

Jan Valenthon

Vergleichende Analyse von Methoden der Qualitätsmessung in der Dienstleistungsproduktion

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 Verlanges. 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 © 2005 Diplomica Verlag GmbH
ISBN: 9783832493677

Jan Valenthon

Vergleichende Analyse von Methoden der Qualitätsmessung in der Dienstleistungsproduktion

Jan Valenthon

Vergleichende Analyse von Methoden der Qualitätsmessung in der Dienstleistungsproduktion

Diplomarbeit
Universität Siegen
Fachbereich Wirtschaftswissenschaften
Institut für Produktions- und Logistikmanagement
Abgabe Mai 2005



Diplomica GmbH _____
Hermannstal 119k _____
22119 Hamburg _____

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

agentur@diplom.de _____
www.diplom.de _____

ID 9367

Valenthon, Jan: Vergleichende Analyse von Methoden der Qualitätsmessung in der Dienstleistungsproduktion

Druck Diplomica GmbH, Hamburg, 2006

Zugl.: Universität Siegen, Diplomarbeit, 2005

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, 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.

Diplomica GmbH

<http://www.diplom.de>, Hamburg 2006

Printed in Germany

Autorenprofil

Jan Valenthon **Dipl.-Kfm.**

Killeschlader Weg 34
57413 Finnentrop

☎ 0175 / 4669547

✉ jan.valenthon@arcor.de

Persönliche Daten

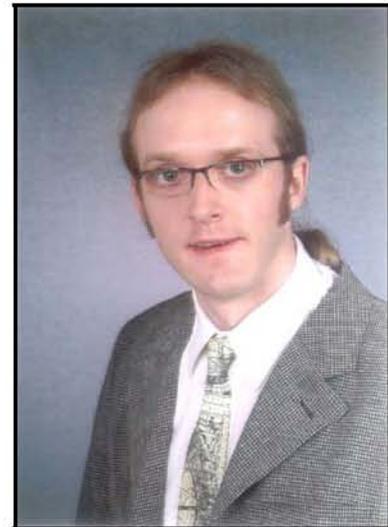
geboren am 09.02.1978 in Finnentrop
ledig, ortsungebunden

Wichtigste Eigenschaften

Einsatzbereitschaft, Verantwortungsbewusstsein,
analytisches Denkvermögen, kommunikative
Fähigkeiten, Teamfähigkeit, Organisationstalent

Angestrebter Aufgabenbereich

Forschung und Lehre, Produktionsprogrammplanung,
Qualitätsmanagement, Logistikmanagement



Studium

25.05.2005	Diplomprüfung
2002 – 2005	Studium an der Universität Siegen
2001 – 2002	Studium an der Universität Siegen

Akad. Grad: Diplom-Kaufmann (Gesamtnote: 1,9)

Diplomarbeit: Vergleichende Analyse von Methoden der
Qualitätsmessung in der Dienstleistungsproduktion (Note:
sehr gut)

Fachrichtung: Betriebswirtschaftslehre

Wahlfächer: Produktions- und Logistikmanagement,
Wirtschaftsenglisch

Fachrichtung: Wirtschaftsmathematik

Berufliche Entwicklung

Seit 2005	Wissenschaftliche Hilfskraft
1998 – 2001	Ausbildung zum Bankkaufmann

Lehrstuhl für Produktions- und Logistikmanagement der
Universität Siegen

Volksbank Grevenbrück eG, 57368 Lennestadt

Kenntnisse und Interessen

IT / DV	Software
	Webdesign
Sprachen	Englisch
	Französisch
	Portugiesisch

Microsoft Office, Visio, Frontpage

HTML, CSS

Ausgezeichnet in Wort und Schrift (verhandlungssicher)

Grundkenntnisse

Grundkenntnisse

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Einführung in die Thematik	1
1.2	Problemstellung	2
1.3	Aufbau der Arbeit.....	3
2	Grundlagen der Qualität.....	4
2.1	Definition des Qualitätsbegriffs	4
2.2	Qualitätsansätze nach Garvin.....	5
2.2.1	Der transzendente Ansatz	5
2.2.2	Der produktorientierte Ansatz	6
2.2.3	Der kundenorientierte Ansatz.....	6
2.2.4	Der herstellungsorientierte Ansatz.....	7
2.2.5	Der wertorientierte Ansatz	8
3	Grundlagen der Dienstleistungsproduktion	9
3.1	Definition des Dienstleistungsbegriffs	9
3.2	Definition des Produktionsbegriffs	10
3.3	Konstitutive Merkmale der Dienstleistung	11
3.4	Die Phasen der Dienstleistungsproduktion	13
3.4.1	Die Phase der Potenzialorientierung.....	13
3.4.2	Die Phase der Prozessorientierung	14
3.4.3	Die Phase der Ergebnisorientierung	14
3.5	Abgrenzung zur Sachgüterproduktion	15
3.6	Probleme der Qualitätsmessung im Dienstleistungsbereich	17
4	Modelle zur Beurteilung von Dienstleistungsqualität.....	19
4.1	Das Modell von Donabedian.....	19

4.2	Das Modell von Grönroos	20
4.3	Das Modell von Meyer/Mattmüller	22
4.4	Das Modell von Parasuraman et al. (GAP-Modell)	24
5	Vorstellung der Methoden zur Qualitätsmessung in der Dienstleistungsproduktion	28
5.1	Übersicht über Klassifikationssystematiken der Methoden	28
5.2	Kundenorientierte Methoden zur Messung von Qualität	31
5.2.1	Attributorientierte Methoden	31
5.2.1.1	Der SERVQUAL-Ansatz	32
5.2.1.2	Der Penalty-Reward-Faktoren-Ansatz	34
5.2.1.3	Die Vignette-Methode	35
5.2.2	Ereignisorientierte Methoden	37
5.2.2.1	Die Critical-Incident-Technique	37
5.2.2.2	Das Mystery-Shopping-Verfahren	38
5.2.2.3	Die Beschwerdeanalyse	40
5.3	Herstellungsorientierte Methoden zur Messung von Qualität: Statistical Process Control	41
5.4	Wertorientierte Methoden zur Messung von Qualität: Willingness-to-Pay-Ansatz	43
6	Analyse der Methodenergebnisse	45
6.1	Vorstellung der Kriterienauswahl	45
6.2	Analyse attributorientierter Methoden	48
6.3	Analyse ereignisorientierter Methoden	51
6.4	Analyse herstellungsorientierter Methoden	55
6.5	Zusammenfassende Gegenüberstellung der Methoden	56
7	Schlussfolgerung	58