



## Ermittlung der Gästezufriedenheit

1 Thematische Einführung	S. 1
2 Kriterien	S. 1
3 Anhang	S. 3
4 Weiterführende Links	S. 3

### 1 Thematische Einführung

Das Ziel einer Ermittlung der Gästezufriedenheit begründet sich auf einer vollständigen und andauernden Akzeptanz der erbrachten Dienstleistung. Dabei werden, durch entsprechende Kontrollmaßnahmen, die angestrebte Qualität der Strukturen, Prozesse und Ergebnisse untersucht.

### 2 Kriterien

#### Kriterien, die eine Rolle spielen können und überprüft werden sollen

Um diesen Prozess in Gang zu bringen ist es nötig, sich über die verschiedenen Kriterien für die Überprüfung der Strukturen, Prozesse und Ergebnisse klar zu werden. Dabei können folgende Kriterien ausschlaggebend sein:

- Produktqualität beurteilen
- Service- und Betreuungsqualitäten beurteilen
- Preis-/Leistungsverhältnis beurteilen
- Informations- und Kommunikationsstrukturen (z. B. zwischen Unternehmen und Kunden) beurteilen.

#### Verschiedene Herangehensweisen für die Ermittlung der Gästezufriedenheit

Mögliche Herangehensweisen sind zum Beispiel

- eine problemorientierte
- eine ereignisorientierte oder
- eine merkmalsorientierte Herangehensweise.

Bei der *problemorientierten Herangehensweise* steht ein Problem, z. B. eine Beschwerde des Gastes, im Vordergrund. Diese Beschwerde kann ein Ergebnis einer Dienstleistung sein.

Bei der *ereignisorientierten Herangehensweise* steht ein einzelnes Ereignis während der Leistungserstellung im Vordergrund.

Bei der *merkmalsorientierten Herangehensweise* wird sich an geforderten Merkmalen orientiert. Zum Beispiel Sauberkeit, Pflegezustand, hygienischer Zustand der Reinigungsobjekte, Geschmack, Temperatur und Saisonalität der Speise.

### **Verschiedene Interessen- bzw. Zielgruppen**

Für die Befragung der im Folgenden genannten Gruppen sind verschiedene Ansätze notwendig, da die Gruppen „...je nach Gesundheitszustand, Alter und Bildungsstandard mehr oder weniger gut in der Lage sind, Fragen zu beantworten.“(Steinel M. 2008).

Hier eine Auswahl von möglichen Zielgruppen:

- Schülerinnen und Schüler in Schulen
- Externe Gäste
- Seniorinnen und Senioren in stationären Pflegeeinrichtungen
- Seniorinnen und Senioren bei Essen auf Rädern
- Kinder eines Kindergartens
- Erzieherinnen und Erzieher in Kindertagesstätten

### **Anzahl der Probandinnen und Probanden**

Je mehr Menschen an einer Befragung teilnehmen, desto repräsentativer, also desto aussagekräftiger, ist sie. (Steinel M. 2008)

### **Verschiedene Methoden für Befragungen und Beurteilungen der Gästezufriedenheit**

- Brainstorming
- 6-3-5 Methode
- Mind Mapping
- Sensorische Prüfung
- Speisenplanauszählung
- Ursache-Wirkungs-Diagramm
- 5-W-Fragen
- Soll-Ist-Vergleich
- Befragungen
- Story Telling
- Sequenzielle Ereignismethode
- Fragebogen

Erklärungen siehe auch Steinel M. 2008 S. 282

### **Art der Fragestellung im Fragebogen und bei Befragungen im (Kurz-)Interview**

Hier wird unterschieden zwischen:

offenen Fragen:

- Hier sind die Antwortmöglichkeiten nicht vorgegeben. Der Befragte kann diese entweder mit einem Wort oder einem ganzen Satz beantworten. Anders ist es bei den

geschlossenen Fragen:

- Hier sind Antwortmöglichkeiten vorgegeben. Je mehr Antworten es gibt, desto einfacher ist es für den Probanden, die für ihn richtige Antwort auszuwählen.

Geschlossene Fragen sind in der Regel besser zu beantworten und auszuwerten. Es lässt sich jedoch kaum vermeiden auch offene Fragen zu stellen, dabei sollten diese aber gering ausfallen. Auch sollten sich die Frage- und Antwortarten innerhalb der Befragung abwechseln, um Eintönigkeit zu vermeiden. (Steinel M. 2008, S. 244f.)

### 3 Anhang

Ein Musterbeispiel finden Sie unter folgendem Link:

- [www.iso-9001-audit.de/images/PDF/Fragebogen-Kundenzufriedenheit-Muster.pdf](http://www.iso-9001-audit.de/images/PDF/Fragebogen-Kundenzufriedenheit-Muster.pdf)

Beachten Sie, nicht nur die Fragestellungen und Antworten sind entscheidend, sondern auch die Auswertung, Dokumentierung und Archivierung des Prozesses. Gleichzeitig muss der Datenschutz gewährleistet sein.

### 4 Weiterführende Links und Literatur

[www.2ask.de/media/1/10/2/3/5/bc958b68e726b401/Leitfaden\\_Fragebogenerstellung.pdf](http://www.2ask.de/media/1/10/2/3/5/bc958b68e726b401/Leitfaden_Fragebogenerstellung.pdf)

- Hilfestellungen für die Erstellung und Information über Fragebögen

[www.bpb.de/lernen/grafstat/51674/fragebogen-erstellen](http://www.bpb.de/lernen/grafstat/51674/fragebogen-erstellen)

- Fragebogen erstellen mit der Software GrafStat von der Bundeszentrale für politische Bildung

[www.fragebogen-erstellen.com](http://www.fragebogen-erstellen.com)

- Fragebogen erstellen

[www4.fh-swf.de/media/downloads/fbaw\\_1/verschiedenes/ab\\_kundenbindung\\_in\\_nrw.pdf](http://www4.fh-swf.de/media/downloads/fbaw_1/verschiedenes/ab_kundenbindung_in_nrw.pdf)

- Kundenbindung, Gästezufriedenheit, Modelle

Management des hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetriebs (2004) Fachausschuss Hauswirtschaftliche Dienstleistungsbetriebe der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft (Hrsg.), Verlag Neuer Merkur GmbH, ab S. 318.

Steinel M. 2008: Erfolgreiches Verpflegungsmanagement, Margot Steinel (Hrsg.), Verlag Neuer Merkur GmbH, S. 243, 244.

---

IN VIA Akademie  
Dorothee Peiper und Xenia Romadina  
Paderborn, Februar 2019