

Lehrveranstaltung:

Dienstleistungsmanagement

-

Wintersemester 2009 / 2010

Qualitätssicherung in Dienstleistungsunternehmen

Definitionen

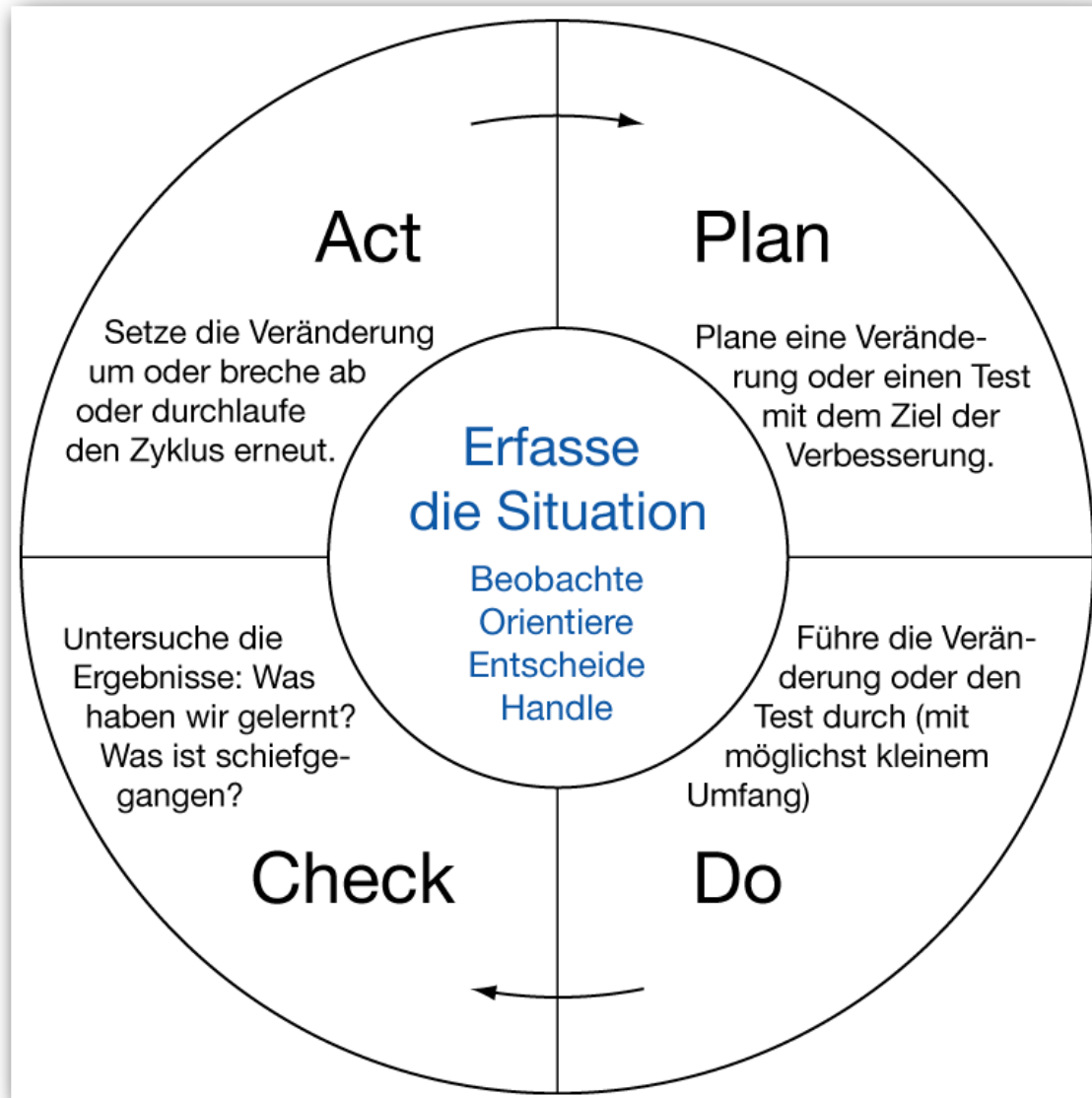
- **Definition Qualität**
 - Qualität (lat. qualitas): Beschaffenheit, Zustand, Eigenschaft
 - Permanente Erfüllung aller Kundenanforderungen
 - Angemessenheit eines Produktes
- **Definition Qualitätsmanagement**
 - Sicherstellung der Qualitätsbelange in der Unternehmensführung

