

Inhalt

Vorwort

1. Einleitung	6
2. Leitbilder der Dienstleistungsmodernisierung und ihre Umsetzung	10
2.1 Veränderte Rahmenbedingungen	10
2.2 Leitbilder	12
2.3 Umsetzung der Leitbilder	22
2.4 Die drei Dimensionen der Qualität	27
3. DIN EN ISO 9000 aus Sicht von Verwaltung und Dienstleistung	30
3.1 Dienstleistungsqualität in der Diskussion	30
3.2 Qualitätsmanagement in der Produktion	32
3.3 Bisherige Qualitätsaktivitäten im Dienstleistungsbereich	33
3.4 DIN EN ISO 9000ff	34
3.5 Stand der Zertifizierung	38
3.6 Der Dienstleistungsleitfaden nach DIN EN ISO 9004, Teil 2	39
3.7 Einführung eines Qualitätsmanagementsystems	41
4. Betriebliche Beispiele	46
4.1 Bürgerladen Hagen	46
4.2 TQM in der Telekommunikationsbranche	48
4.3 Niederlassung eines Textil-Mietservice	50
5. Handlungsmöglichkeiten für Betriebs- und Personalräte	54
5.1 Vorgehen der Interessenvertretung	54
5.2 Chancen, Risiken und Handlungsmöglichkeiten	58
5.3 Rechte nach BetrVG	72
5.4 Rechte nach dem LPVG NW	73
Nach DIN EN ISO 9000 zertifizierte Dienstleister	78
Glossar der wichtigsten Qualitätsbegriffe	88
Literatur	95
Abkürzungen	97
Die Aufgaben der TBS und ihre Arbeitsfelder	98
Die TBS in der Region/Adressen	100