

Inhaltsverzeichnis

1	Bedeutung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungsunternehmen ...	1
2	Begriffliche Grundlagen zur Qualität von Dienstleistungsunternehmen	9
2.1	Begriff und Systematisierung von Dienstleistungen	9
2.2	Ansätze des Qualitätsverständnisses	23
2.3	Begriff und Dimensionen der Dienstleistungsqualität	27
3	Analyseinstrumente zur Messung der Dienstleistungsqualität	35
3.1	Modelle der Dienstleistungsqualität	36
3.1.1	Statische Modelle	36
3.1.2	Dynamische Modelle	48
3.1.2.1	Dynamisches Prozeßmodell von Boulding et al.	48
3.1.2.2	Beziehungsqualitäts-Modell von Liljander/Strandvik	53
3.1.2.3	Qualitatives Zufriedenheitsmodell von Stauss/Neuhaus ...	58
3.2	Ansätze zur Messung der Dienstleistungsqualität	60
3.2.1	Kundenorientierte Meßansätze	62
3.2.1.1	Objektive Meßansätze	62
3.2.1.2	Subjektive Meßansätze	65
3.2.1.2.1	Merkmalsorientierte Meßansätze	65
3.2.1.2.2	Ereignisorientierte Meßansätze	82
3.2.1.2.3	Problemorientierte Meßansätze	85
3.2.2	Unternehmensorientierte Meßansätze	93
3.2.2.1	Managementorientierte Meßansätze	93
3.2.2.1.1	Objektive Meßansätze	93
3.2.2.1.2	Subjektive Meßansätze	96
3.2.2.2	Mitarbeiterorientierte Meßansätze	107
4	Konzeption eines Qualitätsmanagements für Dienstleistungsunternehmen .	117
4.1	Konzeptionelle Grundlagen des Qualitätsmanagements	118
4.1.1	Konzepte des Total Quality Management (TQM)	118
4.1.2	Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen	125
4.2	Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem für Dienstleistungsunternehmen	126
4.3	Ziele des Qualitätsmanagements	130
4.4	Qualitätsgrundsätze und -forderungen	133
4.5	Barrieren der Durchsetzung eines Qualitätsmanagementsystems	140

5	Einsatz von Instrumenten zum Management der Dienstleistungsqualität	143
5.1	Konzeptionierung eines integrierten Qualitätsmanagements	143
5.2	Instrumente der Qualitätsplanung	148
5.2.1	Instrumente der strategischen Qualitätsplanung	149
5.2.2	Instrumente der operativen Qualitätsplanung	154
5.2.3	Integration der Instrumente der Qualitätsplanung	158
5.3	Instrumente der Qualitätslenkung	163
5.3.1	Mitarbeiterbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	165
5.3.1.1	Qualitätsorientierte Personalauswahl	166
5.3.1.2	Qualitätsorientierte Personalentwicklung	166
5.3.1.3	Anreizsysteme	172
5.3.2	Kulturbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	173
5.3.3	Organisationsbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	175
5.3.3.1	Qualitätsbezogene Aufbauorganisation	175
5.3.3.2	Qualitätsbezogene Ablauforganisation	181
5.3.4	Integration der Instrumente der Qualitätslenkung	183
5.4	Instrumente der Qualitätsprüfung	186
5.4.1	Instrumente der internen Qualitätsprüfung	187
5.4.2	Instrumente der externen Qualitätsprüfung	190
5.4.3	Integration der Instrumente der Qualitätsprüfung	193
5.5	Instrumente der Qualitätsmanagementdarlegung	198
5.5.1	Darstellung der Instrumente	199
5.5.2	Integration der Instrumente der Qualitätsmanagementdarlegung ..	202
5.6	Integration der Einzelphasen zu einem umfassenden Qualitätsmanagementsystem	203
6	Implementierung des Qualitätsmanagements	217
6.1	Ansatzpunkte für ein idealtypisches Programm zur Implementierung des Qualitätsmanagements	217
6.2	Wirtschaftlichkeit des Qualitätsmanagements	221
6.2.1	Kosten des Qualitätsmanagements	222
6.2.2	Nutzenwirkungen des Qualitätsmanagements	232
6.2.2.1	Direkte Nutzenwirkungen	233
6.2.2.2	Indirekte Nutzenwirkungen	235
6.2.3	Ansatzpunkte für einen Kosten-/Nutzen-Vergleich	235
6.2.4	Modellrechnung einer Kosten-/Nutzen-Analyse	240

7	Zertifizierung von Dienstleistungen zur Profilierung im Wettbewerb	249
7.1	Begriff, Bedeutung und Rahmenbedingungen der Zertifizierung	249
7.2	Prozeß der Zertifizierung	255
7.2.1	Auswahl der Zertifizierungsstelle	255
7.2.2	Entscheidung über die Zertifizierungsnorm	256
7.2.3	Vorbereitung einer Zertifizierung	261
7.2.4	Ablauf der Zertifizierung	265
7.3	Kritische Würdigung des Einsatzes der Zertifizierung im Rahmen des Qualitätsmanagements	269
7.3.1	Nutzenwirkungen einer Zertifizierung	272
7.3.2	Problemfelder im Rahmen einer Zertifizierung	276
7.3.3	Perspektiven der Zertifizierung von Dienstleistungsunternehmen .	280
8	Qualitätsauszeichnungen für Dienstleistungsunternehmen	281
8.1	Kennzeichnung und Systematisierung von Qualitätsauszeichnungen ...	281
8.2	Darstellung ausgewählter Qualitätspreise	285
8.2.1	Malcolm Baldrige National Quality Award	285
8.2.2	European Quality Award	292
8.3	Möglichkeiten der Nutzung der Qualitätsmodelle von Qualitätsauszeichnungen	296
8.4	Chancen und Risiken von Qualitätsauszeichnungen	298
8.5	Ansatzpunkte für einen deutschen Qualitätspreis	300
9	Nationale Kundenbarometer als Informationsgrundlage für das Qualitätsmanagement	309
9.1	Grundidee der Nationalen Kundenbarometer	309
9.2	Darstellung ausgewählter Nationaler Kundenbarometer	312
9.2.1	Das Swedish Customer Satisfaction Barometer	312
9.2.2	Der American Customer Satisfaction Index	315
9.2.3	Das Deutsche Kundenbarometer	322
9.3	Vergleich ausgewählter Nationaler Kundenbarometer	328
9.4	Nutzung von Nationalen Kundenbarometern im Rahmen des Qualitätsmanagements von Dienstleistungsunternehmen	331
9.5	Kritische Würdigung der Nationalen Kundenbarometer	336
10.	Zukunftsperspektiven des Qualitätsmanagements für Dienstleistungsunternehmen	339
	Literaturverzeichnis	347
	Anhang	371
	Sachwortverzeichnis	387
	Verzeichnis der Schaubilder	395