

Anhang 1: Begleitschreiben und Fragebogen

Familien im Urlaub

-Was sind Ihre Erwartungen an gastronomische Leistungen?!

Fragebogen

Mein Name ist Isabel Steinhauer.
 Ich bin seit 1999 Studentin an der
 Berufsakademie in Ravensburg,
 Fachrichtung Tourismusbetriebswirtschaft/
 Hotelmanagement,
 und zur Zeit im Praxissemester
 im Schloßhotel Lerbach
 in Bergisch Gladbach tätig.



Zum Abschluss des Studiums schreibe ich meine Diplomarbeit mit dem Thema:

„Familien im Urlaub - eine theoretische und empirische Analyse der Erwartungen an gastronomische Leistungen“. Hintergrund ist die Verbesserung der Klassifizierung familienfreundlicher Restaurants in Ferienorten durch den Deutschen Hotellerie- und Gaststättenverband Baden-Württemberg (DEHOGA). Denn „kinder- und familienfreundlich“ nennen sich viele Betriebe. Sind sie es aber auch? Es gibt bereits zahlreiche Wettbewerbe für Restaurants zu diesem Thema. Dabei ist es wichtig, dass Ihre Ansprüche als auch die Ihrer Kinder an familienfreundliche Restaurants in Urlaubsorten noch genauer ermittelt werden.

Damit ich dieses Thema erfolgreich bearbeiten kann und recht viele Informationen bekomme, möchte ich Sie bitten, mir behilflich zu sein und den nachfolgenden Fragebogen auszufüllen.

Ich bin mir bewusst, dass Sie alle **wenig Zeit** haben, aber einige wertvolle Minuten dieser Zeit können auch für Sie von Nutzen sein. Die Beantwortung der Fragen dauert etwa eine Viertelstunde und es wäre schön, wenn Sie den Fragebogen gemeinsam mit Ihren Kindern ausfüllen.

Bitte geben Sie den ausgefüllten Fragebogen (ohne Namensangabe) an die Erzieherin bzw. Lehrer/-in Ihres Kindes **bis spätestens 21. Mai 2002** zurück.

Ihre Daten und Angaben werden selbstverständlich streng vertraulich behandelt. Ein Rückschluss auf Ihre Person ist nicht möglich. Die Teilnahme ist freiwillig und die Auswertung erfolgt anonym.

Über Ihre Teilnahme würde ich mich sehr freuen und bedanke mich ganz herzlich im voraus.

Seien Sie sicher, dass Ihre Meinung dazu beiträgt, Ihrer Familie demnächst einen noch besseren Urlaub zu ermöglichen. Viel Spaß beim Ausfüllen!

Isabel Steinhauer

Allgemeines

1. Familienstand: Sind Sie...

alleinerziehend geschieden
 verheiratet und/oder leben Sie in einer nichtehelichen Lebensgemeinschaft?

2. Wer füllt den Fragebogen aus?

Mutter mit Kindern
 Vater ohne Kinder
 beide

3. Wie alt sind Sie und Ihr Partner? Mutter: _____; Vater: _____**4. Wie viele Kinder leben in Ihrem Haushalt? _____ Kind/ Kinder****5. Wie alt sind Ihre Kinder?**

1. Kind: _____ 2. Kind: _____ 3. Kind: _____ 4. Kind: _____ weitere: _____

6. Über welches monatliches Gesamteinkommen (netto) verfügt Ihr Haushalt?

weniger als 500 € 1500-2000 € 3000-3500 €
 500-1000 € 2000-2500 € mehr als 3500 €
 1000-1500 € 2500-3000 €

7. In welcher Stadt wohnen Sie? _____**8. Welche Staatsangehörigkeit haben Sie? _____****9. Welchen Schulabschluss haben Sie und Ihr Partner?**

	Mutter	Vater
Keinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hauptschule	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realschule	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abitur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Studium	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges	_____	_____

10. Welcher Tätigkeit gehen Sie nach?*(mehrere Antworten möglich)*

	Mutter	Vater
Berufstätig als...	_____	_____
Vollzeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teilzeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Selbstständige(r)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Angestellte(r)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hausfrau/ Hausmann	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schüler(in)/ Ausbildung/ Studium	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeitslos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges	_____	_____

