

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XV
I Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	1
1 Bedeutung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungsunternehmen.	3
1.1 Wettbewerbsvorteile durch Dienstleistungsqualität	3
1.2 Erfolgskette des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen.	6
1.3 Dienstleistungsqualität als empirischer Erfolgsfaktor.	12
Literatur.	14
2 Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	19
2.1 Begriff und Systematisierung von Dienstleistungen	19
2.2 Ansätze des Qualitätsbegriffs	28
2.3 Begriff der Dienstleistungsqualität	31
2.4 Determinanten der Dienstleistungsqualität	32
2.5 Dimensionen der Dienstleistungsqualität	39
2.6 Wirkungen der Dienstleistungsqualität	44
2.6.1 Psychologische Wirkungen der Dienstleistungsqualität	44
2.6.2 Verhaltensbezogene Wirkungen der Dienstleistungsqualität.	48
2.6.3 Ökonomische Wirkungen der Dienstleistungsqualität	51
Literatur.	52
3 Konzeptionelle Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	57
3.1 Konzepte des Total Quality Management (TQM).	57
3.2 Begriff des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	66
3.3 Bausteine eines Qualitätsmanagementsystems für Dienstleistungen	69
3.4 Exkurse: Aktuelle konzeptionelle Themen des Dienstleistungsmanagements	71
3.4.1 Management von Kundenkontaktpunkten im Kontext der Kundenintegration	71
3.4.2 Management von Kundenerlebnissen	76
3.4.3 Management von Prozessen der Servicetransformation	83
Literatur.	89

II	Analyse der Dienstleistungsqualität	97
4	Modelle der Dienstleistungsqualität	99
	4.1 GAP-Modelle der Dienstleistungsqualität	100
	4.1.1 GAP-Modell von Parasuraman/Zeithaml/Berry	100
	4.1.2 Variationen des GAP-Modells	109
	4.2 Dienstleistungsqualitätsmodell von Grönroos	118
	4.3 Dienstleistungsqualitätsmodell von Meyer und Mattmüller	119
	4.4 Dynamisches Prozessmodell von Boulding et al.	120
	4.5 Beziehungsqualitäts-Modell von Liljander und Strandvik	123
	4.6 Qualitatives Zufriedenheitsmodell von Stauss und Neuhaus	126
	4.7 Modell der E-Servicequalität	127
	4.8 Modell der E-Health-Servicequalität	132
	Literatur	135
5	Messung der Dienstleistungsqualität	139
	5.1 Kundenorientierte Messansätze	141
	5.1.1 Objektive Messansätze	141
	5.1.2 Subjektive Messansätze	148
	5.2 Unternehmensorientierte Messansätze	199
	5.2.1 Managementorientierte Messansätze	199
	5.2.2 Mitarbeiterorientierte Messansätze	205
	Literatur	216
III	Planung und Steuerung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	225
6	Strategische Ausrichtung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	227
	6.1 Anforderungen an ein Qualitätsmanagement für Dienstleistungen	228
	6.2 Aufgaben und Instrumente der Planung eines Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	231
	6.3 Strategien des Qualitätsmanagements	246
	6.3.1 Bedeutung und Typen von Strategien des Qualitätsmanagements	246
	6.3.2 Erwartungsbezogene Strategien	248
	6.3.3 Leistungsbezogene Strategien	258
	Literatur	263

7	Operative Gestaltung des Erwartungsmanagements für Dienstleistungen	.267
	7.1 Aufgaben des Erwartungsmanagements	.267
	7.2 Determinanten der Kundenerwartungen als Ausgangspunkt des Erwartungsmanagements	.269
	7.3 Instrumente des Erwartungsmanagements	.271
	7.3.1 Messung und Analyse der Kundenerwartungen	.272
	7.3.2 Steuerung der Kundenerwartungen	.276
	Literatur	.285
8	Operative Gestaltung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	.287
	8.1 Regelkreis des Qualitätsmanagements	.287
	8.2 Instrumente der Qualitätsplanung	.291
	8.2.1 Darstellung der Instrumente	.292
	8.2.2 Integration der Instrumente zur Qualitätsplanung	.307
	8.3 Instrumente der Qualitätslenkung	.310
	8.3.1 Mitarbeiterbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	.312
	8.3.2 Kulturbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	.331
	8.3.3 Organisationsbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	.333
	8.3.4 Integration der Instrumente zur Qualitätslenkung	.342
	8.4 Instrumente der Qualitätsprüfung	.346
	8.4.1 Instrumente der internen Qualitätsprüfung	.347
	8.4.2 Instrumente der externen Qualitätsprüfung	.351
	8.4.3 Integration der Instrumente zur Qualitätsprüfung	.361
	8.5 Instrumente der Qualitätsmanagementdarlegung	.365
	8.5.1 Darstellung der Instrumente	.366
	8.5.2 Integration der Instrumente zur Qualitätsmanagementdarlegung	373
	8.6 Integration der Phasen zu einem umfassenden Qualitätsmanagementsystem	.376
	Literatur	.386
IV	Umsetzung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	.395
9	Implementierung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	.397
	9.1 Notwendigkeit einer systematischen Implementierung des Qualitätsmanagements	.397
	9.2 Barrieren der Umsetzung eines Qualitätsmanagements	.399
	9.3 Ansatzpunkte einer Implementierung des Qualitätsmanagements	.400
	9.3.1 Strukturorientierte Ansatzpunkte	.401
	9.3.2 Systemorientierte Ansatzpunkte	.408

