
Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur neunten Auflage	V
 Teil A: Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	 7
1 Bedeutung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungsunternehmen	9
1.1 Wettbewerbsvorteile durch Dienstleistungsqualität	9
1.2 Erfolgskette des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	11
1.3 Dienstleistungsqualität als empirischer Erfolgsfaktor	17
2 Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	21
2.1 Begriff und Systematisierung von Dienstleistungen	21
2.2 Ansätze des Qualitätsbegriffs	30
2.3 Begriff der Dienstleistungsqualität	33
2.4 Determinanten der Dienstleistungsqualität	34
2.5 Dimensionen der Dienstleistungsqualität	41
2.6 Wirkungen der Dienstleistungsqualität	45
2.6.1 Psychologische Wirkungen der Dienstleistungsqualität	46
2.6.2 Verhaltensbezogene Wirkungen der Dienstleistungsqualität	50
2.6.3 Ökonomische Wirkungen der Dienstleistungsqualität	53
3 Konzeptionelle Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	55
3.1 Konzepte des Total Quality Management (TQM)	55
3.2 Begriff des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	66
3.3 Bausteine eines Qualitätsmanagementsystems für Dienstleistungen	67
3.4 Customer Experience Management	69

Teil B: Analyse der Dienstleistungsqualität	77
4 Modelle der Dienstleistungsqualität	79
4.1 GAP-Modelle der Dienstleistungsqualität	79
4.1.1 GAP-Modell von Parasuraman/Zeithaml/Berry	79
4.1.2 Variationen des GAP-Modells	89
4.2 Dienstleistungsqualitätsmodell von Grönroos	96
4.3 Dienstleistungsqualitätsmodell von Meyer/Mattmüller	97
4.4 Dynamisches Prozessmodell von Boulding et al.	98
4.5 Beziehungsqualitäts-Modell von Liljander/Strandvik	100
4.6 Qualitatives Zufriedenheitsmodell von Stauss/Neuhaus	103
4.7 Besonderheiten der Qualität von E-Services	105
5 Messung der Dienstleistungsqualität	115
5.1 Kundenorientierte Messansätze	117
5.1.1 Objektive Messansätze	117
5.1.2 Subjektive Messansätze	123
5.1.2.1 Merkmalsorientierte Messansätze	123
5.1.2.2 Ereignisorientierte Messansätze	153
5.1.2.3 Problemorientierte Messansätze	164
5.2 Unternehmensorientierte Messansätze	175
5.2.1 Managementorientierte Messansätze	175
5.2.2 Mitarbeiterorientierte Messansätze	182
Teil C: Planung und Steuerung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	193
6 Strategische Ausrichtung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	195
6.1 Anforderungen an ein Qualitätsmanagement für Dienstleistungen	195
6.2 Aufgaben und Instrumente der Planung eines Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	198
6.3 Strategien des Qualitätsmanagements	215
6.3.1 Bedeutung und Typen von Strategien des Qualitätsmanagements	215
6.3.2 Erwartungsbezogene Strategien	216
6.3.2.1 Strategisches Erwartungsmanagement	216
6.3.2.2 Marktbezogene Strategien	218
6.3.2.3 Kundenbezogene Strategien	219
6.3.2.4 Exkurs: Kündigung unerwünschter Kunden	221
6.3.2.5 Konkurrenzbezogene Strategien	224
6.3.3 Leistungsbezogene Strategien	225
6.3.3.1 Marktbezogene Strategien	225
6.3.3.2 Kundenbezogene Strategien	225
6.3.3.3 Konkurrenzbezogene Strategien	227

7	Operative Gestaltung des Erwartungsmanagements	231
7.1	Aufgaben des Erwartungsmanagements	231
7.2	Determinanten der Kundenerwartungen als Ausgangspunkt des Erwartungsmanagements	233
7.3	Instrumente des Erwartungsmanagements	235
7.3.1	Messung und Analyse der Kundenerwartungen	235
7.3.2	Steuerung der Kundenerwartungen	240
7.3.2.1	Direktes Erwartungsmanagement	241
7.3.2.2	Indirektes Erwartungsmanagement	243
8	Operative Gestaltung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	251
8.1	Regelkreis des Qualitätsmanagements	251
8.2	Instrumente der Qualitätsplanung	255
8.2.1	Darstellung der Instrumente	255
8.2.2	Integration der Instrumente zur Qualitätsplanung	273
8.3	Instrumente der Qualitätslenkung	275
8.3.1	Mitarbeiterbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	276
8.3.1.1	Qualitätsorientierte Personalbeschaffung	278
8.3.1.2	Qualitätsorientierter Personaleinsatz	282
8.3.1.3	Qualitätsorientierte Personalentwicklung	285
8.3.1.4	Qualitätsorientierte Anreizsysteme für Mitarbeitende	293
8.3.2	Kulturbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	297
8.3.3	Organisationsbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	299
8.3.3.1	Qualitätsbezogene Aufbauorganisation	299
8.3.3.2	Qualitätsbezogene Ablauforganisation	304
8.3.4	Integration der Instrumente zur Qualitätslenkung	308
8.4	Instrumente der Qualitätsprüfung	312
8.4.1	Instrumente der internen Qualitätsprüfung	313
8.4.2	Instrumente der externen Qualitätsprüfung	318
8.4.3	Integration der Instrumente zur Qualitätsprüfung	330
8.5	Instrumente der Qualitätsmanagementdarlegung	333
8.5.1	Darstellung der Instrumente	333
8.5.2	Integration der Instrumente zur Qualitätsmanagementdarlegung	342
8.6	Integration der Phasen zu einem umfassenden Qualitätsmanagementsystem	343
Teil D: Umsetzung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen		355
9	Implementierung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	357
9.1	Notwendigkeit einer systematischen Implementierung des Qualitätsmanagements	357
9.2	Barrieren der Umsetzung eines Qualitätsmanagements	359
9.3	Ansatzpunkte einer Implementierung des Qualitätsmanagements	360

