

Gegenwärtig befindet sich die Weltwirtschaft in einem **Strukturwandel** von der Industriegesellschaft zu einer Dienstleistungsgesellschaft.

Dienstleistungen sind selbständige, marktfähige Leistungen, die mit der Bereitstellung und/oder dem Einsatz von Leistungsfähigkeiten verbunden sind.

Interne und externe Faktoren werden im Rahmen des Leistungserstellungsprozesses kombiniert.

Die Faktorkombination des Dienstleistungsanbieters wird mit dem Ziel eingesetzt, beim Kunden nutzenstiftende Wirkungen zu erzielen.

Ein absoluter Qualitätsbegriff ist bei Dienstleistungen **nicht** möglich!

Die Dienstleistungsqualität muß den **subjektiven Erwartungen** (=Nutzen) des Kunden im Prozeß und im Ergebnis entsprechen (Wahrgenommene Dienstleistungsqualität). Qualität ist immer im synergetischen Zusammenhang mit den **Kosten** (Preis) und der **Zeit** zu sehen. Schlüsselfaktor für die Qualität ist im Dienstleistungsbetrieb die **Serviceorientierung der Mitarbeiter**.

Prinzipien dienen als Unternehmensphilosophie und bilden die Basis für ein integriertes **Qualitätsmanagementsystem**. Innerhalb dieses Systems werden verschiedene **Instrumente** der Qualitätssicherung eingesetzt, welche die Methoden für die tägliche Arbeit darstellen.

Das Qualitätsmanagement ist eine auf die **Mitwirkung aller ihrer Mitglieder** beruhende Führungsmethode einer Organisation, die **Qualität** in den Mittelpunkt stellt und durch Zufriedenheit ihrer Kunden auf langfristigen Geschäftserfolg sowie auf Nutzen für die Mitglieder der Organisation und für die Gesellschaft zielt.

Als Ziele des Qualitätsmanagementsystems werden prinzipiell die im Unternehmenskonzept gesetzten **Imperative (Vorzugszustände)** gekennzeichnet, die durch den Einsatz qualitätsbezogener Instrumente erreicht werden sollen.

Gegliedert werden die Instrumente des Qualitätsmanagementsystems nach den verschiedenen Phasen bei denen sie während der Prozeßerstellung zum Einsatz kommen.

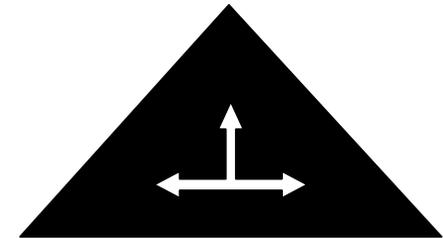
Als Qualitätsplanung bezeichnet man alle Maßnahmen, die das **Auswählen, Bestimmen und Gewichten der Qualitätsmerkmale** eines Dienstleistungsprozesses zum Ziel hat Schrittweise werden alle Einzelforderungen konkretisiert und mit der Beschaffenheit der Unternehmung abgeglichen.