9.3.3	Kulturorientierte Ansatzpunkte412
9.4	Gestaltung der Implementierung des Qualitätsmanagements416
	Literatur.419
10	Bedeutung von Qualitätsauszeichnungen für Dienstleistungsunternehmen423
10.1	Merkmale und Systematisierung von Qualitätsauszeichnungen.423
10.2	Darstellung ausgewählter Qualitätsauszeichnungen und Qualitätspreismodelle427
10.2.1	EFQM Excellence Award427
10.2.2	Ludwig-Erhard-Preis und ESPRIX-Award.437
10.3	Nutzung der Qualitätspreismodelle zur Implementierung des Qualitätsmanagements441
10.4	Kritische Würdigung von Qualitätsauszeichnungen443
	Literatur.444
11	Zertifizierung des Qualitätsmanagements von Dienstleistungsunternehmen447
11.1	Begriff und Rahmenbedingungen der Zertifizierung447
11.2	Ziele der Zertifizierung450
11.3	Prozess der Zertifizierung454
11.3.1	Auswahl der Zertifizierungsstelle454
11.3.2	Entscheidung über die Zertifizierungsnorm456
11.3.3	Vorbereitung einer Zertifizierung458
11.3.4	Ablauf der Zertifizierung.460
11.4	Nutzenwirkungen der Zertifizierung466
11.5	Kritische Würdigung der Zertifizierung.470
	Literatur.473
V	Qualitätscontrolling für Dienstleistungen477
12	Konzept des Qualitätscontrolling für Dienstleistungen479
12.1	Begriff und Funktionen des Qualitätscontrolling479
12.2	Bausteine des Qualitätscontrolling484
	Literatur.500
13	Prozesskontrollen im Qualitätsmanagement505
13.1	Grundlagen zu Prozesskontrollen im Qualitätsmanagement505
13.1.1	Begriff der Prozesskontrollen505
13.1.2	Ziele von Prozesskontrollen508
13.2	Prozessarten im Rahmen des Qualitätsmanagements511
13.2.1	Leistungsprozesse (Kernprozesse).511

13.2.2	Unterstützungsprozesse (Supportprozesse)	514
13.2.3	Führungsprozesse	516
13.3	Methoden der Prozesskontrolle	517
13.3.1	Methoden zur Kontrolle der Terminplanung	518
13.3.2	Methoden zur Kontrolle der Aktivitätenplanung	521
13.3.3	Methoden zur Kontrolle der Ressourcenplanung	525
13.4	Kritische Würdigung von Prozesskontrollen im Qualitätsmanagement	531
	Literatur.	532
14	Effektivitätskontrollen im Qualitätsmanagement	535
14.1	Grundlagen der Effektivitätskontrolle.	535
14.1.1	Wirkungskomponenten der Effektivitätskontrolle	535
14.1.2	Instrumente der Effektivitätskontrolle	537
14.2	Effektivitätskontrollen durch ein Erfolgsketten-Controlling	549
14.2.1	Nationale Kundenbarometer als konzeptionelle Basis	549
14.2.2	Effektivitätskontrollen durch unternehmensspezifische Kundenbarometer	560
14.3	Kritische Würdigung von Effektivitätskontrollen.	569
	Literatur.	571
15	Effizienzkontrollen des Qualitätsmanagements	575
15.1	Kosten des Qualitätsmanagements	576
15.1.1	Begriff der Qualitätskosten.	576
15.1.2	Tätigkeitsorientierte Einteilung qualitätsbezogener Kosten	577
15.1.3	Wirkungsorientierte Einteilung qualitätsbezogener Kosten	582
15.1.4	Fehlerkostenrechnung	584
15.1.5	Ermittlung der Kosten des Qualitätsmanagements.	587
15.1.6	Kritische Würdigung des Konzeptes qualitätsbezogener Kosten	591
15.2	Nutzen des Qualitätsmanagements	592
15.2.1	Interner Nutzen des Qualitätsmanagements	592
15.2.2	Externer Nutzen des Qualitätsmanagements	593
15.2.3	Ermittlung des Nutzens des Qualitätsmanagements	594
15.3	Kosten-Nutzen-Analyse des Qualitätsmanagements	598
15.3.1	Statische Effizienzkenziffern	598
15.3.2	Dynamische Effizienzkenziffern	607
15.4	Kritische Würdigung der Effizienzkontrolle	612
	Literatur.	613
16	Zusammenfassung: Zehn Schritte zu einem erfolgreichen Qualitätsmanagement für Dienstleistungen	617
	Sachwortverzeichnis	623