

1. Record Nr.	UNINA9910484091303321
Autore	Bruhn Manfred
Titolo	Qualitätsmanagement für Dienstleistungen : Handbuch für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Grundlagen – Konzepte – Methoden / / von Manfred Bruhn
Pubbl/distr/stampa	Berlin, Heidelberg : , : Springer Berlin Heidelberg : , : Imprint : Springer Gabler, , 2016
ISBN	3-662-50360-3
Edizione	[10th ed. 2016.]
Descrizione fisica	1 online resource (639 p.)
Disciplina	650
Soggetti	Service industries Marketing Management Services
Lingua di pubblicazione	Tedesco
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Note generali	Description based upon print version of record.
Nota di bibliografia	Includes bibliographical references and index.
Nota di contenuto	Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen -- Analyse der Dienstleistungsqualität -- Planung und Steuerung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen -- Umsetzung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen -- Qualitätscontrolling für Dienstleistungen.
Sommario/riassunto	Dieses Buch bietet Unterstützung zur Sicherstellung und Erhöhung der Dienstleistungsqualität an. Manfred Bruhn stellt einen ganzheitlichen, wissenschaftlich fundierten Ansatz des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen vor, der sich konsequent am Managementprozess mit den Phasen Analyse, Planung, Steuerung und Kontrolle des Qualitätsmanagements ausrichtet. Kernelemente des Buches sind Verfahren zur Messung der Dienstleistungsqualität, Instrumente zur Steuerung des Qualitäts- und Erwartungsmanagements, die Umsetzung des Qualitätsmanagements anhand der ISO 9000 ff.-Normen sowie des EFQM-Modells und ein umfassendes Qualitätscontrolling zur Sicherstellung der Effektivität und Effizienz. In der 10. Auflage wurden alle Kapitel überarbeitet und im Hinblick auf aktuelle Entwicklungen aus Wissenschaft und Praxis aktualisiert. Das Werk hat sich in den bisherigen neun Auflagen zu einem Handbuch weiterentwickelt und

kann als Nachschlagewerk für die verschiedenen Themenbereiche des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen genutzt werden. Einzelne Themenfelder des Qualitätsmanagements bzw. die jeweiligen Kapitel können unabhängig voneinander durchgearbeitet werden. Der Inhalt · Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen · Analyse der Dienstleistungsqualität · Planung und Steuerung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen · Umsetzung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen · Qualitätscontrolling für Dienstleistungen Der Autor Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Manfred Bruhn ist Ordinarius für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Marketing und Unternehmensführung, an der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Universität Basel und Honorarprofessor an der Technischen Universität München.
