

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	7
1.3	Dienstleistungsqualität als empirischer Erfolgsfaktor	13
1.4	Die zentralen Paradigmen des Qualitätsmanagements	15
	Literatur	18
2	Konzeptionelle Grundlagen der Dienstleistungsqualität	23
2.1	Begriff und Systematisierung von Dienstleistungen	23
2.2	Ansätze des Qualitätsbegriffs	33
2.3	Begriff der Dienstleistungsqualität	37
2.4	Determinanten der Dienstleistungsqualität	38
2.5	Dimensionen der Dienstleistungsqualität	45
2.6	Wirkungen der Dienstleistungsqualität	50
2.6.1	Psychologische Wirkungen der Dienstleistungsqualität	50
2.6.2	Verhaltensbezogene Wirkungen der Dienstleistungsqualität	54
2.6.3	Ökonomische Wirkungen der Dienstleistungsqualität	57
	Literatur	58
3	Konzeptionelle Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	63
3.1	Konzepte des Total Quality Management (TQM)	63
3.2	Begriff des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	75
3.3	Normen und Grundsätze des Qualitätsmanagements	76
3.4	Bausteine eines Qualitätsmanagementsystems für Dienstleistungen	79

3.5	Exkurse: Aktuelle konzeptionelle Themen des Dienstleistungsmanagements	82
3.5.1	Management von Kundenkontaktpunkten im Kontext der Kundenintegration	82
3.5.2	Management von Kundenerlebnissen	88
3.5.3	Management von Prozessen der Servicetransformation	94
	Literatur.	101

Teil B Analyse der Dienstleistungsqualität

4	Modelle der Dienstleistungsqualität	111
4.1	GAP-Modelle der Dienstleistungsqualität	112
4.1.1	GAP-Modell von Parasuraman/Zeithaml/Berry	112
4.1.2	Variationen des GAP-Modells	122
4.2	Dienstleistungsqualitätsmodell von Grönroos	130
4.3	Dienstleistungsqualitätsmodell von Meyer und Mattmüller	131
4.4	Dynamisches Prozessmodell von Boulding et al.	133
4.5	Beziehungsqualitäts-Modell von Liljander und Strandvik	135
4.6	Qualitatives Zufriedenheitsmodell von Stauss und Neuhaus.	138
4.7	Modell der E-Servicequalität	140
4.8	Modell der E- Health-Servicequalität	145
	Literatur.	147
5	Messung der Dienstleistungsqualität.	151
5.1	Kundenorientierte Messansätze	153
5.1.1	Objektive Messansätze.	153
5.1.2	Subjektive Messansätze	162
5.2	Unternehmensorientierte Messansätze.	216
5.2.1	Managementorientierte Messansätze	217
5.2.2	Mitarbeiterorientierte Messansätze	224
	Literatur.	234

Teil C Planung und Steuerung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen

6	Strategische Ausrichtung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	245
6.1	Anforderungen an ein Qualitätsmanagement für Dienstleistungen	246
6.2	Aufgaben und Instrumente der Planung eines Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	249

6.3	Strategien des Qualitätsmanagements	265
6.3.1	Bedeutung und Typen von Strategien des Qualitätsmanagements	265
6.3.2	Erwartungsbezogene Strategien	267
6.3.3	Leistungsbezogene Strategien	278
	Literatur	282
7	Operative Gestaltung des Erwartungsmanagements für Dienstleistungen	287
7.1	Aufgaben des Erwartungsmanagements	287
7.2	Determinanten der Kundenerwartungen als Ausgangspunkt des Erwartungsmanagements	289
7.3	Instrumente des Erwartungsmanagements	291
7.3.1	Messung und Analyse der Kundenerwartungen	292
7.3.2	Steuerung der Kundenerwartungen	297
	Literatur	306
8	Operative Gestaltung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen ...	309
8.1	Regelkreis des Qualitätsmanagements	309
8.2	Instrumente der Qualitätsplanung	313
8.2.1	Darstellung der Instrumente	314
8.2.2	Integration der Instrumente zur Qualitätsplanung	331
8.3	Instrumente der Qualitätslenkung	333
8.3.1	Mitarbeiterbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	334
8.3.2	Kulturbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	355
8.3.3	Organisationsbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	357
8.3.4	Integration der Instrumente zur Qualitätslenkung	366
8.4	Instrumente der Qualitätsprüfung	370
8.4.1	Instrumente der internen Qualitätsprüfung	370
8.4.2	Instrumente der externen Qualitätsprüfung	375
8.4.3	Integration der Instrumente zur Qualitätsprüfung	386
8.5	Instrumente der Qualitätsmanagementdarlegung	390
8.5.1	Darstellung der Instrumente	391
8.5.2	Integration der Instrumente zur Qualitätsmanagementdarlegung	398
8.6	Integration der Phasen zu einem umfassenden Qualitätsmanagementsystem	401
	Literatur	411