Qualitätsmanagement (QM)

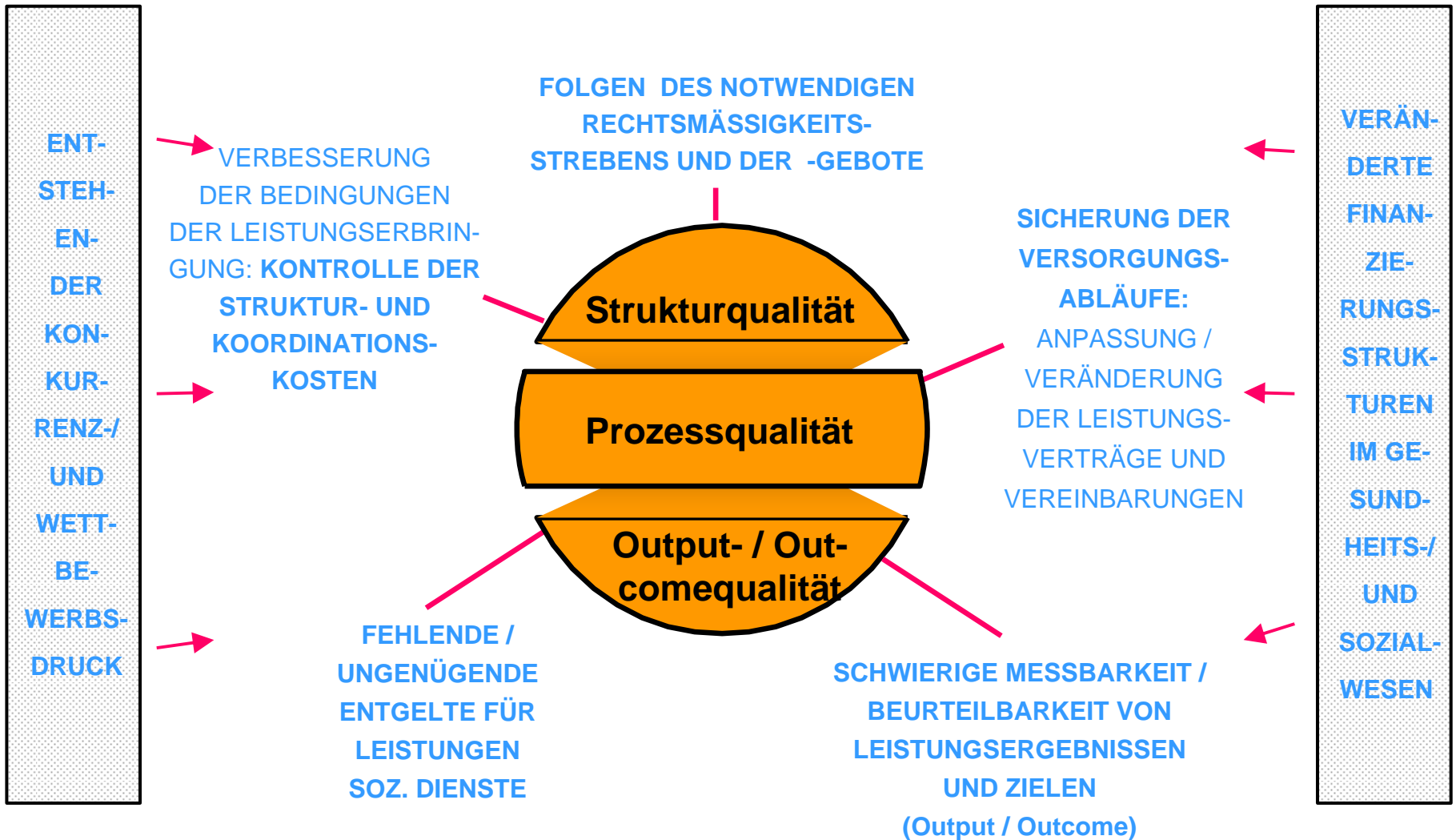
- Versuch Prozesse objektiv zu bewerten
 - Zertifizierbare Normen, z.B. EN ISO 9000:2005, EN ISO 9001:2000
- Benchmarking um Qualitätspreis
- Ziel: dauerhafte Verbesserung der Qualität von Herstellung & Endprodukt

