

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	15
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	49
2.6	Wirkungen der Dienstleistungsqualität	57
2.6.1	Psychologische Wirkungen der Dienstleistungsqualität	57
2.6.2	Verhaltensbezogene und ökonomische Wirkungen der Dienstleistungsqualität	63
3	Konzeptionelle Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	69
3.1	Konzepte des Total Quality Management (TQM)	69
3.2	Begriff des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	83
3.3	Bausteine eines Qualitätsmanagementsystems für Dienstleistungen	84
3.4	Customer Experience Management	89

Teil B Analyse der Dienstleistungsqualität

4	Modelle der Dienstleistungsqualität	99
4.1	GAP-Modell der Dienstleistungsqualität	99

4.1.1	GAP-Modell von Parasuraman/Zeithaml/Berry	99
4.1.2	Variationen des GAP-Modells	115
4.2	Dienstleistungsqualitätsmodell von Grönroos	123
4.3	Dienstleistungsqualitätsmodell von Meyer und Mattmüller	125
4.4	Dynamisches Prozessmodell von Boulding et al.	127
4.5	Beziehungsqualitäts-Modell von Liljander und Strandvik	130
4.6	Qualitatives Zufriedenheitsmodell von Stauss/Neuhaus	135
5	Messung der Dienstleistungsqualität	139
5.1	Kundenorientierte Messansätze	141
5.1.1	Objektive Messansätze	141
5.1.2	Subjektive Messansätze	146
5.1.2.1	Merkmalsorientierte Messansätze	147
5.1.2.2	Ereignisorientierte Messansätze	180
5.1.2.3	Problemorientierte Messansätze	195
5.2	Unternehmensorientierte Messansätze	206
5.2.1	Managementorientierte Messansätze	206
5.2.2	Mitarbeiterorientierte Messansätze	214

Teil C Planung und Steuerung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen

6	Strategische Ausrichtung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	231
6.1	Anforderungen an ein Qualitätsmanagement für Dienstleistungen	231
6.2	Aufgaben und Instrumente der Planung eines Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	236
6.3	Strategien des Qualitätsmanagements	253
6.3.1	Bedeutung und Typen von Strategien des Qualitätsmanagements	253
6.3.2	Erwartungsbezogene Strategien	255
6.3.2.1	Strategisches Erwartungsmanagement	255
6.3.2.2	Marktbezogene Strategien	258
6.3.2.3	Kundenbezogene Strategien	258
6.3.2.4	Exkurs: Kündigung unerwünschter Kunden	262
6.3.2.5	Konkurrenzbezogene Strategien	266
6.3.3	Leistungsbezogene Strategien	267
6.3.3.1	Marktbezogene Strategien	268
6.3.3.2	Kundenbezogene Strategien	268
6.3.3.3	Konkurrenzbezogene Strategien	271

7	Operative Gestaltung des Erwartungsmanagements	275
7.1	Aufgaben des Erwartungsmanagements	275
7.2	Determinanten der Kundenerwartungen als Ausgangspunkt des Erwartungsmanagements	278
7.3	Instrumente des Erwartungsmanagements	281
7.3.1	Messung und Analyse der Kundenerwartungen	282
7.3.2	Steuerung der Kundenerwartungen	288
7.3.2.1	Direktes Erwartungsmanagement	290
7.3.2.2	Indirektes Erwartungsmanagement	293
8	Operative Gestaltung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	301
8.1	Regelkreis des Qualitätsmanagements	301
8.2	Instrumente der Qualitätsplanung	306
8.2.1	Darstellung der Instrumente	306
8.2.2	Integration der Instrumente der Qualitätsplanung	326
8.3	Instrumente der Qualitätslenkung	329
8.3.1	Mitarbeiterbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	330
8.3.1.1	Qualitätsorientierte Personalauswahl	333
8.3.1.2	Qualitätsorientierte Personalentwicklung	335
8.3.1.3	Qualitätsorientierte Anreizsysteme	343
8.3.2	Kulturbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	346
8.3.3	Organisationsbezogene Instrumente der Qualitätslenkung	348
8.3.3.1	Qualitätsbezogene Aufbauorganisation	349
8.3.3.2	Qualitätsbezogene Ablauforganisation	355
8.3.4	Integration der Instrumente der Qualitätslenkung	358
8.4	Instrumente der Qualitätsprüfung	361
8.4.1	Instrumente der internen Qualitätsprüfung	362
8.4.2	Instrumente der externen Qualitätsprüfung	366
8.4.3	Integration der Instrumente der Qualitätsprüfung	375
8.5	Instrumente der Qualitätsmanagementdarlegung	380
8.5.1	Darstellung der Instrumente	381
8.5.2	Integration der Instrumente der Qualitätsmanagementdarlegung	385
8.6	Integration der Einzelphasen zu einem umfassenden Qualitätsmanagementsystem	387

