

Manfred Bruhn

Qualitätsmanagement für Dienstleistungen

Grundlagen, Konzepte, Methoden

Sechste, überarbeitete und erweiterte Auflage

Mit 186 Abbildungen

 Springer

Inhaltsverzeichnis

Teil A	Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	
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.....	14
2	Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen ...	19
x 2.1	Begriff und Systematisierung von Dienstleistungen	19
- 2.2	Ansätze des Qualitätsbegriffs	33
- 2.3	Begriff der Dienstleistungsqualität.....	37
2.4	Determinanten der Dienstleistungsqualität	39
2.5	Dimensionen der Dienstleistungsqualität.....	49
x 2.6	Wirkungen der Dienstleistungsqualität.....	56
2.6.1	Psychologische Wirkungen der Dienstleistungsqualität	56
2.6.2	Verhaltensbezogene und ökonomische Wirkungen der Dienstleistungsqualität.....	62
3	Konzeptionelle Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	67
3.1	Konzepte des Total Quality Management (TQM)	67
3.2	Begriff des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	75
3.3	Planungsprozess des Qualitätsmanagements.....	76
Teil B	Analyse der Dienstleistungsqualität	
4	Messung der Dienstleistungsqualität	83
4.1	Kundenorientierte Messansätze	85
4.1.1	Objektive Messansätze	85
4.1.2	Subjektive Messansätze	89
4.1.2.1	Merkmalsorientierte Messansätze	90

4.1.2.2	Ereignisorientierte Messansätze	114
4.1.2.3	Problemorientierte Messansätze	126
4.2	Unternehmensorientierte Messansätze	133
4.2.1	Managementorientierte Messansätze	133
4.2.2	Mitarbeiterorientierte Messansätze	140
5	Modelle der Dienstleistungsqualität	153
5.1	GAP-Modell der Dienstleistungsqualität	153
5.1.1	GAP-Modell von Parasuraman/Zeithaml/Berry	153
5.1.2	Variationen des GAP-Modells	168
5.2	Dienstleistungsqualitätsmodell von Grönroos	177
5.3	Dienstleistungsqualitätsmodell von Meyer und Mattmüller	178
5.4	Dynamisches Prozessmodell von Boulding et al.	181
5.5.	Beziehungsqualitäts-Modell von Liljander und Strandvik	184
5.6	Qualitatives Zufriedenheitsmodell von Stauss/Neuhaus	188
Teil C	Planung und Steuerung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	
6	Strategische Ausrichtung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	193
6.1	Anforderungen an ein Qualitätsmanagement für Dienstleistungen	193
6.2	Aufgaben und Instrumente der Planung eines Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	198
6.3	Strategien des Qualitätsmanagements	213
6.3.1	Bedeutung und Typen von Strategien des Qualitätsmanagements .	213
6.3.2	Erwartungsbezogene Strategien	214
6.3.2.1	Typen erwartungsbezogener Strategien	214
6.3.2.2	Marktbezogene Strategien	218
6.3.2.3	Kundenbezogene Strategien	218
6.3.2.3	Konkurrenzbezogene Strategien	222
6.3.3	Leistungsbezogene Strategien	222
6.3.3.1	Marktbezogene Strategien	223
6.3.3.2	Kundenbezogene Strategien	223
6.3.3.3	Konkurrenzbezogene Strategien	225
7	Operative Planung des Erwartungsmanagements	227
7.1	Aufgaben des Erwartungsmanagements	227
7.2	Determinanten der Kundenerwartungen als Ausgangspunkt des Erwartungsmanagements	230