Qualitätsmanagement (QM)

- gängigste Qualitätsmanagementsysteme:
 - **TQM – Total Quality Management**
 - DIN EN ISO 9000ff
 - EFQM – Modell der European Foundation for Quality Management
 - Demingkreis (auch PDCA-Kreis) benannt nach Edward Deming



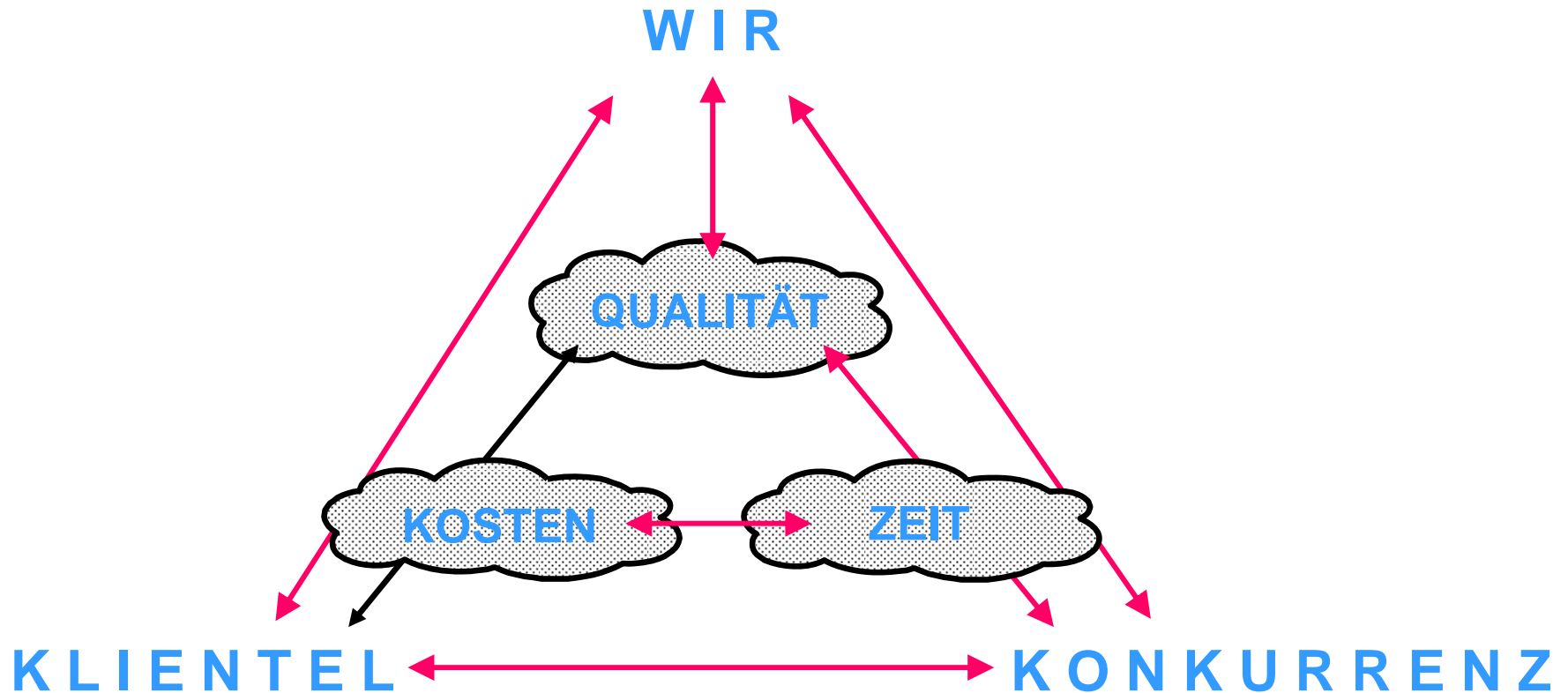
Qualitätspolitik: Wirksamkeit der klassischen Konzepte