Teil D Umsetzung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen

9	Implementierung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	401
9.1	Notwendigkeit einer systematischen Implementierung des Qualitätsmanagements	401
9.2	Barrieren der Umsetzung eines Qualitätsmanagements	402
9.3	Ansatzpunkte einer Implementierung des Qualitätsmanagements	405
9.3.1	Strukturorientierte Ansatzpunkte	407
9.3.2	Systemorientierte Ansatzpunkte	410
9.3.3	Kulturorientierte Ansatzpunkte	417
9.4	Gestaltung der Implementierung des Qualitätsmanagements ...	421
10	Bedeutung von Qualitätsauszeichnungen für Dienstleistungsunternehmen	427
10.1	Merkmale und Systematisierung von Qualitätspreisen	427
10.2	Darstellung ausgewählter Qualitätspreise und Qualitätspreismodelle	432
10.2.1	EFQM Excellence Award	432
10.2.1.1	EFQM-Modell als Bewertungsbasis	432
10.2.1.2	Bewerbungsprozess für den EFQM Excellence Award	439
10.2.2	Ludwig-Erhard-Preis und ESPRIX-Award	442
10.3	Nutzung der Qualitätspreismodelle zur Implementierung des Qualitätsmanagements	445
10.4	Kritische Würdigung von Qualitätspreisen	447
11	Auditing und Zertifizierung des Qualitätsmanagements von Dienstleistungsunternehmen	451
11.1	Begriff, Bedeutung und Rahmenbedingungen der Zertifizierung	451
11.2	Definition externer und interner Ziele der Zertifizierung	456
11.3	Prozess der Zertifizierung	460
11.3.1	Auswahl der Zertifizierungsstelle	460
11.3.2	Entscheidung über die Zertifizierungsnorm	463
11.3.3	Vorbereitung einer Zertifizierung	466
11.3.4	Ablauf der Zertifizierung	471
11.4	Nutzenwirkungen der Zertifizierung	475
11.5	Kritische Würdigung des Einsatzes der Zertifizierung im Rahmen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen ...	483

Teil E Qualitätscontrolling für Dienstleistungen

12	Konzept des Qualitätscontrolling für Dienstleistungen	489
12.1	Begriff und Funktionen des Qualitätscontrolling	489
12.2	Qualitätsbezogene Wirtschaftlichkeitsanalyse als zentraler Baustein des Qualitätscontrolling	496
13	Qualitätskosten-Controlling	507
13.1	Wirtschaftlichkeitsanalyse auf Basis des Qualitätskostenkonzepts	507
13.1.1	Begriff der Qualitätskosten	507
13.1.2	Tätigkeitsorientierte Einteilung qualitätsbezogener Kosten	509
13.1.3	Wirkungsorientierte Einteilung qualitätsbezogener Kosten	517
13.1.4	Fehlerkostenrechnung	520
13.2	Kritische Würdigung des Konzeptes qualitätsbezogener Kosten	524
14	Erfolgsketten-Controlling durch Kundenbarometer	527
14.1	Nationale Kundenbarometer als konzeptionelle Basis	527
14.1.1	Konzept von Nationalen Kundenbarometern	528
14.1.2	Darstellung des European Performance Satisfaction Index (EPSI)	533
14.1.3	Kritische Würdigung von Nationalen Kundenbarometern	539
14.2	Erfolgsketten-Controlling durch unternehmensspezifische Kundenbarometer	542
15	Kosten-Nutzen-Controlling des Qualitätsmanagements	555
15.1	Ermittlung der Kosten des Qualitätsmanagements	555
15.2	Ermittlung des Nutzens des Qualitätsmanagements	559
15.3	Wirtschaftlichkeitskennziffern des Qualitätsmanagements	568
15.3.1	Statische Wirtschaftlichkeitskennziffern	569
15.3.2	Dynamische Wirtschaftlichkeitskennziffern	578
15.4	Kritische Würdigung der Kosten-Nutzen-Analyse	584
16	Zusammenfassung: Zehn Schritte zu einem erfolgreichen Qualitätsmanagement für Dienstleistungen	587
	Literaturverzeichnis	595
	Stichwortverzeichnis	639