Nun stellen Sie sich beim Bearbeiten <u>aller</u> folgenden Fragen des Fragebogens bitte <u>immer</u> nachstehende Situation vor:
--

*Sie sind mit Ihrer Familie in einem kleinen Urlaubsort in Baden-Württemberg. Sie haben ein Hotel, eine Pension o.ä. mit Übernachtung und Frühstück gebucht und suchen nun täglich vor Ort ein Restaurant aus. Was ist Ihnen vor, während und nach dem Besuch des Restaurants wichtig? Bitte denken Sie dabei **NICHT** an einen Besuch in einem Fast-Food-Restaurant (wie Mc Donald's, Pizza Hut, Burger King, etc.) oder Selbstbedienungsrestaurant.*

11. Zu welcher Tageszeit würden Sie während Ihres Urlaubs ein Restaurant aufsuchen?

eher mittags um _____ Uhr eher nachmittags um _____ Uhr eher abends um _____ Uhr

12. Wie lange halten Sie sich für gewöhnlich im Restaurant auf?

weniger als eine Stunde 2-3 Std.

™ 1-2 Std.

™ mehr als 3 Stunden

13. Wie sieht Ihr Aufenthalt aus?

™ Wir verlassen das Restaurant so schnell wie möglich

™ Wir essen mit der Familie ausgiebig und genießen die gemeinsame Zeit

™ abhängig vom Rest der Tagesplanung

™ Sonstiges: _____

14. Gehen Sie im Urlaub essen, ... (mehrere Antworten möglich)

™ um schnell und bequem den Hunger und Durst zu stillen?

™ weil Sie sich verwöhnen lassen wollen?

™ um sich auch einmal bedienen zu lassen?

™ um ein Erlebnis zu haben?

™ weil Sie keine eigene Kochmöglichkeit haben?

™ um die Atmosphäre zu genießen?

™ Sonstiges: _____

15. Wieviel € geben Sie durchschnittlich pro Kind für einen Restaurantbesuch aus?

™ 3-5 €

™ 9-11 €

™ 15-17 €

™ 5-7 €

™ 11-13 €

™ mehr als 17 € und zwar: _____ €

™ 7-9 €

™ 13-15 €

16. Wieviel € geben Sie durchschnittlich pro Erwachsener für einen Restaurantbesuch aus?

™ 3-5 €

™ 9-11 €

™ 15-17 €

™ 5-7 €

™ 11-13 €

™ mehr als 17 € und zwar: _____ €

™ 7-9 €

™ 13-15 €

17. Stellen Sie sich vor, es gäbe in Ihrem Urlaubsort eine Möglichkeit, die Kinder in Obhut zu geben, während Sie alleine und ohne Ihre Kinder essen gingen? Würden Sie dieses Angebot nutzen?

™ Ja, weil _____

™ Nein, weil _____

18. Gibt es Gründe, dass Sie im Urlaub nicht gerne mit Ihren Kindern essen gehen?

™ Nein

Ja, (mehrere Antworten möglich)

™ es ist zu teuer

™ wir haben zu wenig Ruhe beim Essen

™ die Kinder langweilen sich und werden dann quengelig

™ das Angebot ist für die Kinder nicht geeignet

™ wir gehen schon oft genug mit den Kindern ins Restaurant

™ wenn wir ins Restaurant gehen, hätten wir unsere Kinder am liebsten nicht dabei, weil _____

™ Sonstiges: _____

Bei den folgenden Kriterien bitte ich Sie, die für Sie zutreffende Bewertung anzukreuzen. Beachten Sie dabei, dass es sich bei der Fragestellung um einen Restaurantaufenthalt im Urlaub handelt.

A: sehr wichtig**B: wichtig****C: wünschenswert, aber entbehrlich****D: spielt keine Rolle; unwichtig**

Da ich davon ausgehe, dass viele Familien mehr als ein Kind haben, beurteilen Sie die Kriterien nach dem Alter, in dem sich Ihre Kinder jetzt gerade befinden. **Kreuzen Sie bei der jeweiligen Aussage für ihr ältestes Kind die Nummer 1 an, für das zweitälteste die 2, u.s.w.**

Beispiel: Familie mit 3 Kindern im Alter von 12 J. (=1), 9 J. (=2) und 9 M.(=3).