9.3.1	Strukturorientierte Ansatzpunkte	361
9.3.2	Systemorientierte Ansatzpunkte	365
9.3.3	Kulturorientierte Ansatzpunkte	369
9.4	Gestaltung der Implementierung des Qualitätsmanagements	373
10	Bedeutung von Qualitätsauszeichnungen für Dienstleistungsunternehmen ..	377
10.1	Merkmale und Systematisierung von Qualitätsauszeichnungen	377
10.2	Darstellung ausgewählter Qualitätsauszeichnungen und Qualitätspreis- modelle	380
10.2.1	EFQM Excellence Award	381
10.2.1.1	Grundkonzepte der Excellence	382
10.2.1.2	Kriterienmodell des EFQM-Modells	383
10.2.1.3	RADAR-Logik als Bewertungsrahmen	387
10.2.1.4	Bewerbungsprozess für den EFQM Excellence Award	389
10.2.2	Ludwig-Erhard-Preis und ESPRIX-Award	391
10.3	Nutzung der Qualitätspreismodelle zur Implementierung des Qualitätsmanagements	394
10.4	Kritische Würdigung von Qualitätsauszeichnungen	395
11	Zertifizierung des Qualitätsmanagements von Dienstleistungsunternehmen ..	397
11.1	Begriff und Rahmenbedingungen der Zertifizierung	397
11.2	Ziele der Zertifizierung	401
11.3	Prozess der Zertifizierung	404
11.3.1	Auswahl der Zertifizierungsstelle	404
11.3.2	Entscheidung über die Zertifizierungsnorm	406
11.3.3	Vorbereitung einer Zertifizierung	408
11.3.4	Ablauf der Zertifizierung	410
11.4	Nutzenwirkungen der Zertifizierung	416
11.5	Kritische Würdigung der Zertifizierung	420
Teil E:	Qualitätscontrolling für Dienstleistungen	425
12	Konzept des Qualitätscontrolling für Dienstleistungen	427
12.1	Begriff und Funktionen des Qualitätscontrolling	427
12.2	Bausteine des Qualitätscontrolling	432
13	Prozesscontrolling im Qualitätsmanagement	447
13.1	Grundlagen zu Prozesskontrollen im Qualitätsmanagement	447
13.1.1	Begriff der Prozesskontrollen	447
13.1.2	Ziele von Prozesskontrollen	449
13.2	Prozessarten im Rahmen des Qualitätsmanagements	452
13.2.1	Leistungsprozesse (Kernprozesse)	453
13.2.2	Unterstützungsprozesse (Supportprozesse)	455
13.2.3	Führungsprozesse	457

13.3 Methoden der Prozesskontrolle	458
13.3.1 Methoden zur Kontrolle der Terminplanung	459
13.3.2 Methoden zur Kontrolle der Aktivitätenplanung	462
13.3.3 Methoden zur Kontrolle der Ressourcenplanung	467
13.4 Kritische Würdigung von Prozesskontrollen im Qualitätsmanagement	473
14 Effektivitätskontrollen im Qualitätsmanagement	475
14.1 Grundlagen der Effektivitätskontrolle	475
14.1.1 Wirkungskomponenten der Effektivitätskontrolle	475
14.1.2 Instrumente der Effektivitätskontrolle	477
14.1.2.1 Instrumente zur Erhebung der psychologischen Wirkungen des Qualitätsmanagements	477
14.1.2.2 Instrumente zur Erhebung der Verhaltenswirkungen des Qualitätsmanagements	483
14.2 Effektivitätskontrollen durch ein Erfolgsketten-Controlling	489
14.2.1 Nationale Kundenbarometer als konzeptionelle Basis	490
14.2.1.1 Konzept der Nationalen Kundenbarometer	490
14.2.1.2 Nutzung Nationaler Kundenbarometer für die Effektivitätskontrolle	494
14.2.1.3 Darstellung des European Performance Satisfaction Index (EPSI)	495
14.2.1.4 Kritische Würdigung von Nationalen Kundenbarometern .	499
14.2.2 Effektivitätskontrollen durch unternehmensspezifische Kundenbarometer	501
14.3 Kritische Würdigung von Effektivitätskontrollen	511
15 Effizienzkontrollen des Qualitätsmanagements	513
15.1 Kosten des Qualitätsmanagements	513
15.1.1 Begriff der Qualitätskosten	513
15.1.2 Tätigkeitsorientierte Einteilung qualitätsbezogener Kosten	515
15.1.3 Wirkungsorientierte Einteilung qualitätsbezogener Kosten	519
15.1.4 Fehlerkostenrechnung	522
15.1.5 Ermittlung der Kosten des Qualitätsmanagements	525
15.1.6 Kritische Würdigung des Konzeptes qualitätsbezogener Kosten	528
15.2 Nutzen des Qualitätsmanagements	529
15.2.1 Interner Nutzen des Qualitätsmanagements	530
15.2.2 Externer Nutzen des Qualitätsmanagements	530
15.2.3 Ermittlung des Nutzens des Qualitätsmanagements	531
15.3 Kosten-Nutzen-Analyse des Qualitätsmanagements	534
15.3.1 Statische Effizienzkenzziffern	535
15.3.2 Dynamische Effizienzkenzziffern	543
15.4 Kritische Würdigung der Effizienzkontrolle	548

16 Zusammenfassung: Zehn Schritte zu einem erfolgreichen Qualitätsmanagement für Dienstleistungen	551
Literaturverzeichnis	557
Abbildungsverzeichnis	597
Stichwortverzeichnis	607