dandelon.com
© 2008 AGI-Information Management Consultants
May be used for personal purposes only or by
libraries associated to dandelon.com network.

Phünomenologie der Dienstleistungsqualität

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Birger Priddat

Deutscher Univ@rsitits-¥@rlcig

Inhaltsverzeichnis

Einführung **1**

1 Philosophische Grundlagen einer phänomenologischen Dienstleistungsökonomie 13

1.1 Einleitung und Begründung eines phänomenologischen Ansatzes zur Dienstleistungsökonomie 13

1.2 Abgrenzung von der klassischen Transzendentalphänomenologie 16

1.3 Transzendentale Subjektivität 20

1.4 Der Leib als transzendentales Urphänomen 22

1.5 Transzendentale Intersubjektivität 23

1.6 Phänomenologisches Theorie- und Praxisverständnis 26

1.6.1 Rückgang auf die Lebenswelt *27*

1.7 Der handlungspraktische Ansatz einer mundanen Sozialphänomenologie von Alfred Schütz 30

1.7.1 Schütz' Lebenswelt- und Handlungstheorie *32*

1.7.1.1 Schütz' mundanisierte Intersubjektivität und die Strukturen der Lebenswelt *36*

1.7.2 Der ethnomethodologische Ansatz im Vergleich *40*

1.7.3 Schlußfolgernde Würdigung und Kritik am Ansatz von Schütz *42*

1.7.3.1 Das Problem versteckler und doppelter Hermeneutik *42*

1.7.3.2 Haberinas' Kritik an Schütz' kulturalistischem Lebensweltbegriff *44*

1.7.3.3 Kritik am Wissenschaftsverständnis von Schütz *45*

1.7.3.4 Kritik am bewußtseinsphilosophischen Paradigma von Schütz *47*

1.7.4 Entwurf einer ethnographischen Lebensweltbetrachtung der Dienstleistung *49*

1.8 Von der klassischen Phänomenologie zu einer interpretativen Dienstleistungsphänomenologie 52

1.8.1 Der Leib als inlerpretatives Auslegungsmedium für. eine sprachliche Kreation von Wirklichkeit *55*

1.8.2 Die Sprache als Medium interpretativen Verstehens *57*

J.8.2.1 Kritik des sprachontologischer Holismus 55

1.8.2.2 Entwurf einer machikritischen Untersuchung der institutionellen Diskurspraxis in Dienstleistungsinterahionen *60*