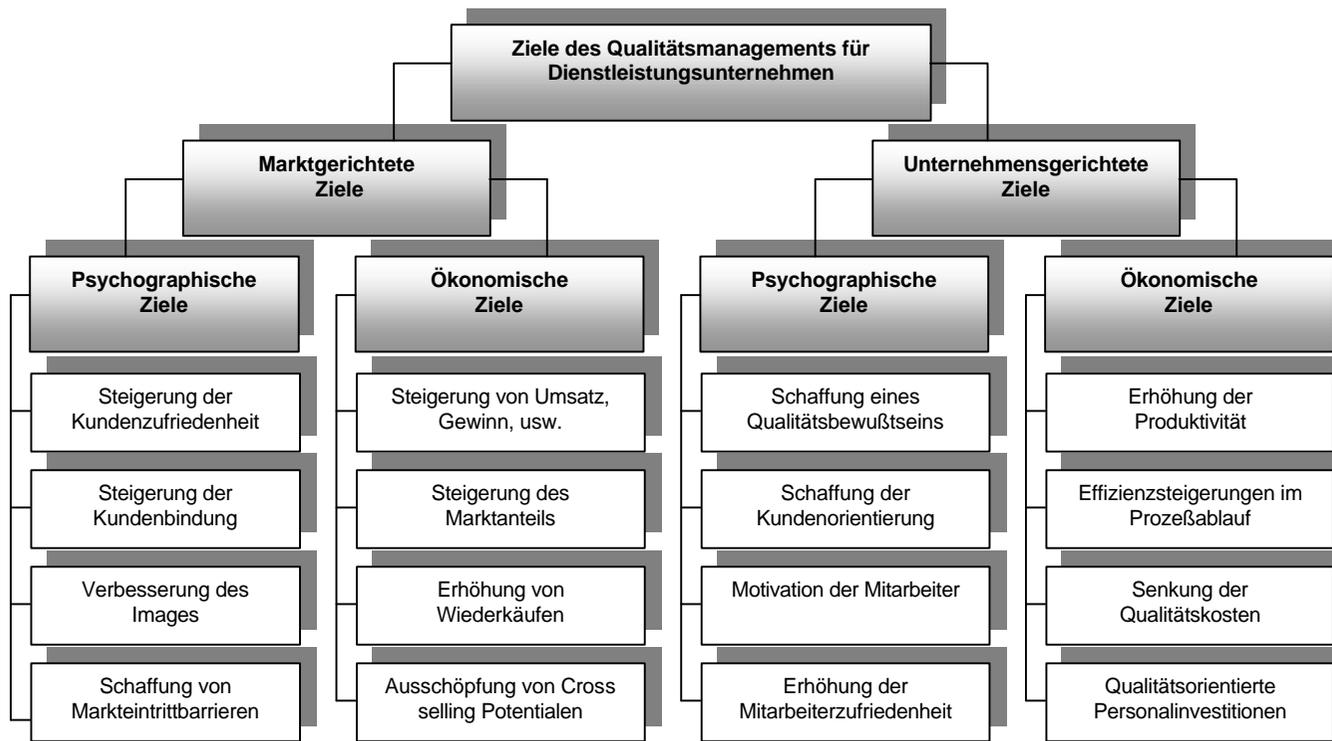
Die Qualitätslenkung beinhaltet sämtliche **vorbeugenden, überwachenden und korrigierenden Tätigkeiten** bei der Realisierung einer Einheit mit dem Ziel, unter Einsatz von Qualitätstechnik die Qualitätsforderung zu erfüllen.

