

Inhaltsverzeichnis

1	Bedeutung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungsunternehmen ...	1
1.1	Wettbewerbsvorteile durch Dienstleistungsqualität	1
1.2	Erfolgskette des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	6
2	Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	13
2.1	Begriff und Systematisierung von Dienstleistungen	13
2.2	Ansätze des Qualitätsverständnisses	27
2.3	Begriff und Dimensionen der Dienstleistungsqualität	31
2.4	Konzeptionelle Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	47
2.4.1	Konzepte des Total Quality Management (TQM)	47
2.4.2	Begriff und Bausteine des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	54
3	Analyse der Dienstleistungsqualität	59
3.1	Modelle der Dienstleistungsqualität	60
3.1.1	GAP-Modell	60
3.1.2	Dynamisches Prozessmodell von Boulding et al.	76
3.1.3	Beziehungsqualitäts-Modell von Liljander/Strandvik	79
3.1.4	Qualitatives Zufriedenheitsmodell von Stauss/Neuhaus	83
3.2	Ansätze zur Messung der Dienstleistungsqualität	86
3.2.1	Kundenorientierte Messansätze	88
3.2.1.1	Objektive Messansätze	88
3.2.1.2	Subjektive Messansätze	90
3.2.1.2.1	Merkmalsorientierte Messansätze	91
3.2.1.2.2	Ereignisorientierte Messansätze	112
3.2.1.2.3	Problemorientierte Messansätze	122
3.2.2	Unternehmensorientierte Messansätze	129
3.2.2.1	Managementorientierte Messansätze	129
3.2.2.2	Mitarbeiterorientierte Messansätze	139

4	Planung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	149
4.1	Anforderungen an ein Qualitätsmanagement für Dienstleistungen	149
4.2	Aufgaben und Instrumente der Planung eines Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	154
4.3	Aufgaben und Instrumente eines Erwartungsmanagements	167
4.4	Barrieren der Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems	172
5	Umsetzung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	175
5.1	Regelkreis des Qualitätsmanagements	175
5.2	Instrumente der Qualitätsplanung	180
5.2.1	Darstellung der Instrumente	180
5.2.2	Integration der Instrumente der Qualitätsplanung	190
5.3	Instrumente der Qualitätslenkung	193
5.3.1	Mitarbeiterbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	194
5.3.1.1	Qualitätsorientierte Personalauswahl	195
5.3.1.2	Qualitätsorientierte Personalentwicklung	196
5.3.1.3	Anreizsysteme	202
5.3.2	Kulturbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	204
5.3.3	Organisationsbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	205
5.3.3.1	Qualitätsbezogene Aufbauorganisation	206
5.3.3.2	Qualitätsbezogene Ablauforganisation	212
5.3.4	Integration der Instrumente der Qualitätslenkung	214
5.4	Instrumente der Qualitätsprüfung	217
5.4.1	Instrumente der internen Qualitätsprüfung	217
5.4.2	Instrumente der externen Qualitätsprüfung	222
5.4.3	Integration der Instrumente der Qualitätsprüfung	226
5.5	Instrumente der Qualitätsmanagementdarlegung	230
5.5.1	Darstellung der Instrumente	231
5.5.2	Integration der Instrumente der Qualitätsmanagementdarlegung	234
5.6	Integration der Einzelphasen zu einem umfassenden Qualitätsmanagementsystem	236
5.7	Ansatzpunkte der Implementierung des Qualitätsmanagements	247
6	Steuerung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	253
6.1	Qualitätspreise für Dienstleistungsunternehmen	253
6.1.1	Kennzeichnung und Systematisierung von Qualitätspreisen	253
6.1.2	Darstellung des European Quality Award	258
6.1.3	Nutzung der Qualitätsmodelle von Qualitätspreisen	262
6.1.4	Kritische Würdigung von Qualitätspreisen	264
6.2	Zertifizierung von Dienstleistungsunternehmen	266
6.2.1	Begriff, Bedeutung und Rahmenbedingungen der Zertifizierung	266

6.2.2	Prozess der Zertifizierung	270
6.2.3	Nutzenwirkungen des Einsatzes der Zertifizierung	289
6.2.4	Kritische Würdigung des Einsatzes der Zertifizierung im Rahmen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	295
6.3	Nationale Kundenbarometer als Informationsgrundlage für Qualitätsmanagementsysteme	299
6.3.1	Konzept von Nationalen Kundenbarometern	299
6.3.2	Darstellung des European Customer Satisfaction Index (ECSI) ..	302
6.3.3	Unternehmensspezifische Nutzung von Nationalen Kundenbarometern	308
6.3.4	Kritische Würdigung von Nationalen Kundenbarometern	312
7	Qualitätscontrolling für Dienstleistungen	317
7.1	Begriff und Funktionen des Qualitätscontrolling	317
7.2	Qualitätsbezogene Wirtschaftlichkeitsanalyse als zentraler Baustein des Qualitätscontrolling	324
7.3	Analyse qualitätsbezogener Kosten	330
7.3.1	Konzept der Analyse qualitätsbezogener Kosten	330
7.3.2	Kritische Würdigung des Konzeptes qualitätsbezogener Kosten ..	341
7.4	Kosten-Nutzen-Analyse des Qualitätsmanagements	343
7.4.1	Arten und Ziffern der Kosten-Nutzen-Analyse	343
7.4.2	Ermittlung der Kosten des Qualitätsmanagements	345
7.4.3	Ermittlung des Nutzens des Qualitätsmanagements	348
7.4.4	Kritische Würdigung der Kosten-Nutzen-Analyse	352
7.5	Bestimmung von Wirtschaftlichkeitskennziffern des Qualitätsmanagements	355
7.5.1	Statische Wirtschaftlichkeitskennziffern	355
7.5.2	Dynamische Wirtschaftlichkeitskennziffern	366
8	Zukunftsperspektiven des Qualitätsmanagements für Dienstleistungsunternehmen	377
Glossar	385
Literaturverzeichnis	395
Anhang	427
Sachwortverzeichnis	455
Verzeichnis der Schaubilder	465