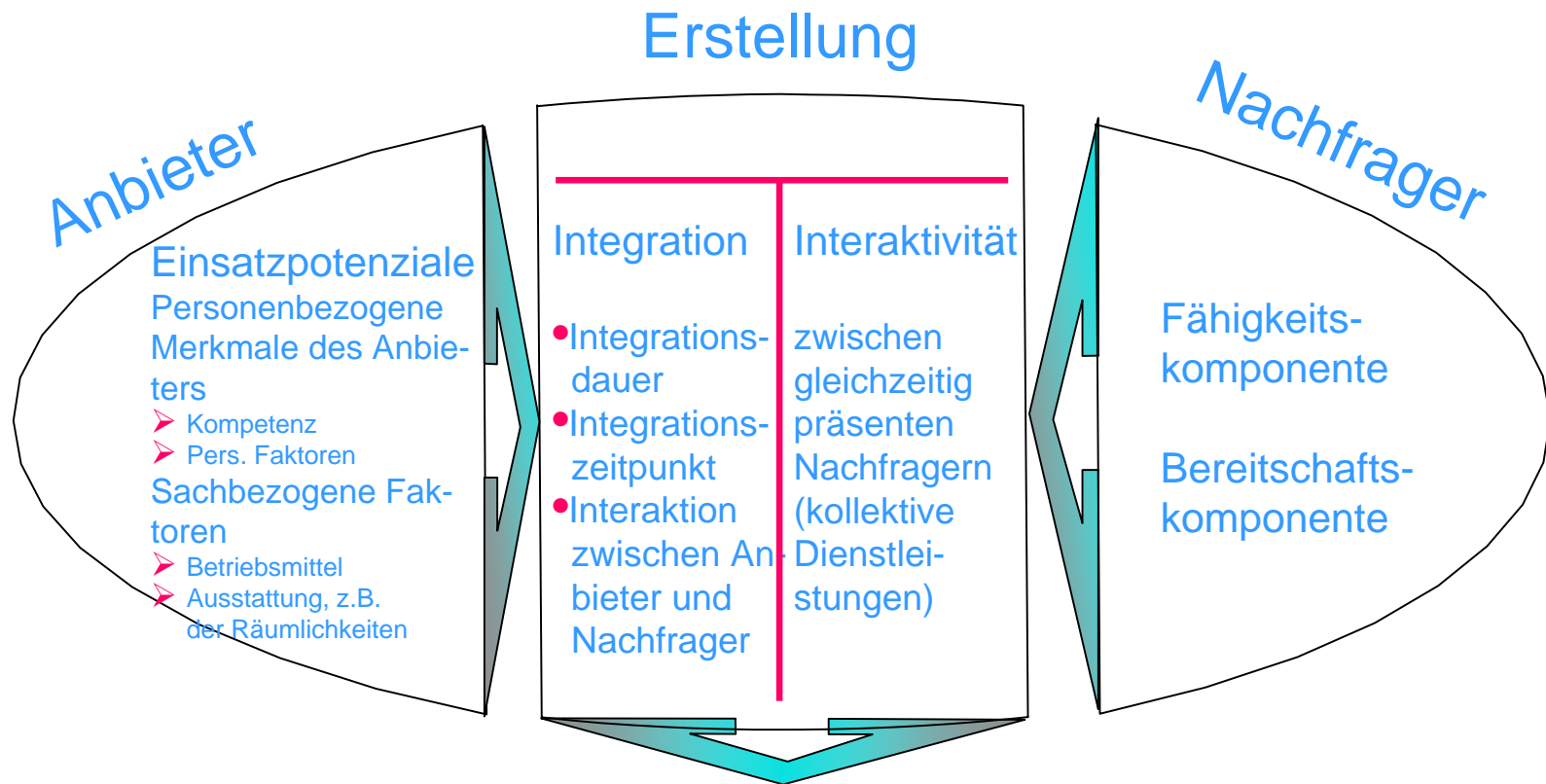
Total Quality Management (TQM)

