellte Leistung fachgerecht (kompetent) und rasch erbracht werden kann.
- Die Freundlichkeit und das Entgegenkommen, also die Fähigkeit der Mitarbeitenden eines Betriebes, auf Kundenwünsche einzugehen und diese zuvorkommend erfüllen zu können.
- Das Einfühlungsvermögen, also die Fähigkeit der Mitarbeitenden, sich in die Gäste einzufühlen und die Erwartungen und Bedürfnisse zu erkennen.
- Das materielle Umfeld, also die Gesamtatmosphäre, die Erlebnisqualität, das Erscheinungsbild oder die Ausstattung eines Betriebes.

## Das Modell der Servicequalität (SERVQUAL)



Quelle: In Anlehnung an Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. 1985

In der zweiten Abbildung sind vier Aspekte aufgelistet, welche die Erwartungen der Gäste beeinflussen:

- Kommunikation des Anbieters über Werbung oder Preis
- Bisherige Erfahrungen mit dem Anbieter (auch wenn sie lange Zeit zurückliegen)
- Persönliche Bedürfnisse der Kund:innen/Gäste
- Empfehlungen anderer Gäste/Kolleg:innen (z.B. Bewertungsplattformen)

Folgende wichtige Erkenntnisse können daraus abgeleitet werden:

- Gute Servicequalität wird einem Dienstleister dann attestiert, wenn er die Erwartungen der Gäste übertrifft. Die Beurteilung der Servicequalität wird primär aufgrund der Differenz zwischen der erwarteten Leistung und der tatsächlich erlebten oder wahrgenommenen Leistung gemacht.
- Qualitätsbeurteilungen basieren oft branchenübergreifend auf denselben Kriterien.

Die Auseinandersetzung mit den Erwartungen der Gäste/Kund:innen liefert wertvolle Informationen für die Gestaltung der Dienstleistung. Diese Erwartungen lassen sich in verschiedene Stufen oder Hierarchien gliedern (Müller et al., 1997):

- **Grundnutzen**, der primäre Zweck: Die Gäste/Kund:innen erwarten beim Konsum der touristischen Dienstleistung einen Grundnutzen.



- **Erwartetes**, das, was die Gäste/Kund:innen aus der Erfahrung heraus kennen und wünschen.
- **Erwünschtes**, Dinge, welche die Gäste/Kund:innen nicht als selbstverständlich voraussetzen, die sie aber als angenehm empfinden würden.
- **Unerwartetes**, Überraschungen, welche die Gäste/Kund:innen wirklich begeistern können.

Damit wird dem Anbieter ermöglicht, die Dienstleistung spannend und abwechslungsreich zu gestalten. Allerdings steigt mit zunehmender Reiseerfahrung bei Gästen/Kund:innen der Anspruch, so dass Überraschungsmomente bspw. in die Kategorie «Erwünschtes» oder gar «Erwartetes» zurückfallen. Umso mehr zeigt sich die Wichtigkeit, dass Qualitätsmanagement als fortlaufender Prozess zu verstehen ist.