

Christian Ellereit

Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen

Überblick, führungstechnische Gestaltung,
Implementierung und Handlungsalternativen nach
erfolgreicher Implementierung

Diplomarbeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 1997 Diplomica Verlag GmbH
ISBN: 9783832407575

Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen

Überblick, führungstechnische Gestaltung, Implementierung und Handlungsalternativen nach erfolgreicher Implementierung

Christian Ellereit

Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen

*Überblick, führungstechnische Gestaltung,
Implementierung und Handlungsalternativen
nach erfolgreicher Implementierung*

Diplomarbeit
an der Fachhochschule Offenburg
Dezember 1997 Abgabe



Diplomarbeiten Agentur
Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey
Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke
und Guido Meyer GbR

Hermannstal 119 k
22119 Hamburg

agentur@diplom.de
www.diplom.de

ID 757

Ellereit, Christian: Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen: Überblick, führungstechnische Gestaltung, Implementierung und Handlungsalternativen nach erfolgreicher Implementierung / Christian Ellereit - Hamburg: Diplomarbeiten Agentur, 1998

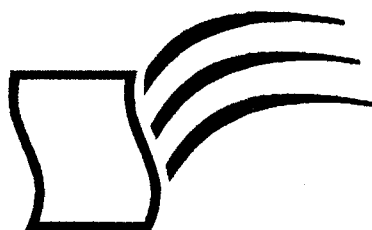
Zugl.: Offenburg, Fachhochschule, Diplom, 1997

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, daß solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey, Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke & Guido Meyer GbR
Diplomarbeiten Agentur, <http://www.diplom.de>, Hamburg
Printed in Germany



Diplomarbeiten Agentur

Wissensquellen gewinnbringend nutzen

Qualität, Praxisrelevanz und Aktualität zeichnen unsere Studien aus. Wir bieten Ihnen im Auftrag unserer Autorinnen und Autoren Wirtschaftsstudien und wissenschaftliche Abschlussarbeiten – Dissertationen, Diplomarbeiten, Masterarbeiten, Staatsexamensarbeiten und Studienarbeiten zum Kauf. Sie wurden an deutschen Universitäten, Fachhochschulen, Akademien oder vergleichbaren Institutionen der Europäischen Union geschrieben. Der Notendurchschnitt liegt bei 1,5.

Wettbewerbsvorteile verschaffen – Vergleichen Sie den Preis unserer Studien mit den Honoraren externer Berater. Um dieses Wissen selbst zusammenzutragen, müssten Sie viel Zeit und Geld aufbringen.

<http://www.diplom.de> bietet Ihnen unser vollständiges Lieferprogramm mit mehreren tausend Studien im Internet. Neben dem Online-Katalog und der Online-Suchmaschine für Ihre Recherche steht Ihnen auch eine Online-Bestellfunktion zur Verfügung. Inhaltliche Zusammenfassungen und Inhaltsverzeichnisse zu jeder Studie sind im Internet einsehbar.

Individueller Service – Gerne senden wir Ihnen auch unseren Papierkatalog zu. Bitte fordern Sie Ihr individuelles Exemplar bei uns an. Für Fragen, Anregungen und individuelle Anfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit

Ihr Team der Diplomarbeiten Agentur

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey –
Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke —
und Guido Meyer GbR —

Hermannstal 119 k —
22119 Hamburg —

Fon: 040 / 655 99 20 —
Fax: 040 / 655 99 222 —

agentur@diplom.de —
www.diplom.de —

I. Vorwort

Eine Diplomarbeit kann nur durch die Unterstützung vieler Personen entstehen. Dafür möchte ich mich bei allen, die an irgend einer Stelle an der Entstehung dieser Diplomarbeit mitwirkten, bedanken.

Besonders bedanken möchte ich mich bei

- Herrn Prof. Dr. rer. pol. J. Fischer für die fachkundige Betreuung der Diplomarbeit seitens der Fachhochschule Offenburg, Standort Gengenbach.
- Herrn M. Böhme für das stetige Korrekturlesen und die wertvollen Hinweise, die zur inhaltlichen Abrundung dieser Arbeit führten..
- Frau Benz und Frau Henninger, welche mir auch die ausgefallensten Literaturwünsche erfüllten.
- Meiner Familie, welche mich während der Erstellung der Arbeit tatkräftig unterstützte und stetig motivierte.

