



Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen (German Edition)

Thomas Diefenbach

Download now

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen (German Edition)

Thomas Diefenbach

Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen (German Edition) Thomas Diefenbach
Bachelorarbeit aus dem Jahr 2010 im Fachbereich Informatik - Wirtschaftsinformatik, Note: 2,0, Universität der Bundeswehr München, Neubiberg, Sprache: Deutsch, Abstract: Diese Arbeit behandelt das Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. Obwohl Qualitätsbewusstsein schon immer ein Teil von Zivilisation gewesen ist und auch die jüngste Geschichte des Qualitätsmanagements weit in das Zeitalter der industriellen Revolution zurückreicht (vgl. Masing/Pfeifer/Schmitt 2007: S. 16), ist es aufgrund nachfolgend aufgeführter Gründe sinnvoll zu untersuchen, ob die aktuellen qualitätsbezogenen Überlegungen und Systeme in Theorie und Praxis den Besonderheiten des Dienstleistungsbereichs gerecht werden.

Dienstleistungen wurden lange Zeit in der volks- und betriebswirtschaftlichen Theorie vernachlässigt. Dies ist auf die lange Zeit vorherrschende Meinung zurückzuführen, dass ausschließlich materielle Güter die Bedürfnisse der Subjekte in einer Marktwirtschaft befriedigen können bzw. ausschließlich bei materiellen Endprodukten überhaupt von produktiver Arbeit gesprochen werden könne (vgl. Corsten 2007: S. 19). Der Fokus der allgemeinen Betriebswirtschaftslehre wurde so auf Unternehmungen der physischen Produktion gelegt und die Erforschung der analog existierenden Dienstleistungsproduktion zeitweise und - angesichts der auffälligen Heterogenität dieses Wirtschaftssektors - speziell versäumt, sodass bis heute nicht einmal einheitliche Begriffsbestimmungen existieren (vgl. Maleri/Frietzsche 2008: S. 4 u. Haller 2001: S. 5). Der Dienstleistungssektor erlebt außerdem seit mehreren Jahrzehnten einen deutlichen Aufschwung in der zunehmend globalisierten und ökonomischen Welt (vgl. Haller 2001: S. 1 u. Corsten 2007: S. 1ff.). Es wurde also nicht nur ein Wirtschaftssektor in der Forschung weitgehend ausgeklammert, welcher in der Regel den Höhepunkt seiner individuellen Betrachtung in den Standardwerken während der einleitenden Unterteilungen der Wirtschaftszweige erfährt (vgl. Wöhe 2002: S. 15 u. Maleri/Frietzsche 2008: S. 1), sondern eine ganze Entwicklung mit ihren Auswirkungen übersehen. Im Bereich der Produktqualität führte dies zur offensichtlichen Konsequenz, dass angesichts Diskussionen um Servicewüsten in Dienstleistungsunternehmen ein Nachholbedarf im Bereich des Qualitätsmanagements vorliegt (vgl. Bruhn 2009: S. 6).

 [Download Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen ...pdf](#)

 [Read Online Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehm ...pdf](#)

Download and Read Free Online Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen (German Edition) Thomas Diefenbach

From reader reviews:

Candy Yazzie:

What do you think about book? It is just for students as they are still students or this for all people in the world, the actual best subject for that? Just you can be answered for that concern above. Every person has different personality and hobby for every single other. Don't to be obligated someone or something that they don't desire do that. You must know how great in addition to important the book Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen (German Edition). All type of book could you see on many resources. You can look for the internet options or other social media.

James Oliver:

Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen (German Edition) can be one of your nice books that are good idea. All of us recommend that straight away because this guide has good vocabulary that may increase your knowledge in vocabulary, easy to understand, bit entertaining but delivering the information. The article author giving his/her effort to put every word into joy arrangement in writing Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen (German Edition) however doesn't forget the main point, giving the reader the hottest along with based confirm resource details that maybe you can be one of it. This great information may drawn you into brand-new stage of crucial contemplating.

Waldo Gates:

Are you kind of active person, only have 10 as well as 15 minute in your moment to upgrading your mind talent or thinking skill even analytical thinking? Then you are receiving problem with the book in comparison with can satisfy your small amount of time to read it because all of this time you only find book that need more time to be read. Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen (German Edition) can be your answer mainly because it can be read by you actually who have those short spare time problems.

Anne Braden:

A lot of reserve has printed but it differs. You can get it by internet on social media. You can choose the most effective book for you, science, amusing, novel, or whatever through searching from it. It is referred to as of book Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen (German Edition). You can include your knowledge by it. Without making the printed book, it could possibly add your knowledge and make a person happier to read. It is most critical that, you must aware about publication. It can bring you from one place to other place.

**Download and Read Online Qualitätsmanagement in
Dienstleistungsunternehmen (German Edition) Thomas Diefenbach
#GWCO9TZJ8AU**

Read Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen (German Edition) by Thomas Diefenbach for online ebook

Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen (German Edition) by Thomas Diefenbach Free PDF d0wnl0ad, audio books, books to read, good books to read, cheap books, good books, online books, books online, book reviews epub, read books online, books to read online, online library, greatbooks to read, PDF best books to read, top books to read Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen (German Edition) by Thomas Diefenbach books to read online.

Online Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen (German Edition) by Thomas Diefenbach ebook PDF download

Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen (German Edition) by Thomas Diefenbach Doc

Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen (German Edition) by Thomas Diefenbach Mobipocket

Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen (German Edition) by Thomas Diefenbach EPub