

Manfred Bruhn

Qualitätsmanagement für Dienstleistungen

Grundlagen,
Konzepte,
Methoden

5., verbesserte Auflage

Mit 165 Abbildungen



Springer

£5 - 02. 0M

Inhaltsverzeichnis

1	Bedeutung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungsunternehmen	1
1.1	Wettbewerbsvorteile durch Dienstleistungsqualität	1
1.2	Erfolgskette des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen ...	4
1.3	Dienstleistungsqualität als empirischer Erfolgsfaktor	10
2	Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen ..	15
2.1	Begriff und Systematisierung von Dienstleistungen	15
2.2	Ansätze des Qualitätsverständnisses	29
2.3	Begriff und Dimensionen der Dienstleistungsqualität	33
2.4	Konzeptionelle Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	52
2.4.1	Konzepte des Total Quality Management (TQM)	52
2.4.2	Begriff und Bausteine des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	59
3	Analyse der Dienstleistungsqualität	63
3.1	Modelle der Dienstleistungsqualität	64
3.1.1	GAP-Modell	64
3.1.2	Dienstleistungsqualitätsmodell von Grönroos	83
3.1.3	Dienstleistungsqualitätsmodell von Meyer und Mattmüller	85
3.1.4	Dynamisches Prozessmodell von Boulding et al.	87
3.1.5	Beziehungsqualitäts-Modell von Liljander/Strandvik	90
3.1.6	Qualitatives Zufriedenheitsmodell von Stauss/Neuhaus	95
3.2	Ansätze zur Messung der Dienstleistungsqualität	97
3.2.1	Kundenorientierte Messansätze	98
3.2.1.1	Objektive Messansätze	100
3.2.1.2	Subjektive Messansätze	102
3.2.1.2.1	Merkmalsorientierte Messansätze	103
3.2.1.2.2	Ereignisorientierte Messansätze	127
3.2.1.2.3	Problemorientierte Messansätze	137

3.2.2	Unternehmensorientierte Messansätze	143
3.2.2.1	Managementorientierte Messansätze	144
3.2.2.2	Mitarbeiterorientierte Messansätze	154
4	Planung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	163
4.1	Anforderungen an ein Qualitätsmanagement für Dienstleistungen	163
4.2	Aufgaben und Instrumente der Planung eines Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	168
4.3	Barrieren der Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems ..	182
4.4	Aufgaben und Instrumente eines Erwartungsmanagements	185
5	Umsetzung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen ...	191
5.1	Regelkreis des Qualitätsmanagements	191
5.2	Instrumente der Qualitätsplanung	196
5.2.1	Darstellung der Instrumente	196
5.2.2	Integration der Instrumente der Qualitätsplanung	209
5.3	Instrumente der Qualitätslenkung	211
5.3.1	Mitarbeiterbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	213
5.3.1.1	Qualitätsorientierte Personalauswahl	214
5.3.1.2	Qualitätsorientierte Personalentwicklung	214
5.3.1.3	Anreizsysteme	221
5.3.2	Kulturbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	222
5.3.3	Organisationsbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	225
5.3.3.1	Qualitätsbezogene Aufbauorganisation	226
5.3.3.2	Qualitätsbezogene Ablauforganisation	233
5.3.4	Integration der Instrumente der Qualitätslenkung	235
5.4	Instrumente der Qualitätsprüfung	238
5.4.1	Instrumente der internen Qualitätsprüfung	238
5.4.2	Instrumente der externen Qualitätsprüfung	243
5.4.3	Integration der Instrumente der Qualitätsprüfung	247
5.5	Instrumente der Qualitätsmanagementdarlegung	251
5.5.1	Darstellung der Instrumente	252
5.5.2	Integration der Instrumente der Qualitäts- managementdarlegung	258
5.6	Integration der Einzelphasen zu einem umfassenden Qualitätsmanagementsystem	260
5.7	Ansatzpunkte der Implementierung des Qualitätsmanagements .	271

6	Steuerung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	277
6.1	Qualitätspreise für Dienstleistungsunternehmen	277
6.1.1	Kennzeichnung und Systematisierung von Qualitätspreisen	277
6.1.2	Darstellung des European Quality Award	281
6.1.3	Nutzung der Qualitätsmodelle von Qualitätspreisen	286
6.1.4	Kritische Würdigung von Qualitätspreisen	288
6.2	Zertifizierung von Dienstleistungsunternehmen	290
6.2.1	Begriff, Bedeutung und Rahmenbedingungen der Zertifizierung	290
6.2.2	Prozess der Zertifizierung	295
6.2.3	Nutzenwirkungen des Einsatzes der Zertifizierung	313
6.2.4	Kritische Würdigung des Einsatzes der Zertifizierung im Rahmen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	320
6.3	Nationale Kundenbarometer als Informationsgrundlage für Qualitätsmanagementsysteme	324
6.3.1	Konzept von Nationalen Kundenbarometern	324
6.3.2	Darstellung des European Performance Satisfaction Index (EPSI)	327
6.3.3	Unternehmensspezifische Nutzung von Nationalen Kundenbarometern	332
6.3.4	Kritische Würdigung von Nationalen Kundenbarometern	337
7	Qualitätscontrolling für Dienstleistungen	341
7.1	Begriff und Funktionen des Qualitätscontrolling	341
7.2	Qualitätsbezogene Wirtschaftlichkeitsanalyse als zentraler Baustein des Qualitätscontrolling	348
7.3	Analyse qualitätsbezogener Kosten	354
7.3.1	Konzept der Analyse qualitätsbezogener Kosten	354
7.3.2	Kritische Würdigung des Konzeptes qualitätsbezogener Kosten	364
7.4	Kosten-Nutzen-Analyse des Qualitätsmanagements	367
7.4.1	Arten und Ziffern der Kosten-Nutzen-Analyse	367
7.4.2	Ermittlung der Kosten des Qualitätsmanagements	369
7.4.3	Ermittlung des Nutzens des Qualitätsmanagements	372
7.4.4	Kritische Würdigung der Kosten-Nutzen-Analyse	376
7.5	Bestimmung von Wirtschaftlichkeitskennziffern des Qualitätsmanagements	378
7.5.1	Statische Wirtschaftlichkeitskennziffern	379
7.5.2	Dynamische Wirtschaftlichkeitskennziffern	390

8	Zukunftsperspektiven des Qualitätsmanagements für Dienstleistungsunternehmen	401
	Glossar	409
	Literaturverzeichnis	419
	Anhang	455
	Sachwortverzeichnis	481
	Verzeichnis der Schaubilder	497