7.3	Instrumente des Erwartungsmanagements	233
7.3.1	Messung und Analyse der Kundenerwartungen.....	234
7.3.2	Steuerung der Kundenerwartungen.....	240
8	Operative Gestaltung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen.....	247
8.1	Regelkreis des Qualitätsmanagements.....	247
8.2	Instrumente der Qualitätsplanung.....	252
8.2.1	Darstellung der Instrumente.....	252
8.2.2	Integration der Instrumente der Qualitätsplanung.....	271
8.3	Instrumente der Qualitätslenkung.....	274
8.3.1	Mitarbeiterbezogene Instrumente der Qualitätslenkung.....	274
8.3.1.1	Qualitätsorientierte Personalauswahl.....	276
8.3.1.2	Qualitätsorientierte Personalentwicklung.....	278
8.3.1.3	Qualitätsorientierte Anreizsysteme.....	285
8.3.2	Kulturbezogene Instrumente der Qualitätslenkung.....	288
8.3.3	Organisationsbezogene Instrumente der Qualitätslenkung.....	290
8.3.3.1	Qualitätsbezogene Aufbauorganisation.....	290
8.3.3.2	Qualitätsbezogene Ablauforganisation.....	297
8.3.4	Integration der Instrumente der Qualitätslenkung.....	299
8.4	Instrumente der Qualitätsprüfung.....	303
8.4.1	Instrumente der internen Qualitätsprüfung.....	304
8.4.2	Instrumente der externen Qualitätsprüfung.....	309
8.4.3	Integration der Instrumente der Qualitätsprüfung.....	316
8.5	Instrumente der Qualitätsmanagementdarlegung.....	320
8.5.1	Darstellung der Instrumente.....	321
8.5.2	Integration der Instrumente der Qualitätsmanagementdarlegung.....	327
8.6	Integration der Einzelphasen zu einem umfassenden Qualitätsmanagementsystem.....	329
Teil D	Umsetzung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	
9	Implementierung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen.....	343
9.1	Notwendigkeit einer systematischen Implementierung des Qualitätsmanagements.....	343
9.2	Barrieren der Umsetzung eines Qualitätsmanagements.....	344
9.3	Ansatzpunkte einer Implementierung des Qualitätsmanagements.....	346
9.3.1	Strukturorientierte Ansatzpunkte.....	348
9.3.2	Systemorientierte Ansatzpunkte.....	352
9.3.3	Kulturorientierte Ansatzpunkte.....	355
9.4	Gestaltung der Implementierung des Qualitätsmanagements....	359

10	Bedeutung von Qualitätsauszeichnungen für Dienstleistungsunternehmen	365
10.1	Merkmale und Systematisierung von Qualitätspreisen	365
10.2	Darstellung ausgewählter Qualitätspreise und Qualitätspreismodelle.	370
10.2.1	European Quality Award	370
10.2.1.1	EFQM-Modell als Bewertungsbasis	370
10.2.1.2	Bewerbungsprozess für den European Quality Award.	375
10.2.2	Ludwig-Erhard-Preis und ESPRIX-Award.	377
10.3	Nutzung der Qualitätspreismodelle zur Implementierung des Qualitätsmanagements.	380
10.4	Kritische Würdigung von Qualitätspreisen	382
11	Zertifizierung von Dienstleistungsunternehmen	385
11.1	Begriff, Bedeutung und Rahmenbedingungen der Zertifizierung.	385
11.2	Ziele der Zertifizierung	386
11.3	Prozess der Zertifizierung	390
11.3.1	Auswahl der Zertifizierungsstelle.	390
11.3.2	Entscheidung über die Zertifizierungsnorm.	393
11.3.3	Vorbereitung einer Zertifizierung	400
11.3.4	Ablauf der Zertifizierung.	404
11.4	Nutzenwirkungen der Zertifizierung	411
11.5	Kritische Würdigung des Einsatzes der Zertifizierung	416
Teil E	Qualitätscontrolling für Dienstleistungen	
12	Konzept des Qualitätscontrolling für Dienstleistungen	423
12.1	Begriff und Funktionen des Qualitätscontrolling.	423
12.2	Qualitätsbezogene Wirtschaftlichkeitsanalyse als zentraler Baustein des Qualitätscontrolling.	430
13	Qualitätskosten-Controlling	439
13.1	Wirtschaftlichkeitsanalyse auf Basis des Qualitätskostenkonzepts	439
13.1.1	Begriff der Qualitätskosten	439
13.1.2	Tätigkeitsorientierte Einteilung qualitätsbezogener Kosten.	441
13.1.3	Wirkungsorientierte Einteilung qualitätsbezogener Kosten.	446
13.1.4	Fehlerkostenrechnung	449
13.2	Kritische Würdigung des Konzeptes qualitätsbezogener Kosten.	451

14	Erfolgsketten-Controlling durch Kundenbarometer	455
14.1	Nationale Kundenbarometer als konzeptionelle Basis.....	455
14.1.1	Konzept von Nationalen Kundenbarometern	456
14.1.2	Darstellung des European Performance Satisfaction Index (EPSI) ..	459
14.1.3	Kritische Würdigung von Nationalen Kundenbarometern	465
14.2	Erfolgsketten-Controlling durch unternehmensspezifische Kundenbarometer	468
15	Kosten-Nutzen-Controlling des Qualitätsmanagements	477
15.1	Ermittlung der Kosten des Qualitätsmanagements	477
15.2	Ermittlung des Nutzens des Qualitätsmanagements	481
15.3	Wirtschaftlichkeitskennziffern des Qualitätsmanagements	486
15.3.1	Statische Wirtschaftlichkeitskennziffern	488
15.3.2	Dynamische Wirtschaftlichkeitskennziffern	497
15.4	Kritische Würdigung der Kosten-Nutzen-Analyse	504
16	Zusammenfassung: Zehn Schritte zu einem erfolgreichen Qualitätsmanagement für Dienstleistungen	507
	Literaturverzeichnis	517
	Stichwortverzeichnis	559