Teil D Umsetzung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen

9	Implementierung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	421
9.1	Notwendigkeit einer systematischen Implementierung des Qualitätsmanagements	421
9.2	Barrieren der Umsetzung eines Qualitätsmanagements	423
9.3	Ansatzpunkte einer Implementierung des Qualitätsmanagements	424
9.3.1	Strukturorientierte Ansatzpunkte	425
9.3.2	Systemorientierte Ansatzpunkte	432
9.3.3	Kulturorientierte Ansatzpunkte	437
9.4	Gestaltung der Implementierung des Qualitätsmanagements	441
	Literatur	444
10	Bedeutung von Qualitätsauszeichnungen für Dienstleistungsunternehmen	447
10.1	Merkmale und Systematisierung von Qualitätsauszeichnungen	448
10.2	Darstellung ausgewählter Qualitätsauszeichnungen und Qualitätspreismodelle	451
10.2.1	EFQM Excellence Award	451
10.2.2	Ludwig-Erhard-Preis und ESPRIX-Award	463
10.3	Nutzung der Qualitätspreismodelle zur Implementierung des Qualitätsmanagements	466
10.4	Kritische Würdigung von Qualitätsauszeichnungen	468
	Literatur	470
11	Zertifizierung des Qualitätsmanagements von Dienstleistungsunternehmen	473
11.1	Begriff und Rahmenbedingungen der Zertifizierung	473
11.2	Ziele der Zertifizierung	477
11.3	Prozess der Zertifizierung	480
11.3.1	Auswahl der Zertifizierungsstelle	480
11.3.2	Entscheidung über die Zertifizierungsnorm	482
11.3.3	Vorbereitung einer Zertifizierung	485
11.3.4	Ablauf der Zertifizierung	487
11.4	Nutzenwirkungen der Zertifizierung	491
11.5	Kritische Würdigung der Zertifizierung	497
	Literatur	500

Teil E Qualitätscontrolling für Dienstleistungen

12	Konzept des Qualitätscontrolling für Dienstleistungen	505
12.1	Begriff und Funktionen des Qualitätscontrolling	505
12.2	Bausteine des Qualitätscontrolling	510
	Literatur	526

13	Prozesskontrollen im Qualitätsmanagement	531
13.1	Grundlagen zu Prozesskontrollen im Qualitätsmanagement	531
13.1.1	Begriff der Prozesskontrollen	531
13.1.2	Ziele von Prozesskontrollen	534
13.2	Prozessarten im Rahmen des Qualitätsmanagements	537
13.2.1	Leistungsprozesse (Kernprozesse)	538
13.2.2	Unterstützungsprozesse (Supportprozesse)	540
13.2.3	Führungsprozesse	542
13.3	Methoden der Prozesskontrolle	544
13.3.1	Methoden zur Kontrolle der Terminplanung	544
13.3.2	Methoden zur Kontrolle der Aktivitätenplanung	548
13.3.3	Methoden zur Kontrolle der Ressourcenplanung	552
13.4	Kritische Würdigung von Prozesskontrollen im Qualitätsmanagement	558
	Literatur	559
14	Effektivitätskontrollen im Qualitätsmanagement	561
14.1	Grundlagen der Effektivitätskontrolle	561
14.1.1	Wirkungskomponenten der Effektivitätskontrolle	561
14.1.2	Instrumente der Effektivitätskontrolle	563
14.2	Effektivitätskontrollen durch ein Erfolgsketten-Controlling	576
14.2.1	Nationale Kundenbarometer als konzeptionelle Basis	576
14.2.2	Effektivitätskontrollen durch unternehmensspezifische Kundenbarometer	587
14.3	Kritische Würdigung von Effektivitätskontrollen	596
	Literatur	598
15	Effizienzkontrollen des Qualitätsmanagements	601
15.1	Kosten des Qualitätsmanagements	602
15.1.1	Begriff der Qualitätskosten	602
15.1.2	Tätigkeitsorientierte Einteilung qualitätsbezogener Kosten	603
15.1.3	Wirkungsorientierte Einteilung qualitätsbezogener Kosten	608
15.1.4	Fehlerkostenrechnung	611
15.1.5	Ermittlung der Kosten des Qualitätsmanagements	612
15.1.6	Kritische Würdigung des Konzeptes qualitätsbezogener Kosten	617
15.2	Nutzen des Qualitätsmanagements	619
15.2.1	Interner Nutzen des Qualitätsmanagements	619
15.2.2	Externer Nutzen des Qualitätsmanagements	619
15.2.3	Ermittlung des Nutzens des Qualitätsmanagements	620

15.3	Kosten-Nutzen-Analyse des Qualitätsmanagements	623
15.3.1	Statische Effizienzkennziffern	623
15.3.2	Dynamische Effizienzkennziffern	634
15.4	Kritische Würdigung der Effizienzkontrolle	639
	Literatur.	640
16	Zusammenfassung: Zehn Schritte zu einem erfolgreichen Qualitätsmanagement für Dienstleistungen	643
	Stichwortverzeichnis.	649