

Manfred Bruhn

Qualitätsmanagement für Dienstleistungen

Grundlagen, Konzepte, Methoden

Siebte, überarbeitete und erweiterte Auflage

 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	38
2.4	Determinanten der Dienstleistungsqualität	39
2.5	Dimensionen der Dienstleistungsqualität	48
2.6	Wirkungen der Dienstleistungsqualität	56
2.6.1	Psychologische Wirkungen der Dienstleistungsqualität	57
2.6.2	Verhaltensbezogene und ökonomische Wirkungen der Dienstleistungsqualität	62
3	Konzeptionelle Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	69
3.1	Konzepte des Total Quality Management (TQM)	69
3.2	Begriff des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	81
3.3	Bausteine eines Qualitätsmanagementsystems für Dienstleistungen	82

Teil B Analyse der Dienstleistungsqualität

4	Modelle der Dienstleistungsqualität	89
4.1	GAP-Modell der Dienstleistungsqualität	89
4.1.1	GAP-Modell von Parasuraman/Zeithaml/Berry	89

4.1.2	Variationen des GAP-Modells	105
4.2	Dienstleistungsqualitätsmodell von Grönroos	113
4.3	Dienstleistungsqualitätsmodell von Meyer und Mattmüller	115
4.4	Dynamisches Prozessmodell von Boulding et al.	117
4.5	Beziehungsqualitäts-Modell von Liljander und Strandvik	120
4.6	Qualitatives Zufriedenheitsmodell von Stauss/Neuhaus	125
5	Messung der Dienstleistungsqualität	129
5.1	Kundenorientierte Messansätze	131
5.1.1	Objektive Messansätze	131
5.1.2	Subjektive Messansätze	136
5.1.2.1	Merkmalsorientierte Messansätze	137
5.1.2.2	Ereignisorientierte Messansätze	166
5.1.2.3	Problemorientierte Messansätze	182
5.2	Unternehmensorientierte Messansätze	191
5.2.1	Managementorientierte Messansätze	191
5.2.2	Mitarbeiterorientierte Messansätze	198
Teil C	Planung und Steuerung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	
6	Strategische Ausrichtung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	215
6.1	Anforderungen an ein Qualitätsmanagement für Dienstleistungen	215
6.2	Aufgaben und Instrumente der Planung eines Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	220
6.3	Strategien des Qualitätsmanagements	236
6.3.1	Bedeutung und Typen von Strategien des Qualitätsmanagements	236
6.3.2	Erwartungsbezogene Strategien	238
6.3.2.1	Strategisches Erwartungsmanagement	238
6.3.2.2	Marktbezogene Strategien	240
6.3.2.3	Kundenbezogene Strategien	242
6.3.2.3	Konkurrenzbezogene Strategien	245
6.3.3	Leistungsbezogene Strategien	246
6.3.3.1	Marktbezogene Strategien	247
6.3.3.2	Kundenbezogene Strategien	247
6.3.3.3	Konkurrenzbezogene Strategien	249
7	Operative Gestaltung des Erwartungsmanagements	253
7.1	Aufgaben des Erwartungsmanagements	253

7.2	Determinanten der Kundenerwartungen als Ausgangspunkt des Erwartungsmanagements	256
7.3	Instrumente des Erwartungsmanagements	259
7.3.1	Messung und Analyse der Kundenerwartungen	260
7.3.2	Steuerung der Kundenerwartungen	266
7.3.2.1	Direktes Erwartungsmanagement	268
7.3.2.2	Indirektes Erwartungsmanagement	271
8	Operative Gestaltung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	279
8.1	Regelkreis des Qualitätsmanagements	279
8.2	Instrumente der Qualitätsplanung	284
8.2.1	Darstellung der Instrumente	284
8.2.2	Integration der Instrumente der Qualitätsplanung	303
8.3	Instrumente der Qualitätslenkung	307
8.3.1	Mitarbeiterbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	308
8.3.1.1	Qualitätsorientierte Personalauswahl	311
8.3.1.2	Qualitätsorientierte Personalentwicklung	312
8.3.1.3	Qualitätsorientierte Anreizsysteme	322
8.3.2	Kulturbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	325
8.3.3	Organisationsbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	327
8.3.3.1	Qualitätsbezogene Aufbauorganisation	327
8.3.3.2	Qualitätsbezogene Ablauforganisation	334
8.3.4	Integration der Instrumente der Qualitätslenkung	337
8.4	Instrumente der Qualitätsprüfung	340
8.4.1	Instrumente der internen Qualitätsprüfung	340
8.4.2	Instrumente der externen Qualitätsprüfung	345
8.4.3	Integration der Instrumente der Qualitätsprüfung	353
8.5	Instrumente der Qualitätsmanagementdarlegung	358
8.5.1	Darstellung der Instrumente	359
8.5.2	Integration der Instrumente der Qualitätsmanagementdarlegung	363
8.6	Integration der Einzelphasen zu einem umfassenden Qualitätsmanagementsystem	365
Teil D	Umsetzung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	
9	Implementierung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	379
9.1	Notwendigkeit einer systematischen Implementierung des Qualitätsmanagements	379
9.2	Barrieren der Umsetzung eines Qualitätsmanagements	380

