

Inhaltsverzeichnis

VORWORT	I
INHALTSVERZEICHNIS	II
ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	IV
TABELLENVERZEICHNIS	V
1. EINLEITUNG	1
1.1. PROBLEMSTELLUNG	1
1.2. AUFBAU DER UNTERSUCHUNG	3
2. QUALITÄT UND QUALITÄTSMANAGEMENT	6
2.1. QUALITÄT	6
2.1.1. Begriffsdefinition	6
2.1.2. Entwicklungslinien des Qualitätsbegriffs	13
2.2. QUALITÄTSMANAGEMENT.....	17
2.3. TOTAL QUALITY MANAGEMENT	19
2.4. QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEME	24
2.4.1. Überblick	24
2.4.2. ISO 9000f.....	25
2.4.3. EFQM-Modell	29
2.5. DIENSTLEISTUNGEN UND DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT.....	34
2.5.1. Abgrenzung zu anderen Wirtschaftsgütern.....	34
2.5.2. Dienstleistungsqualität	38
2.5.3. Qualitätsmanagement im Dienstleistungsbereich.....	44
3. NONPROFIT-ORGANISATIONEN	49
3.1. MERKMALE VON NONPROFIT-ORGANISATIONEN	49
3.1.1. Begriffsverwendung	49
3.1.2. Klassifikation nach dem Comparative Nonprofit Sector Project.....	52
3.2. GESELLSCHAFTLICHE BEDEUTUNG VON NONPROFIT-ORGANISATIONEN	54
3.2.1. Markt- und Staatsversagen	54
3.2.2. Nonprofit-Organisationen als Lückenfüller.....	56
3.3. NONPROFIT-ORGANISATIONEN IM WIRTSCHAFTSSYSTEM.....	59
3.3.1. Konzept des Welfare Mix.....	59
3.3.2. Entwicklungsmodelle des Nonprofit-Sektors	64
3.3.3. Nonprofit-Organisationen in Deutschland	68
3.4. PROBLEM DES KUNDENBEGRIFFES IM NONPROFIT-SEKTOR	71

4.	METHODEN- UND INSTRUMENTENEINSATZ IM QUALITÄTSMANAGEMENT	78
4.1.	ÜBERBLICK	78
4.2.	PLANUNG	87
4.2.1.	Analyse	87
4.2.2.	Zielbildung	96
4.2.3.	Konzeptentwicklung	103
4.2.4.	Entscheidungsfindung	106
4.3.	UMSETZUNG	117
4.3.1.	Personalmanagement	117
4.3.2.	Prozessorientiertes Qualitätsmanagement	121
4.4.	ÜBERPRÜFUNG UND VERBESSERUNG	129
4.4.1.	Beobachtungen und Gespräche	129
4.4.2.	Silent Shopper-Verfahren	130
4.4.3.	Messung von Dienstleistungsqualität	131
4.4.4.	Beschwerdemanagement	138
4.4.5.	Verbesserungsgruppen und Qualitätszirkel	139
5.	ANWENDUNGSBEISPIELE	143
5.1.	QUALITÄTSMANAGEMENT IN DER SOZIALEN BERATUNG	143
5.1.1.	Planung	144
5.1.2.	Umsetzung	149
5.1.3.	Überprüfung und Verbesserung	152
5.1.4.	Zwischenergebnis	157
5.2.	QUALITÄTSMANAGEMENT IM GESUNDHEITSBEREICH	159
5.2.1.	Kundenorientierung als Aufgabe in Klinik und Krankenhaus	163
5.2.2.	Externe Qualitätsmessung	166
5.2.3.	Interne Qualitätsmessung	167
5.2.4.	Zwischenergebnis	173
6.	ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK	178
	LITERATURVERZEICHNIS	183