

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 |