Christian Ellereit

II. Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	III
Tabellenverzeichnis	IV
Abkürzungsverzeichnis	V

A. Grundlagen..... 1

1	Einleitung, Zielsetzung und methodisches Konzept	1
2	Dienstleistung.....	3
2.1	Bedeutung des Qualitätsaspektes im Dienstleistungsunternehmen	3
2.2	Der Dienstleistungsbegriff	4
3	Qualität	6
3.1	Der Qualitätsbegriff.....	6
3.2	Entwicklung der Qualitätssicherungsmaßnahmen.....	8
3.2.1	Inspektionsorientierte Qualitätssicherung	8
3.2.2	Integrierte Qualitätssicherung	8
3.2.3	Qualitätssicherung als unternehmensweite Managementaufgabe	9
4	Dienstleistungsqualität.....	10
4.1	Zum Begriff der Dienstleistungsqualität.....	10
4.2	Dimensionen der Dienstleistungsqualität.....	11

B. Total Quality Management in Theorie und Praxis..... 13

1	Begriffsabgrenzungen.....	13
2	Bedeutung des Total Quality Management.....	14
3	Definition des Total Quality Management.....	16
4	Ziele, Elemente und Phasen des Total Quality Management	20
5	Vorteile und Nachteil des Total Quality Management	25

C. Implementierung.....	26
1 Grundlagen der Implementierung	27
1.1 Verfahren zur Messung der Dienstleistungsqualität	27
1.1.1 Notwendigkeit einer Qualitätsmessung.....	27
1.1.2 Überblick über die wesentlichen Verfahren.....	27
1.1.3 Multiattributive Verfahren	30
1.1.4 Ereignisorientierte Verfahren.....	31
1.1.5 Vorteile und Nachteile der kundenorientierten Meßverfahren.....	32
1.2 Erfassung der Wirtschaftlichkeit des Total Quality Management	33
1.2.1 Kosten des Total Quality Management.....	33
1.2.2 Nutzenwirkungen des Total Quality Management.....	36
1.2.3 Ansatzpunkte für einen Kosten-/Nutzen-Vergleich	37
1.3 Führen im Total Quality Management.....	39
1.3.1 Bedeutung des Managements im Total Quality Management	39
1.3.2 Verpflichtung der Unternehmensleitung	39
1.3.3 Führungselemente	40
1.3.4 Problembereich mittleres Management.....	47
2 Voraussetzungen und Widerständen der Implementierung	49
2.1 Voraussetzungen für die Implementierung	49
2.2 Widerstände bei der Implementierung.....	51
3 Phasen der Implementierung.....	52
3.1 Überblick.....	52
3.2 Qualitätsplanung	53
3.2.1 Entscheidung der Unternehmensleitung.....	53
3.2.2 Bildung der TQM-Steuergruppe und Ernennung des TQM-Promotors.....	54
3.2.3 Ausarbeiten der Qualitätsposition, der -strategie und der -grundsätze	55
3.2.4 Einbeziehung des Betriebsrates.....	59
3.2.5 Erarbeiten eines Einführungsplanes	59
3.2.6 Information der Führungskräfte und der Mitarbeiter	61
3.2.7 Analyse der Anforderungen an die Dienstleistungsqualität	62
3.2.8 Festlegen der Qualitätsziele und der Qualitätsstandards.....	67

3.3	Qualitätslenkung	70
3.3.1	Mitarbeiterbezogene Qualitätslenkung	71
3.3.1.1	Qualitätsorientierte Personalauswahl	71
3.3.1.2	Qualitätsorientierte Personalentwicklung	72
3.3.1.3	Anreizsysteme und Feedback-Systeme	75
3.3.2	Kulturbezogene Qualitätslenkung	77
3.3.3	Organisationsbezogene Qualitätslenkung	78
3.3.3.1	Organisationsbezogene Aufbauorganisation	78
3.3.3.2	Organisationsbezogene Ablauforganisation	83
3.3.4	Kommunikationsbezogene Qualitätslenkung	84
3.4	Qualitätsprüfung	85
3.5	Qualitätsmanagementdarlegung	89

