

Manfred Bruhn

Qualitätsmanagement für Dienstleistungen

Grundlagen, Konzepte, Methoden

Sechste, überarbeitete und erweiterte Auflage

Mit 186 Abbildungen

4y 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
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
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