

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	IX
Abbildungsverzeichnis	XIII
Abkürzungsverzeichnis	XV
1. Kapitel: Einführung	1
1.1. Grundlegende Problemstellung	1
1.2. Zielsetzungen der Arbeit	9
1.3. Forschungsmethodisches Vorgehen	10
1.4. Aufbau der Arbeit	11
2. Kapitel: Kritische Untersuchung der TPM-Philosophie im Vergleich zur „traditionellen“ Instandhaltung	14
2.1. Instandhaltung als System: Begriffe, Wesen, Aufgaben, Inhalte, Bedeutung und Zusammenhang zum Gesamtunternehmen	14
2.1.1. Begriffe	14
2.1.2. Wesen	16
2.1.3. Aufgaben	19
2.1.4. Inhalte	21
2.1.5. Bedeutung	31
2.1.6. Bezug zum Gesamtunternehmen	39
2.1.7. Diskussion der Ergebnisse	46
2.2. Gesamtunternehmensziele und Ziele der Instandhaltung	50
2.2.1. Grundlagen	50
2.2.2. Kosten-, Qualitäts-, Zeit- und Umweltziele	55
2.2.3. Instandhaltungsziele bei einem TPM-orientierten Unternehmen	60
2.2.4. Diskussion der Ergebnisse	67

2.3. Strategien der Instandhaltung.....	70
2.3.1. Einflussgrößen auf die Instandhaltungsstrategie	70
2.3.2. Massnahmenbezogene Strategien in der Instandhaltung.....	76
2.3.3. Anlagenbezogene Strategien in der Instandhaltung.....	84
2.3.4. Personelle Strategien in der Instandhaltung.....	87
2.3.5. Strategiewahl in der Instandhaltung	88
2.3.6. Instandhaltungsstrategien bei einem TPM-orientierten Unternehmen	94
2.3.7. Diskussion der Ergebnisse	100
2.4. EDV-Einsatz in der Instandhaltung.....	104
2.4.1. Anforderungen an die EDV	104
2.4.2. Leitstandgeführte Steuerung der Instandhaltungsaktivitäten.....	110
2.4.3. Aufbau und Nutzen eines EDV-Systems in der Instandhaltung	111
2.4.4. EDV-Einsatz unter TPM.....	115
2.4.5. Diskussion der Ergebnisse	119
2.5. Organisationsgestaltung in der Instandhaltung.....	121
2.5.1. Eingliederung in die Unternehmensorganisation	121
2.5.2. Strukturierung des Bereiches Instandhaltung.....	128
2.5.3. Auswahl der Organisationsform für den Bereich Instandhaltung	134
2.5.4. Vorgehensweise zur Implementierung von TPM.....	137
2.5.5. Diskussion der Ergebnisse	140
2.6. Quintessenz: Was bringt TPM wirklich Neues?.....	142

3. Kapitel: Dienstleistungsproduktion und Dienstleistungsqualität	150
3.1. Dienstleistungsproduktion	150
3.1.1. Dienstleistungsbegriffe	150
3.1.2. Besonderheiten der Dienstleistungsproduktion.....	154
3.1.3. Modell für die Erstellung von Dienstleistungen.....	162
3.1.4. Anwendung des Modells der Dienstleistungsproduktion auf die Erbringung von Schienenverkehrsleistungen	164
3.1.5. Anwendung des Modells der Dienstleistungsproduktion auf die Erbringung von Instandhaltungsleistungen	168
3.1.6. Zusammenfassung und Würdigung der beiden Modelle zur Produktion von Dienstleistungen.....	171
3.2. Qualitätsmessung und Dienstleistungsqualität.....	177
3.2.1. Qualität.....	177
3.2.2. Qualitätsmanagement.....	182
3.2.3. Qualitätskonzepte	186
3.2.4. Qualität in der Instandhaltung	194
3.2.5. Qualitätskonzepte, Qualitätsmodelle und Qualitäts- management im Dienstleistungsbereich.....	197
3.3. Modell zur Messung der Dienstleistungsqualität in der Instandhaltung	201
3.3.1. Das Gap-Modell von Parasuraman, Zeithaml und Berry.....	201
3.3.2. Überprüfung des Qualitätsmodells auf Anwendbarkeit auf die Dienstleistung Instandhaltung.....	206
3.3.3. Diskussion der Ergebnisse	215

4. Kapitel: Adaption der Ergebnisse und Herleitung einer Konzeption für eine TPM-orientierte Instandhaltung	217
4.1. Erkenntnisse der Untersuchung	217
4.2. Rahmenbedingungen für den Aufbau einer TPM-orientierten Instandhaltung	217
4.2.1. Ziele	217
4.2.2. Strategien	219
4.2.3. Methoden und Verfahren	221
4.2.4. EDV-Einsatz	223
4.2.5. Organisation	226
4.3. Wirtschaftlichkeit und Wirksamkeit einer TPM-orientierten Instandhaltung	228
4.3.1. Grundlagen	228
4.3.2. Systematisierung der Kosten	230
4.3.3. Konsequenzen bei einer Bahngesellschaft	242
4.3.4. Qualitätskostenanalyse und Qualitätsbewertungsverfahren	246
4.3.5. Diskussion der Ergebnisse	252
5. Kapitel: Zusammenfassung der Ergebnisse	253
Literaturverzeichnis	257
Stichwortverzeichnis	307