

Inhaltsübersicht

AbkürzungsverzeichnisXI

Teil I: Grundlagen 1

1. Kapitel: Qualität und Qualitätslehre.....	1
1.1. Problemstellung und Zielsetzung	1
1.2. Vorgehen und methodisches Konzept.....	3
1.3. Der Qualitätsbegriff.....	4
1.4. Entwicklung der Qualitätslehre	15
2. Kapitel: Qualitätsmanagement	30
2.1. Kundenorientierung als Ausgangspunkt des Qualitätsmanagements	30
2.2. Qualitätsmanagement als menschenzentrierter Ansatz	42
2.3. Die strategische Dimension des Qualitätsmanagements	51
2.4. Die institutionelle Verankerung des Qualitätsmanagements....	57
2.5. Prozessorientierung als Voraussetzung des Qualitätsmanagements	67
2.6. Die Messbarkeit von Qualität.....	87
2.7. Das Rechnungswesen als Führungsinstrument des Qualitätsmanagements	104

Teil II: Qualität und Bank124

3. Kapitel: Dienstleistungen 124

3.1. Entwicklung zur Dienstleistungswirtschaft 127

3.2. Dienstleistungen als Wettbewerbsvorteil 130

3.3. Der Dienstleistungsbegriff 136

3.4. Qualität von Dienstleistungen 141

3.5. Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen 167

4. Kapitel Die Qualitätsdiskussion in der Bank 167

4.1. Veränderte Umweltbedingungen 167

4.2. Besonderheiten von Bankdienstleistungen und Bankkunden 180

4.3. Qualität von Bankdienstleistungen 200

Teil III: Qualitätsmanagement in der Bank212

5. Kapitel: Bankspezifische Umsetzung des Qualitätsmanagements 212

5.1. Abgrenzung zur Industrie..... 213

5.2. Modell des umfassenden und ganzheitlichen Qualitätsmanagement in der Bank..... 215

5.3. Kundenorientierung in der Bank..... 220

5.4. Intra-Qualitätsmanagement in der Bank 239

5.5. Prozessorientierung und Prozessmanagement in der Bank.... 256

6. Kapitel:	Messung der Dienstleistungsqualität in der Bank	269
6.1.	Grundlegung	269
6.2.	Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit	276
6.3.	Messung der Qualität logistischer Dienstleistungen einer Bank	289
6.4.	Darstellung der Messergebnisse	307
6.5.	Zusammenfassende Beurteilung von Messmethoden und Erhebungstechniken	324
6.6.	Erkenntnisse für die Logistikführung	325
7. Kapitel:	Konklusion und Würdigung	328
7.1.	Neuorientierung der Bank durch Qualitätsmanagement	328
7.2.	Grenzen für das Qualitätsmanagement im Bankgeschäft.....	329
7.3.	Empfehlungen für das Bankmanagement.....	331
Anhang 1	333
Anhang 2	345
Literaturverzeichnis	357

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	XI
Teil I: Grundlagen.....	1
1. Kapitel: Qualität und Qualitätslehre	1
1.1. Problemstellung und Zielsetzung	1
1.2. Vorgehen und methodisches Konzept.....	3
1.3. Der Qualitätsbegriff.....	4
1.3.1. Qualitätsbegriffe in der Literatur	5
1.3.2. Weiterführende Ansätze.....	10
1.3.3. Konklusion und Arbeitsdefinition des Qualitätsbegriffes...	13
1.4. Entwicklung der Qualitätslehre	15
1.4.1. Uebersicht über die geschichtliche Entwicklung	15
1.4.2. Wichtige Vertreter und deren Ansätze.....	18
1.4.3. Tendenzen und Anwendung in der betrieblichen Praxis	24
1.4.4. Zusammenfassende Beurteilung der Ansätze	25
1.4.5. Total Quality Management (TQM).....	27
2. Kapitel: Qualitätsmanagement.....	30
2.1. Kundenorientierung als Ausgangspunkt des Qualitäts- managements	30
2.1.1. Der Begriff des Kunden	31
2.1.2. Die Erhebung der Kundenerwartungen.....	33
2.1.3. Die Umsetzung in betriebliche Leistungen	37
2.1.4. Die Messung der Kundenzufriedenheit.....	40

2.2.	Qualitätsmanagement als menschenzentrierter Ansatz.....	42
2.2.1.	Managementorientierung.....	43
2.2.2.	Mitarbeiterorientierung.....	48
2.3.	Die strategische Dimension des Qualitätsmanagements.....	51
2.3.1.	Qualität als Bestandteil der Unternehmenspolitik.....	51
2.3.2.	Qualitätsmanagement als umfassender und ganzheitlicher Ansatz.....	55
2.4.	Die institutionelle Verankerung des Qualitätsmanagements.....	57
2.4.1.	Grundsätzliche Gedanken zur qualitätsorientierten Aufbaustruktur.....	58
2.4.2.	Typische Institutionen im Rahmen des Qualitätsmanagements.....	61
2.5.	Prozessorientierung als Voraussetzung des Qualitätsmanagements.....	67
2.5.1.	Der Prozessgedanke in Theorie und Praxis.....	67
2.5.2.	Prozess und Prozessmanagement.....	69
2.5.3.	Prozessregelung und Prozesssteuerung.....	72
2.5.4.	Prozessentwicklung.....	75
2.5.5.	Kernprozessgestaltung.....	80
2.5.6.	Prozessorientierung im Rahmen eines umfassenden und ganzheitlichen Qualitätsmanagements.....	83
2.6.	Die Messbarkeit von Qualität.....	87
2.6.1.	Einleitung.....	87
2.6.2.	Traditionelle Qualitätskostenbetrachtung.....	90
2.6.3.	Kritik am traditionellen Qualitätskostenbegriff.....	94
2.6.4.	Kosten der Qualität und Kosten der Nicht-Qualität.....	96
2.6.5.	Nutzen der Qualität.....	101

