

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	V
Vorwort	VII
Inhaltsverzeichnis	IX
Abbildungsverzeichnis	XIII
Tabellenverzeichnis	XV
Abkürzungs- und Symbolverzeichnis	XVII
 1. Einleitung	 1
1.1 Motivation und Problemstellung	1
1.2 Forschungsprogramm	2
1.2.1 Fragestellung und Ziel	2
1.2.2 Adressaten	2
1.2.3 Vorgehen und Methodik	3
1.2.4 Abgrenzung	4
1.3 Gliederung der Arbeit	5
 2. Prüfung von Qualität	 6
2.1 Einführung	6
2.1.1 Qualität als Mittel zum Zweck	7
2.1.2 Qualität als Vorgabe	7
2.1.3 Messung und Prüfung als Ausgangspunkt von Verbesserung	8
2.2 Begriffliche Grundlagen	9
2.2.1 Qualität	9
2.2.2 Qualitätsprüfung und -messung	10
2.2.3 Qualitätsmanagement	13
2.2.4 Qualitätsmanagementsystem	14
2.2.5 Leistungsmessungssysteme	15
2.3 Zwischenfazit	16

3. Bestimmung der Komplexität von Dienstleistungen	18
3.1 Einführung	18
3.2 Der Begriff der Dienstleistung.....	19
3.3 Messverfahren.....	21
3.3.1 Merkmalsdimensionen und Merkmale.....	21
3.3.2 Bildung des Komplexitätsindex	26
3.4 Definition komplexer Dienstleistungen.....	33
3.5 Zwischenfazit.....	34
4. Prüfung der Qualität komplexer Dienstleistungen	35
4.1 Einführung	35
4.2 Der Begriff der Dienstleistungsqualität	36
4.3 GAP-Modell der Dienstleistungsqualität.....	37
4.4 Messung der Dienstleistungsqualität	39
4.4.1 Kundenorientierter Ansatz	39
4.4.2 Multiattributive Messverfahren.....	41
4.4.3 Kritik	44
4.5 Ergebnisorientierte Prüfung der Dienstleistungsqualität.....	45
4.5.1 Einführung.....	45
4.5.2 Durchführung	46
4.5.3 Beispiel.....	48
4.5.4 Ergebnis.....	52
4.6 Prüfung der Qualität komplexer Dienstleistungen	52
4.6.1 Berücksichtigung der Zusammensetzung	53
4.6.2 Berücksichtigung des Zeiteffekts.....	54
4.6.3 Berücksichtigung der Anspruchsgruppen	55
4.6.4 Berücksichtigung des externen Faktors	55
4.6.5 Berücksichtigung der Informationsasymmetrie	57
4.6.6 Berücksichtigung der Kundenbindung.....	59
4.7 Nutzung eines Kennzahlensystems.....	61
4.7.1 Definition und Funktionen von Kennzahlen	62
4.7.2 Anforderungen an Kennzahlen	63

4.7.3 Kennzahlensystem und Indexbildung	64
4.8 Modell des Qualitätsindex	66
4.8.1 Modellannahmen	67
4.8.2 Zusammensetzung des Qualitätsindex	70
4.8.3 Verteilung des Qualitätsindex	72
4.8.4 Herleitung einer Qualitätsampel	73
4.8.5 Herleitung einer Trendindikation	76
4.9 Nutzungs- und Erweiterungsmöglichkeiten	78
4.10 Zwischenfazit	79
5. Prüfung der Qualität von Studiengängen	80
5.1 Einführung	80
5.2 Studiengänge als Prüfobjekt	81
5.2.1 Merkmale einer Dienstleistung	81
5.2.2 Merkmale einer komplexen Dienstleistung	82
5.3 Aktuelle Situation	84
5.3.1 Kritik an den angewandten Methoden	84
5.3.2 Forderung nach einer Qualitätsprüfung	86
5.4 Anforderungen an die Qualitätsprüfung	88
5.4.1 Ergebnisorientierung	88
5.4.2 Berücksichtigung der Zusammensetzung	90
5.4.3 Berücksichtigung des Zeiteffekts	90
5.4.4 Berücksichtigung der Anspruchsgruppen	91
5.4.5 Berücksichtigung des externen Faktors	92
5.4.6 Berücksichtigung der Informationsasymmetrie	92
5.4.7 Berücksichtigung der Kundenbindung	94
5.4.8 Berücksichtigung der Mitarbeiter-Motivation	95
5.4.9 Berücksichtigung der Kosten	96
5.5 Adaption des Qualitätsindex zur Prüfung eines Studiengangs	97
5.5.1 Ermittlung der Kennzahlen	97
5.5.2 Indexzusammensetzung	107
5.6 Zwischenfazit	111

6. Schlussbetrachtung	114
6.1 Zusammenfassung der Ergebnisse	114
6.2 Ausblick	116
Literaturverzeichnis	117