2 Zwischen-Leib und Sprache ... 65

2.1 Einleitung: Der Ansatz einer Leibphilosophie von Merleau-Ponty ... 65

2.2 Der naturleibliche Wahmehmungszusammenhang ... 67

2.2.1 Die naturleibliche Grundlage des Dienstleistungsgeschehens ... 73

2.3 Der sozialleibliche Wahmehmungszusammenhang ... 74

2.4 Die Zwischenleiblichkeit des Dienstleistungsereignisses ... 78

2.4.1 Die touristische Dienstleistungslebenswelt als Beispiel eines „zwischenleiblichen Ereigniszusammenhangs" ... 83

2.5 Sprachliche Kreation von Qualität in Dienstleistungen ... 85

2.5.1 Merleau-Pontys_Sprachphilosophie als Grundlage für eine Phänomenologie der Dienstleistungsqualität ... 85

2.5.1.1 Merleau-Pontys Kritik und Überwindung des Strukturalismus ... 87

2.5.2 Sprache als schöpferisches Ausdrucksgeschehen ... 90

2.5.3 Die sprachlich-responsive Begegnung mit dem Anderen und das Paradox des kreativen Ausdrucks ... 93

3 Dienstleistung als Interaktion ... 97

3.1 Einleitung: Dienstleistungen als nach-industrielles Interaktionsgeschehen ... 97

3.2 Genealogie des Dienstes ... 101

3.2.1 Die Etymologie und Historie des Begriffs „Dienst" ... 101

3.2.2 Volkswirtschaftliche Auffassungen der Dienstleistung ... 103

3.3 Dienstleistung als Produktionszusammenhang im industne-ökonomischen Paradigma ... 104

3.3.1 Exkurs: Nicklischs ganzheitliches Verständnis von Leistung und Wert ... 108

3.4 Interaktiv-responsive Konstitution des situativen Dienstleistungsprozesses ... 111

3.4.1 Dienstleistungen als „Enactment" ... 117

3.4.2 Vom Tausch zur Dienstleistung als responsives Ereignis ... 121

3.4.2.1 Rekonstruktion von Gabe und Tausch ... 122

3.4.2.2 Dekonstruktion von Gabe und Tausch ... 125

3.4.2.3 Exkurs: Tauschsystemische Ansätze ... 128

3.4.2.4 Die Dienstleistungsinteraktion als responsives Ereignis ... 130

4 Phänomenologisches KonsteUationsmodell der Dienstleistungsinteraktion 135

4.1 Einleitung: Der Dienstleistungsprozeß als Konstellation ... 135

4.2 Die Atmosphäre von Dienstleistungen ... 141

4.2.1 Dienstleistungsklima und Dienstleistungsorientierwig ... 144

4.3 Non-Verbale und emotionale Dimensionen der Dienstleistungsinteraktion ... 145

4.4 Die Bedeutung der Emotionalität für die Dienstleistung ... 146

4.4.1 Emotionen in der Dienstleistungsforschung und Organisationstheorie ... 150

4.5 Theorie der Gefühlsarbeit ... 152

4.6 Zur sozial-psychologischen Organisation der Dienstleistungsinteraktion als Rollenspiel ... 155

4.6.1 Strukturfunktionalistische Rollentheorie ... 157

4.6.2 Symbolisch-interaktionistische Rollentheorie ... 159

4.6.3 Organisation von Ereignissen über Dienstleisiungsskripts ... 163

4.6.3.1 Rollenkonflikte und Rollenainbiguitäten ... 164

4.6.4 Theorie des dramaturgischen Handelns ... 166

4.6.5 Theorie des rituellen und symbolischen Handelns ... 167

4.6.6 Das rituelle Drama des symbolischen Dienstleistungshandelns ... 169

4.7 Dekonstruktion der Inter-Kon-+-Textualität der Dienstleistung ... 171

4.7.1 Grundzüge der Dekonstruktion als Philosophie der Differenz ... 171

4.7.1.1 Sprachphilosophische Grundlagen der Dekonstruktion ... 171

4.7.1.2 Dekonstruktion als Philosophie der Differenz ... 173

4.7.1.3 Dekonstruktive Phänomenologie der Schrift und des Kon-+-Textes ... 174

4.7.1.4 Kritik an der Metaphysik der Präsenz - „vivre la differance" ... 176

4.7.1.5 Logik des „Supplements" ... 178

4.7.1.6 Abwesenheit eines Zentrums und Auflösung des Subjekts ... 180

4.7.1.7 Bedeutung und ihre Deutungsmöglichkeiten ... 181

4.7.2 Rückfragen und Kritik am Dekonstruktivismus ... 183

4.7.2.1 Fragliche Voraussetzungen und Verwendbarkeit der Dekonstruktion ... 183

4.7.2.2 Wie situiert sich die Leiblichkeit der Differance? ... 184

4.7.2.3 Dekonstruktion als Anti-Hermeneutik ... 185

4.7.3 Möglichkeiten und Grenzen der Dekonstruktion ... 186

4.7.3.1 Anwendung der Dekonstruktion für die Organisationstheorie und —praxis von Dienstleistungen ... 188

4.7.3.2 Inter-Kon-+-Textualität von Organisationen ... 189

4.7.3.3 Die Inter-Kon-Textualitat der Diensdeistungsorganisation ... 194

4.8 Narration als Konstitutionszusammenhang
der kon-+-textuellen Bedeutung von-Dienstleistungsorganisationen ... 196
4.8.1 Fiktion als narrative Er-Findung von Realität ... 196
4.8.2 Die Bedeutung der Narration für die Organisationstheorie und -praxis von Dienstleistungen ... 198
4.8.3 Stil als responsive Konstitution der Bedeutung prosumtiver Dienstleistungbegegnungen ... 202
4.8.4 Die touristische Dienstleistungsqualität als Beispiel eines sprachlich-narrativen Ereignisses ... 202