- Qualität als Systemziel
- Wesentliche Prinzipien:
 - Qualität orientiert sich am Kunden
 - mit Mitarbeitern aller Bereiche und Ebenen
 - kein Ziel, sondern nie endender Prozess
 - nicht nur Produkte, sondern auch Dienstleistungen
 - setzt aktives Handeln voraus und muss erarbeitet werden
- TQM in Europa = EFQM

Das "magische" Dreieck der Qualitätssicherung



Modell der Dienstleistungsqualität



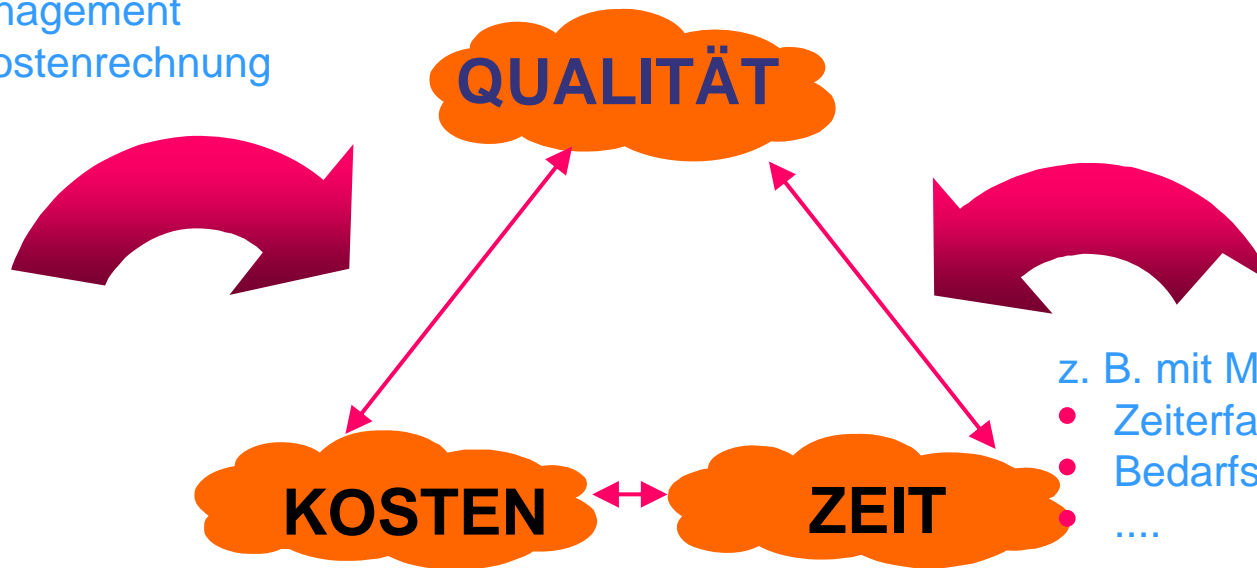
Ergebnisqualität der Dienstleistung
 Funktional-, Dauer-, Stil- und Integrationsqualität