D. Handlungsalternativen nach erfolgreicher Implementierung 92

1	Zertifizierung	92
1.1	Gründe, Begriff, Ziele und Rahmenbedingungen der Zertifizierung	92
1.2	Prozeß der Zertifizierung	93
1.2.1	Auswahl des Zertifizierers	93
1.2.2	Entscheidung über die Zertifizierungsnorm	94
1.2.3	Ablauf der Zertifizierung	94
1.3	Vorteile und Nachteile der Zertifizierung	95
2	Qualitätsauszeichnungen	96
2.1	Kennzeichnung und Systematisierung von Qualitätsauszeichnungen	96
2.2	Nutzungsmöglichkeiten von Qualitätsauszeichnungen	97
2.3	Vorteile und Nachteile von Qualitätsauszeichnungen	98
2.4	Ansatzpunkte für eine deutsche Qualitätsauszeichnung	98

E. Zusammenfassung und Ausblick 99

Anhang 1:	Anschreiben an die Finanzdienstleister	101
Anhang 2:	Antwortschreiben der Vereinsbank AG	102
Anhang 3:	Antwortschreiben der Westdeutschen Landesbank AG	103

Anhang 4: Antwortschreiben der Hypo Bank AG.....	104
Anhang 5: Antwortschreiben des Bundesverbandes deutscher Banken.....	105
Anhang 6: Antwortschreiben der Dresdner Bank AG	106
Anhang 7: Antwortschreiben der Deutschen Bank AG.....	107
Literaturverzeichnis	108
Quellenverzeichnis	124
Versicherung	125

III. Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Aufbau der Arbeit	2
Abb. 2: Eingliederung des Qualitätsmanagementsystems	14
Abb. 3: Begriffselemente des Total Quality Management.....	17
Abb. 4: Gegenüberstellung traditionelle Qualitätskonzepte und Total Quality Management ...	18
Abb. 5: Verfahren zur Messung der Dienstleistungsqualität	27
Abb. 6: Traditionelle Qualitätskostensicht	35
Abb. 7: Neue Qualitätskostengliederung	36
Abb. 8: Kategorien qualitätsbezogener Wirtschaftlichkeitskennzahlen	38
Abb. 9: Phasen des Total Quality Managementsystems	52
Abb. 10: Logo für das Qualitätsmanagementsystem der Hypo Bank AG	58
Abb. 11: Ablaufrahmen und Zeitrahmen für die Implementierung	59
Abb. 12: Verantwortungsebenen für die jeweiligen Maßnahmen.....	61
Abb. 13: Systematisierung der Qualitätsauszeichnungen	96

IV. Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Vergleich Total Quality Management und ökonomisches Unternehmensmodell	19
Tab. 2: Beschreibung ausgewählter Qualitätsmeßverfahren	30
Tab. 3: Vorteile und Nachteile von kundenorientierten Qualitätsmeßverfahren	32
Tab. 4: Widerstandsbereiche bei der Implementierung	51
Tab. 5: SWOT-Analyse am Beispiel des Sparkassenverbundes	56
Tab. 6: Qualitätsgrundsätze der Rhenus AG	58
Tab. 7: Kundenorientierte Eigenschaften und Fähigkeiten	71
Tab. 8: Qualitätsorientierte Anreizformen in Dienstleistungsunternehmen	76
Tab. 9: Systematisierung von Kommunikationsprozessen	84
Tab. 10: Kosten der Zertifizierung	93

V. Abkürzungsverzeichnis

a.a.O.	am angegebenen Ort
Abb.	Abbildung
asw	Absatzwirtschaft
B.Bl.	Betriebswirtschaftliche Blätter
bit	bürowelt im trend
BVW	Betriebliches Vorschlagswesen
bzw.	beziehungsweise
CIT	Critical Incident Technique
CWQC	Company Wide Quality Control
d.h.	das heißt
DBW	Der Betriebswirt
DGQ	Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.
DIN	Deutsches Institut für Normung e.V.
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EG	Europäische Gemeinschaft
EN	Europa-Normen
f.	folgende Seite
ff.	fortfolgende
FLF	Finanzierung, Leasing, Factoring
GfK	Gesellschaft für Konsumforschung
ggü.	gegenüber
i. d. R.	in der Regel