2.7. Das Rechnungswesen als Führungsinstrument des Qualitätsmanagements	104
2.7.1. Einführung	104
2.7.2. Defizite traditioneller Kostenrechnungssysteme	108
2.7.3. Prozesskostenrechnung	113

Teil II: Qualität und Bank 124

3. Kapitel: Dienstleistungen.....	124
3.1. Entwicklung zur Dienstleistungswirtschaft.....	124
3.2. Dienstleistungen als Wettbewerbsvorteil	127
3.3. Der Dienstleistungsbegriff	130
3.3.1. Definitionsansätze aufgrund von Abgrenzungsversuchen.....	130
3.3.2. Managementorientierte Dienstleistungsdefinition	132
3.3.3. Arbeitsdefinition Dienstleistung	134
3.4. Qualität von Dienstleistungen	136
3.4.1. Ueberblick zur aktuellen Qualitätsdiskussion	136
3.4.2. Arbeitsdefinition Dienstleistungsqualität.....	138
3.5. Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen	141
3.5.1. Einleitung	141
3.5.2. Modell des Dienstleistungs-Qualitätsmanagements	142
3.5.3. Erhebung der Kundenerwartungen und Formulierung von Qualitätsansprüchen	147
3.5.4. Interaktionsmanagement	151
3.5.5. Kommunikations- und Informationsmanagement	157
3.5.6. Ressourcenmanagement	159
3.5.7. Prozessmanagement	163

4. Kapitel Die Qualitätsdiskussion in der Bank	167
4.1. Veränderte Umweltbedingungen	167
4.1.1. Verschärfung des Wettbewerbs	167
4.1.2. Veränderte Kundenbedürfnisse und verändertes Kundenverhalten	173
4.1.3. Steuerliche und rechtliche Rahmenbedingungen.....	175
4.1.4. Technologischer Wandel	178
4.2. Besonderheiten von Bankdienstleistungen und Bankkunden	180
4.2.1. Der Leistungserstellungsprozess bei Bankdienstleistungen	181
4.2.2. Unsicherheitssituation.....	184
4.2.3. Das Ergebnis der Bankdienstleistung	188
4.2.4. Kundeninteraktion und Beratung.....	190
4.2.5. Bedürfnisorientierte Bankkundensegmentierung	194
4.3. Qualität von Bankdienstleistungen	200
4.3.1. Bank und Qualität: Synonyme?	200
4.3.2. Determinanten der Qualität von Bankdienstleistungen	203
4.3.3. Ergebnisqualität und Leistungserstellungsqualität	208

Teil III: Qualitätsmanagement in der Bank	212
5. Kapitel: Bankspezifische Umsetzung des Qualitätsmanagements	212
5.1. Abgrenzung zur Industrie	213
5.2. Modell des umfassenden und ganzheitlichen Qualitätsmanagement in der Bank	215
5.3. Kundenorientierung in der Bank	220
5.3.1. Kundenorientierte Bankdienstleistungen	223
5.3.2. Betreuungszuständigkeit	228
5.3.3. Betreuungsintensität	230
5.3.4. Transaktionsbedeutung	232
5.3.5. Distributionspolitik und Kundennähe	235
5.4. Intra-Qualitätsmanagement in der Bank	239
5.4.1. Interaktionsmanagement in der Bank	240
5.4.2. Kommunikations- und Informationsmanagement in der Bank	243
5.4.3. Ressourcenmanagement	249
5.5. Prozessorientierung und Prozessmanagement in der Bank	256
5.5.1. Management Qualitätsbestimmender Prozesse	256
5.5.2. Kundenorientierte Bankstrukturierung	260
5.5.3. Besonderheiten des Prozessmanagements in der Bank	265
6. Kapitel: Messung der Dienstleistungsqualität in der Bank	269
6.1. Grundlegung	269
6.2. Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit	276
6.2.1. Uebersicht	276
6.2.2. Multiattributive Messung der Dienstleistungsqualität	279
6.2.3. Erlebnisforschung	286

6.3.	Messung der Qualität logistischer Dienstleistungen einer Bank	289
6.3.1.	Einleitung.....	289
6.3.2.	Grundlagen der Studie	290
6.3.3.	Studiendesign.....	296
6.3.4.	Methodik der Datenerhebung	301
6.3.5.	Strukturdaten der Erhebung.....	303
6.4.	Darstellung der Messergebnisse.....	307
6.4.1.	Methodik der Datenauswertung.....	307
6.4.2.	Ergebnisse für ausgewählte Organisationseinheiten	309
6.4.3.	Erfahrungen aus der konkreten Anwendung der Messverfahren.....	319
6.5.	Zusammenfassende Beurteilung von Messmethoden und Erhebungstechniken	324
6.6.	Erkenntnisse für die Logistikführung	325
7.	Kapitel: Konklusion und Würdigung	328
7.1.	Neuorientierung der Bank durch Qualitätsmanagement.....	328
7.2.	Grenzen für das Qualitätsmanagement im Bankgeschäft	329
7.3.	Empfehlungen für das Bankmanagement	331
Anhang 1	333
Anhang 2	345
Literaturverzeichnis	357