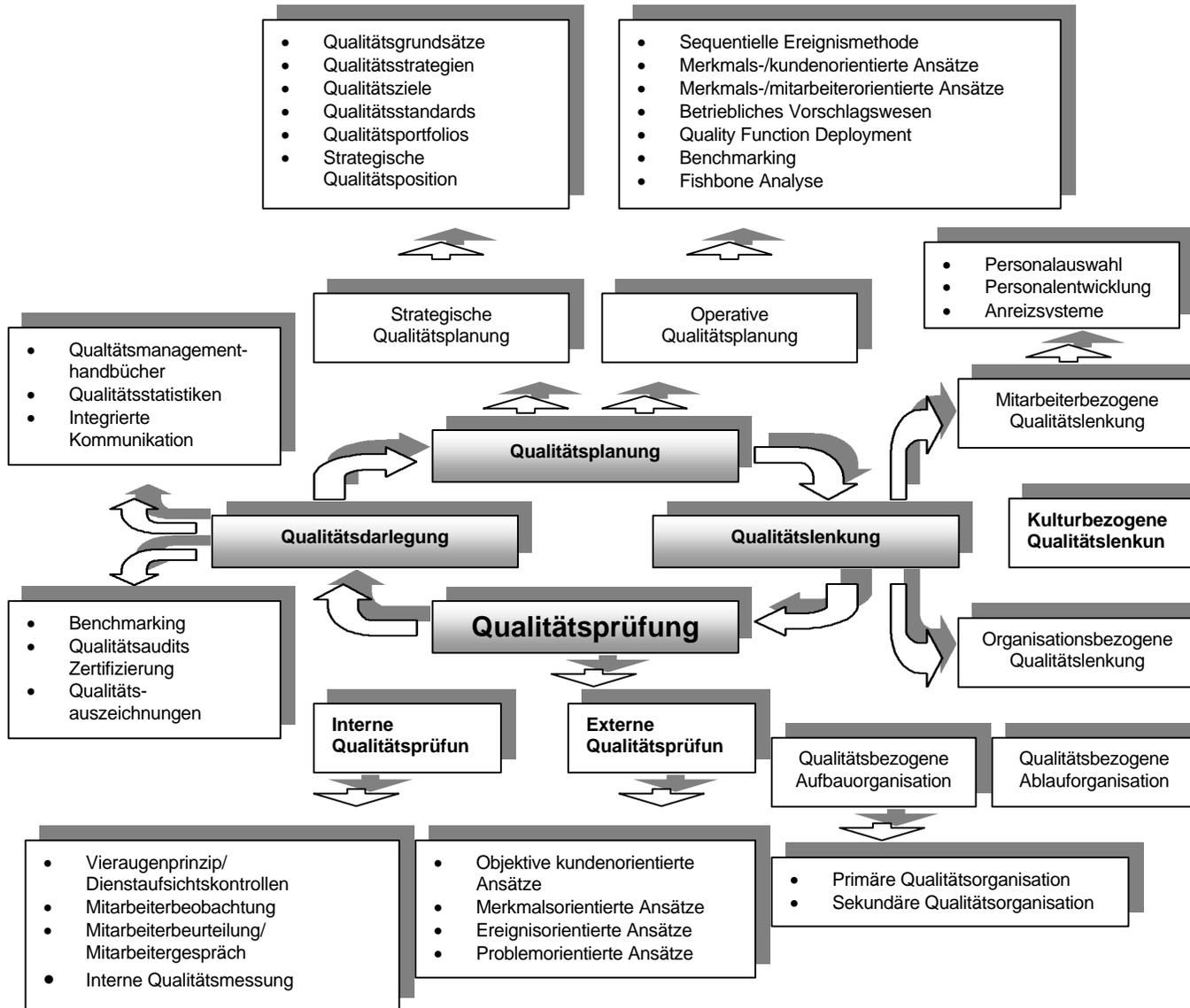
In der Phase der Qualitätsprüfung gilt es für das Unternehmen festzustellen, inwieweit eine Einheit die Qualitätsforderung erfüllt. Dementsprechend sind sämtliche **qualitätsbezogene Elemente, Prozesse, Tätigkeiten** u.ä. eines Dienstleistungsunternehmens im Hinblick auf die Erreichung der geplanten Qualitätsziele zu **testen**.

Alle unternehmerischen Tätigkeiten, die innerhalb des Qualitätsmanagementsystems verwirklicht sind, werden **schriftlich dargelegt, um** ein ausreichendes **Vertrauen zu schaffen**, das eine Einheit die Qualitätsanforderungen erfüllen wird.

- Bruhn, Manfred; Qualitätsmanagement für Dienstleistungen; 2. Aufl.; Springer Verlag; Berlin Heidelberg New York 1997
- Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (1995b); Begriffe zum Qualitätsmanagement; 6. Aufl.; DGQ-Schrift Nr.11-04; Frankfurt am Main
- Mangold, Klaus; Die Zukunft der Dienstleistung; Frankfurter Allgemeine, Zeitung für Deutschland; Frankfurt am Main 1997









Beyer, Horst-Tilo (Hg.): Online-Lehrbuch BWL, <http://www.online-lehrbuch-bwl.de>