9.3	Ansatzpunkte einer Implementierung des Qualitätsmanagements	382
9.3.1	Strukturorientierte Ansatzpunkte	385
9.3.2	Systemorientierte Ansatzpunkte	388
9.3.3	Kulturorientierte Ansatzpunkte	392
9.4	Gestaltung der Implementierung des Qualitätsmanagements ...	396
10	Bedeutung von Qualitätsauszeichnungen für Dienstleistungsunternehmen	401
10.1	Merkmale und Systematisierung von Qualitätspreisen	401
10.2	Darstellung ausgewählter Qualitätspreise und Qualitätspreismodelle	406
10.2.1	EFQM Excellence Award	406
10.2.1.1	EFQM-Modell als Bewertungsbasis	406
10.2.1.2	Bewerbungsprozess für den EFQM Excellence Award	412
10.2.2	Ludwig-Erhard-Preis und ESPRIX-Award	416
10.3	Nutzung der Qualitätspreismodelle zur Implementierung des Qualitätsmanagements	418
10.4	Kritische Würdigung von Qualitätspreisen	420
11	Auditing und Zertifizierung des Qualitätsmanagements von Dienstleistungsunternehmen	423
11.1	Begriff, Bedeutung und Rahmenbedingungen der Zertifizierung	423
11.2	Definition externer und interner Ziele der Zertifizierung	428
11.3	Prozess der Zertifizierung	432
11.3.1	Auswahl der Zertifizierungsstelle	432
11.3.2	Entscheidung über die Zertifizierungsnorm	435
11.3.3	Vorbereitung einer Zertifizierung	438
11.3.4	Ablauf der Zertifizierung	443
11.4	Nutzenwirkungen der Zertifizierung	447
11.5	Kritische Würdigung des Einsatzes der Zertifizierung im Rahmen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	455
Teil E	Qualitätscontrolling für Dienstleistungen	
12	Konzept des Qualitätscontrolling für Dienstleistungen	463
12.1	Begriff und Funktionen des Qualitätscontrolling	463
12.2	Qualitätsbezogene Wirtschaftlichkeitsanalyse als zentraler Baustein des Qualitätscontrolling	470

13	Qualitätskosten-Controlling	479
13.1	Wirtschaftlichkeitsanalyse auf Basis des Qualitätskostenkonzepts	479
13.1.1	Begriff der Qualitätskosten	479
13.1.2	Tätigkeitsorientierte Einteilung qualitätsbezogener Kosten	481
13.1.3	Wirkungsorientierte Einteilung qualitätsbezogener Kosten	489
13.1.4	Fehlerkostenrechnung	492
13.2	Kritische Würdigung des Konzeptes qualitätsbezogener Kosten ..	494
14	Erfolgsketten-Controlling durch Kundenbarometer	497
14.1	Nationale Kundenbarometer als konzeptionelle Basis	497
14.1.1	Konzept von Nationalen Kundenbarometern	498
14.1.2	Darstellung des European Performance Satisfaction Index (EPSI)	502
14.1.3	Kritische Würdigung von Nationalen Kundenbarometern	509
14.2	Erfolgsketten-Controlling durch unternehmensspezifische Kundenbarometer	512
15	Kosten-Nutzen-Controlling des Qualitätsmanagements	523
15.1	Ermittlung der Kosten des Qualitätsmanagements	523
15.2	Ermittlung des Nutzens des Qualitätsmanagements	527
15.3	Wirtschaftlichkeitskennziffern des Qualitätsmanagements	533
15.3.1	Statische Wirtschaftlichkeitskennziffern	535
15.3.2	Dynamische Wirtschaftlichkeitskennziffern	544
15.4	Kritische Würdigung der Kosten-Nutzen-Analyse	551
16	Zusammenfassung: Zehn Schritte zu einem erfolgreichen Qualitätsmanagement für Dienstleistungen	553
	Literaturverzeichnis	561
	Stichwortverzeichnis	601