Sicherung der Qualität der Dienstleistung

- Qualitätsbewusstsein: vom Kunden wahrgenommene und erwartete Qualität im Einklang
- Schaffung von Kennzahlen und Indikatoren zur Beschreibung und Kontrolle von Qualitäten (Kennzahlensysteme, Indikatorensysteme ("Leistungsrechnung")) Auf- und Ausbau eines (strategischen) Kostenmanagements zur Ermittlung von Kostentreibern
- Koordination der Bildung von Qualitätssicherungsteams
- Durchführung von Prozessanalysen, Prozessoptimierung und Begleiten der Erstellung eines neuen Prozessdesigns

Dynamisieren der Qualitätsfrage:

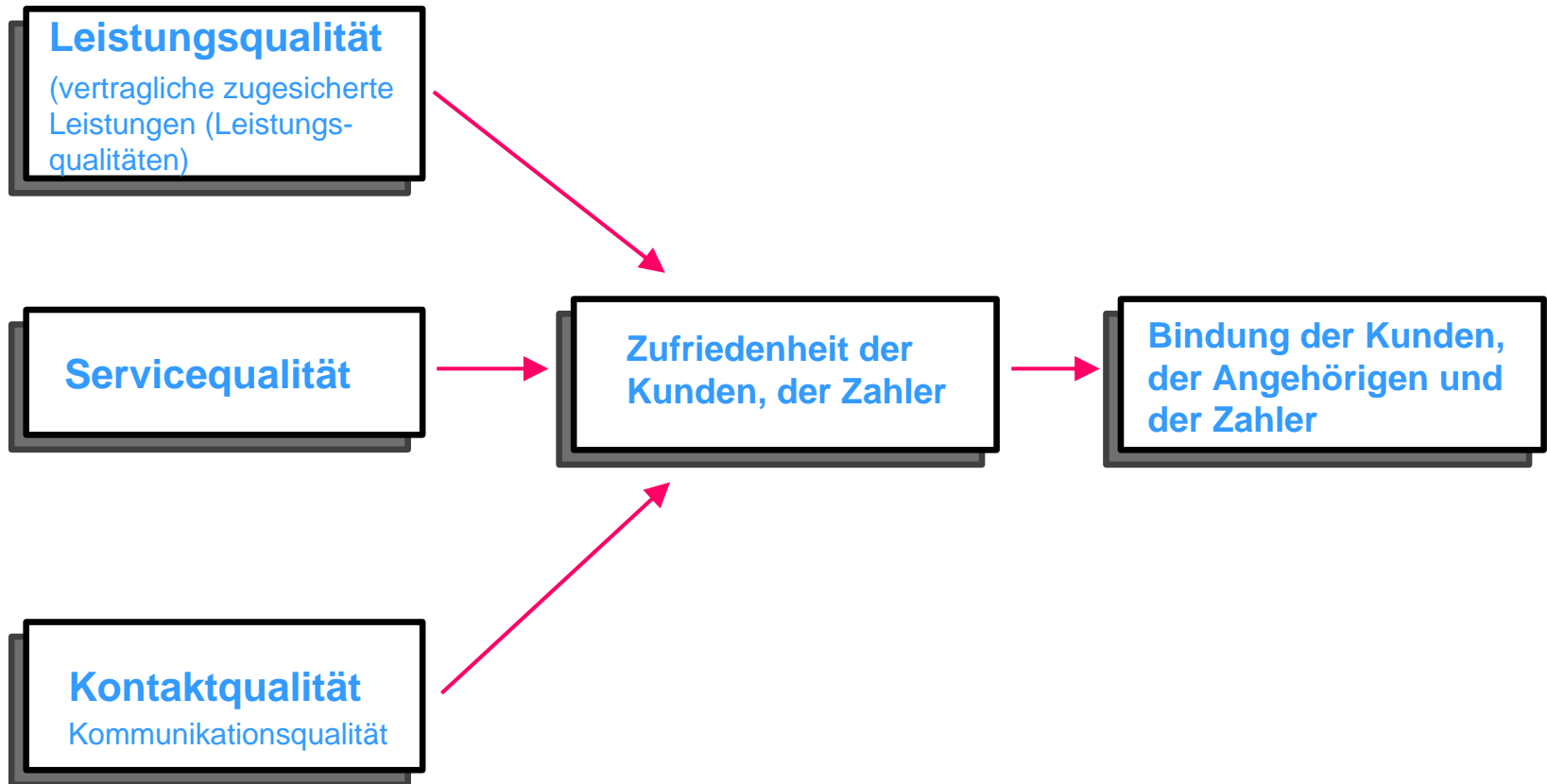
- z. B. mit Maßnahmen des
- Kostenmanagement
 - Qualitätskostenrechnung
 - KVP /
 -



