

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Abbildungsverzeichnis	IX
Einleitung	1
1. Begriffsbestimmung der Dienstleistung	3
2. Besonderheiten von Dienstleistungen	9
2.1 Merkmal Intangibilität	9
2.2 Merkmal Integration des externen Faktors	16
2.3 Merkmal Individualität	19
3. Sekundäre (produktverbundene) Dienstleistungen	25
4. Bedeutung von Qualitätscontrolling	31
5. Qualitätsmanagement bei Dienstleistungen	39
5.1 Qualitätsbegriff	39
5.2 Total Quality Management (TQM)	43
5.3 Qualitätsproduktion	48
5.3.1 Qualitätszirkel	48
5.3.2 Quality Function Deployment (QFD)	50
5.3.3 Statistische Verfahren	55
5.3.4 Fehlervermeidung	62
5.3.5 Qualitätswerkzeuge	69
5.3.6 Managementwerkzeuge	77
5.4 Prozeßorientierung	80
5.4.1 Geschäftsprozesse	80
5.4.2 „Schlanke“ Dienstleistungs-Produktion	85
5.4.3 Japanische Produktionsphilosophie	88
6. Kostenmanagement bei Dienstleistungen	95
6.1 Benchmarking	95
6.2 Wertanalyse	100
6.3 Gemeinkosten-Wertanalyse	104
6.4 Budgetierung	107
6.5 Prozeßorientierte Kostenrechnungsverfahren	112
6.5.1 Prozeßkostenrechnung	112
6.5.2 Zielkostenrechnung	117
6.5.3 Weitere Ansätze	122

7. Normenreihe DIN EN ISO 9000 für Dienstleister	127
7.1 Intention der Normenreihe	127
7.2 Struktur der Normenreihe	133
7.3 Elemente der Zertifizierung	137
7.4 Vorgehen der Zertifizierung	142
7.5 Beurteilung der Zertifizierung	148
7.6 Produkthaftung	150
7.7 Einteilung der Normenreihe DIN EN ISO 9000	158
7.8 Umsetzung der Qualitätsnormen DIN EN ISO 9001 + 9004	163
7.8.1 Umsetzung der Führungselemente	163
7.8.2 Umsetzung der phasenübergreifenden Elemente	168
7.8.3 Umsetzung der phasenspezifischen Elemente	188
8. Messung der Dienstleistungsqualität	199
8.1 Ansatz zur Systematisierung	199
8.2 K-S-E-Ansätze	200
8.3 K-S-M-E-Ansätze	206
8.4 K-S-M-M-Ansätze	215
8.5 K-O-Ansätze	229
8.6 A-S-Ansätze	234
8.7 A-O-P-Ansätze	243
8.8 A-O-R-Ansätze	246
Exkurs: Qualität der Lehre	251
9. Qualitätsauszeichnungen	257
9.1 Deming Application Prize	258
9.2 Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)	261
9.3 European Quality Award (EQA)	265
9.3.1 Konzept	265
9.3.2 Kriterien	270
10. Qualitätsengpaß Mitarbeiter	277
10.1 Rolle des Menschen in der Produktion	277
10.2 Unternehmensdarstellung bei Interessengruppen	278
10.3 Unternehmenskultur und organisationaler Wandel	283
10.4 Internes Beziehungsmanagement	288
10.5 Personalbeteiligung	295
10.5.1 Motivation von Mitarbeitern	295
10.5.2 Führung von Mitarbeitern	301
Zusammenfassung	311
Ausblick	319
Literaturverzeichnis	321
Sachverzeichnis	323

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1-1:	Definitionsansätze für Dienstleistungen	4
Abb. 1-2:	Gütereinteilung	5
Abb. 2-1:	Besonderheiten von Dienstleistungen	10
Abb. 3-1:	Kundendienst-Arten	26
Abb. 3-2:	Kundendienst-Instrumente	28
Abb. 4-1:	Qualitätsbedeutung	32
Abb. 4-2:	Qualitätscontrolling	37
Abb. 5-1:	Fassung des Qualitätsbegriffs	40
Abb. 5-2:	Phasen des Qualitätsmanagement (PDCA)	44
Abb. 5-3:	House of Quality (HoQ)	51
Abb. 5-4:	Feinstrukturierung des QFD (HoQ)	53
Abb. 5-5:	Statistische Verfahren	55
Abb. 5-6:	Statistische Versuchsplanung	56
Abb. 5-7:	Fehlereintritts- und -einfluß-Analyse	65
Abb. 5-8:	Qualitätskosten	68
Abb. 5-9:	7 Qualitätswerkzeuge	70
Abb. 5-10:	Prinzip der Qualitätsregelkarte	72
Abb. 5-11:	Ursache-Wirkungs-Diagramm	74
Abb. 5-12:	7 Managementwerkzeuge	78
Abb. 5-13:	„Schlanke“ Produktion	85
Abb. 5-14:	Leistungsarten	86
Abb. 6-1:	Benchmarking	97
Abb. 6-2:	Schritte der Wertanalyse	103
Abb. 6-3:	Schritte des Zero Base Budgeting (ZBB)	110
Abb. 6-4:	Prozeßorientierte Kostenrechnungsverfahren	112
Abb. 6-5:	Prozeßkostenrechnung (ABC)	116
Abb. 6-6:	Target Costing	118
Abb. 6-7:	Zielkostenrechnung	120
Abb. 7-1:	Normenreihe DIN EN ISO 9000	129
Abb. 7-2:	Normelemente DIN EN ISO 9002	130
Abb. 7-3:	Normelemente DIN EN ISO 9003	131
Abb. 7-4:	Normenreihe DIN EN ISO 9000	134
Abb. 7-5:	Normelemente DIN EN ISO 9001	135
Abb. 7-6:	Qualitätsdarlegung	138
Abb. 7-7:	Vorbereitung zur Zertifizierung	140
Abb. 7-8:	Ablauf der Zertifizierung	144
Abb. 7-9:	Zertifikatserteilung	147
Abb. 8-1:	Qualitätsmessung bei Dienstleistungen	200
Abb. 8-2:	Subjektiv-orientierte kundenbasierte Ansätze	201
Abb. 8-3:	Ereignisgestützte Ansätze	202
Abb. 8-4:	Frequenz-Relevanz-Analyse für Probleme	204

Abb. 8-5: Line of Visibility	205
Abb. 8-6: Merkmalsgestützte eindimensionale Ansätze	207
Abb. 8-7: Kundenzufriedenheits-Lücken	212
Abb. 8-8: Merkmalsgestützte mehrdimensionale Ansätze	215
Abb. 8-9: Gästebefragung	216
Abb. 8-10: Kundenbefragung	220
Abb. 8-11: Seminaristenbefragung	222
Abb. 8-12: Objektiv-orientierte kundenbasierte Ansätze	230
Abb. 8-13: Werkstatt-Test	232
Abb. 8-14: Anbieterbasierte Ansätze	235
Abb. 8-15: Auditierung	246
Abb. 9-1: Kriterien des Deming Application Prize	259
Abb. 9-2: Kriterien des MBNQA	261
Abb. 9-3: Kriterien des European Quality Award	267
Abb. 10-1: Corporate Marketing	279
Abb. 10-2: Kundenorientierung	292
Abb. 10-3: Internes Beziehungsmanagement	293