4.9 Organisationstheoretische Folgen
für eine responsive Dienstleistungsorganisation ... 204
4.9.1 Kritik utul Weiterentwicklung der situativen Organisatonstheorie- für eine responsive Diensdeistungsorganisation ... 204
4.9.2 Die Bedeutung des responsiv-organisalionalen Lernens für die Dienstleistungsorganisation ... 207
4.9.3 Die Bedeutung responsiver Führung für die Dienstleistungsorganisation ... 209

5 Das Phänomen der Qualität ... 216

5.1 Einleitung: Qualität und ihre qualitativ verschiedenen Verständnisse ... 216

5.2 Qualität als wesentliche, inter-relationale
und responsiv-intentionale Differenzbewegung ... 216

5.3 Historische Rekonstruktion des Qualitätsverständnisses ... 219
5.3.7 Die vorsokratische arete als selbsterfüllende Bestheit ... 219
5.3.2 Antike Vorstellungen von Qualität ... 221
5.3.3 Mittelalterliche und neuzeitliche Qualitätsauffassungen ... 222
5.3.4 Nihilistische Implikationen des modernen Qualitätsverständnisses ... 223
5.3.5 Qualität als Grenzphänomen ... 226
5.3.6 Qualität als virtuelle Pluralität in der Lebensphilosophie ... 230

5.4 Der ökonomische Qualitätsbegriff ... 233
5.4.1 Grundlegende Auffassungen des ökonomischen Qualitätsbegriffs ... 234
5.4.2 Modelle der Dienstleistungsqualität ... 236
5.4.2.1 Partialanalytische Definition von Qualität ... 236
5.4.2.2 Das „Struktur-Prozeß-Ergebnis-Modell" der Dienstleistung ... 237
5.4.3 Der kundenorientierte Qualitätsbegriff des Dienstleistungsmarketing ... 239
5.4.3.1 Das Dienstleistungsqualitätsmodell nach Grönroos ... 239
5.4.3.2 Das Dienstleistungsqualitätsmodell von Meyer und Mattmüller ... 241
5.4.3.3 Das Dienstleistungsqualitätsmodell von Parasuraman, Zeithaml und Berry ... 243
5.4.4 Messungsverfahren der Dienstleistungsqualität ... 249
5.4.4.1 Multiattributive Meßverfahren ... 249
5.4.4.2 Erlebnisbezogene Ereignisverfahren ... 250

5.5 Die Qualität des Besonderen als responsives Differenzereignis ... 253

6 Entwurf einer qualitativen Dienstleistungskultur 257

6.1 Einleitung 257

6.2 Die Organisationskultur des Unternehmens als lebensweltliche Realität 257
6.2.1 Das prozessuale „Wesen" der Organisation als Kultur 257
6.2.2 Organisationskultur als Lebenswelt 25S

6.3 Perspektivische Wirklichkeiten der Dienstleistungsorganisation
als Interpretationspraxis 264
6.3.1 Spiel und Organisation *267*

6.4 Dienstleistungsarbeit in der betrieblichen Dienstleistungslebenswelt 269
6.4.1 Das qualitative Arbeitsverständnis in den Lebenswelten der Dienstleistung *270*
6.4.1.1 Interaktives Handeln als dienstleistungsspezifisches Tätigsein *274*
6.4.2 Qualitäten der Dienstleistungsarbeit als nach-industrielles Tätigsein *276*

7 Epilog -
Meta-Reflexionen zu einer Phänomenologie der Dienstleistung **283**

Literaturverzeichnis **289**