Kriterium: Einrichtung und Anlagen:

Außenbereich des Restaurants:

-außerhalb des Restaurants gibt es einen Garten/ Grünfläche zum Spielen geeignet

A
 2 3 4

B
 1 3 4

C
 1 2 3 4

D
 1 2 4

d.h. für Kind 1 ist es sehr wichtig, für Kind 2 wichtig und für das 9 Monate alte Kind unwichtig.

	A	B	C	D	
	Sehr wichtig	Wichtig	Wünschens- wert	Unwichtig	
Einrichtung und Anlagen					
<i>Außenbereich des Restaurants</i>					
19.	Außerhalb des Restaurants gibt es einen Garten/ Grünfläche zum Spielen geeignet	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
20.	Außerhalb gibt es einen Spielplatz	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
21.	Es existieren Freizeitsportmöglichkeiten (Tischtennis, Basketball, Federball..)	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
22.	Sonstiges:				
<hr/>					
<hr/>					
<i>Innenbereich des Restaurants</i>					
23.	Garderobenhaken in Kinderhöhe	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
24.	Abstellmöglichkeit für Kinderwagen	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
25.	Es gibt einen Nichtraucherbereich	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
26.	Großzügiges Raumangebot (zwischen den Tischen ist Platz, so dass sich die Kinder frei bewegen können)	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
27.	Es gibt ein separates Spielzimmer	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
28.	Es befindet sich eine Spielecke im Restaurant	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
29.	Es ist ein großer Tisch zum Spielen vorhanden	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
30.	Die Tische bieten auch Platz zum Spielen	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Sanitärbereich</i>					
31.	Babytopf	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
32.	Wickelraum bzw. Wickeltisch	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
33.	Kostenlose Ersatzwindeln	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
34.	Niedriges WC oder WC-Kindersitz	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
35.	Niedriges Waschbecken oder Fußbänkchen	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
36.	Kinderseife	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4

	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
	A	B	C	D
	Sehr wichtig	Wichtig	Wünschenswert	Unwichtig
37. Handtuchhalter in Kinderhöhe	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
Serviceleistungen				
<i>Kinderfreundliche Ausstattung</i>				
38. Spezielle Kinderstühle bzw. Hochstühle	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
39. Sitzpolster bzw. Sitzerhöhungen	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
40. Eigene Kindertische	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
41. Spezielles Kindergeschirr, -gläser, -besteck	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
42. Kinderservietten	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
43. Kindertischsets (evtl. zum Ausmalen)	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
44. Flaschenwärmer	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
45. Lätzchen	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
<i>Beschäftigungsmöglichkeiten für Kinder am Tisch</i>				
46. Malbuch und Malstifte	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
47. Spielzeug (Geschicklichkeits- und Geduldsspiele)	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
48. Bastelmaterial	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
49. Kinderbücher/ -zeitschriften/ -hefte	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
50. Welche alternativen Beschäftigungsmöglichkeiten schlagen Sie vor?				
<hr/>				
<i>Service und Umgang mit Kindern</i>				
51. Kinder werden genauso behandelt wie Eltern: Begrüßung, Garderobe abnehmen, Platz zuweisen, Verabschiedung	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
52. Küche und Service gehen flexibel auf Kinderwünsche ein	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
53. Kinder werden freundlich und ihrem Alter entsprechend bedient	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
54. Kinder werden selbst nach Ihren Wünschen gefragt und freundlich in Bezug auf Speisen und Getränke beraten	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
55. Kinder werden bewusst und vorrangig (bevorzugt und schneller) bedient bzw. bekommen vor den Eltern ihr Essen	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4