- z. B. mit Maßnahmen des
- Zeiterfassungen
 - Bedarfsgruppenbildung
 -

- z. B. mit Maßnahmen des
- Prozessmanagement
 - leistungsbezogenen Entlohnungsbestandteilen
 -

Modernes - d. h. marktgerechteres – Verständnis von Qualität



Qualitäten

Probleme der klassischen Qualitätsbetrachtung: Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität

Aktueller: **Leistungsqualität**

Servicequalität

Kontaktqualität

Strategien

(Strategische Bedeutung)

Vertragsbestandteile

entgeltlicher /
unentgeltlicher

Marketing /
Kommunikationstechnik



Finanzierung sichern

==>

Prozessmanagement

Handlungs- prozesse

bei hoch-standardisierten
Prozessen:
keine Probleme!

bei diffuser Situation / diffusen
Prozessen
Wirkungsziele beschreiben !!

Qualitätsmanagement – Aufgaben

- Managementaufgaben:
 - Qualitätspolitik
 - Ziele und Verantwortungen
- Bestandteile:
 - Qualitätsplanung
 - Qualitätslenkung
 - **Qualitätssicherung**
 - Qualitätsprüfung

- **ISO 9000**
 - Kundenorientierung
 - Führung
 - Einbeziehung von Personen
 - Prozessorientierung
 - Systemorientierung
 - Ständige Verbesserung
 - Sachbezogene Entscheidungsfindung

- **Gütesiegel „Certified Service-Medical System“**
 - Anfrageerfassung
 - Auftragsabwicklung
 - Nachbearbeitung
 - Qualitätssicherung
 - Mehrwertleistung

Qualitätssicherung (QS)

- Qualitätsniveau halten
- Rechnergestützte Systeme wie CAQ-Systeme
 - „Computer Aided Quality Assurance“
- Einhaltung der vom QM festgelegten Maßnahmen
- Stiftung Warentest als unterstützende Funktion

„Aufgabe der Qualitätssicherung ist es, Vertrauen zu schaffen, dass die Leistungen den Qualitätsanforderungen entsprechen. Dies gilt sowohl innerhalb des Unternehmens (intern) als auch gegenüber Kunden und Dritten (extern).“

Walter Eversheim

Quelle. Christoph Jaschinski, A. Reddemann, und Walter Eversheim: Qualitätsmanagement für Non-Profit-Dienstleister, Berlin 1997

- Favre, Thierry (2003): Total Quality Management in Dienstleistungsunternehmen, Lizentiatsarbeit Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät der Universität Basel
- Pepels, W. (2003): Betriebswirtschaft der Dienstleistungen
- Jaschinski, Christoph/ Reddemann, A./ Eversheim, Walter: Qualitätsmanagement für Non-Profit-Dienstleister, Berlin 1997