Eltern ihr Essen

	A	B	C	D
	Sehr wichtig	Wichtig	Wünschenswert	Unwichtig
56. Kinder werden in die Zubereitung der Speisen mit einbezogen	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
57. Spezielles Betreuungsangebot für Kinder durch qualifiziertes Personal	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
58. Kinder erhalten zum Abschied ein kleines Geschenk	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
Angebotsleistungen				
59. Allgemeine Speisekarte mit Hinweis auf Familien- und Kindergerichte	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
60. Allgemeine Speisekarte mit Kinderseite	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
61. Eigene Kinderspeisekarte	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
62. Kinderspeisekarten sind mit Fotos und Zeichnungen gestaltet	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
63. Reduzierte Portionen von der normalen Speisekarte (z.B. halbe Portion)	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
64. „Eltern-Kind“ - Service (Teller und Besteck zum Mitessen bei den Erwachsenen)	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
65. Familiengerichte für mehrere Personen auf Platten oder in Schüsseln	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
66. Optische Gestaltung der Kinderspeisen (lustig und auffallend dekoriert)	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
67. Zutaten und Zubereitungsweise der Gerichte sind gesund	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
68. Es werden Buffets angeboten, von denen Kinder selbst auswählen können	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
69. Kinder erhalten kleine Aufmerksamkeiten (Kugel Eis oder Nachtsch gratis)	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
Preisgestaltung				
70. Reduzierte Familienmenüs	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
71. Preisliche Unterschiede auf der Kinderkarte	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
72. Preisstaffelung nach Alter und Größe der Kinder	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
73. Die nichtalkoholischen Getränke sind günstiger als die alkoholischen Getränke	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4

74. Haben Sie noch Ideen zur Preisgestaltung?

Programmangebote

75. Kinderbuffets 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4

76. Kinderkochkurs 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4

77. Welche Angebote würden Sie noch gerne nutzen?

78. Nach wieviel Minuten Wartezeit sollte das Essen für Ihre Kinder serviert werden?

Höchstens _____ Minuten Wartezeit.

79. Welche Gerichte mögen Ihre Kinder am liebsten?

80. Was ist Ihrer Meinung nach das optimale Kindergericht?

81. Wer trifft bei Ihnen die Entscheidung, in welches Restaurant die Familie geht?

TM grundsätzlich die Eltern

TM grundsätzlich die Kinder

TM Eltern und Kinder gleichberechtigt

TM die Eltern bestimmen, wobei darauf geachtet wird, dass die Entscheidung den Wünschen der Kinder gerecht wird

82. Wenn Sie zufrieden waren, würden Sie das Restaurant

TM ein zweites Mal aufsuchen?

TM eher etwas Neues ausprobieren?

TM Sonstiges: _____

83. Was sind Ihrer Ansicht nach Kriterien, die für ein kinder- und familienfreundliches Restaurant unentbehrlich sind und in diesem Fragebogen noch nicht genannt wurden?

84. Was stört Sie besonders, wenn Sie mit Ihren Kindern ein Restaurant aufsuchen?

85. Bitte schildern Sie kurz ein besonders negatives Ereignis während eines Restaurantbesuchs in einer Ihrer letzten Urlaube!

86. Bitte schildern Sie kurz ein besonders positives Ereignis während eines Restaurantbesuchs in einer Ihrer letzten Urlaube!

87. Was ist Ihnen in einem Restaurant im Urlaubsort wichtiger als bei einem Restaurantbesuch zu Hause?

88. Was haben Sie bei Restaurantbesuchen mit Kindern besonders im Restaurant/ beim Personal vermisst?

89. Nach welchen auch hier nicht aufgeführten Kriterien wählen Sie hauptsächlich ein Restaurant aus, wenn Sie mit Ihren Kindern essen gehen?

90. Fällt Ihnen ein Restaurant ein, das Sie als besonders familienfreundlich erlebt haben? Wenn ja, wodurch zeichnete sich dieses aus? Bitte nennen Sie auch Name und –wenn möglich- Adresse dieses Restaurants!

Ergänzende Bemerkungen (zum Fragebogen, Zeitaufwand...). Sollten Sie noch Fragen haben, so stehe ich Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung!

Nun brauchen Sie den Fragebogen nur noch bei der Erzieherin bzw. Lehrer/-in Ihres Kindes abzugeben oder schicken an:

Isabel Steinhauer
Damaschkestrasse 1
51469 Bergisch Gladbach
Tel: 0170-2400493
e-mail: isasteinhauer@web.de

Nochmals vielen Dank für Ihre freundliche Unterstützung!