



**Qualitätsmanagement für Dienstleistungen:
Handbuch für ein erfolgreiches
Qualitätsmanagement. Grundlagen - Konzepte -
Methoden**



Download



Online Lesen

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

Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Handbuch für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Grundlagen - Konzepte - Methoden

Manfred Bruhn

Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Handbuch für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Grundlagen - Konzepte - Methoden Manfred Bruhn

 [Download Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Handbu ...pdf](#)

 [Online lesen Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Hand ...pdf](#)

Downloaden und kostenlos lesen Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Handbuch für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Grundlagen - Konzepte - Methoden Manfred Bruhn

625 Seiten

Pressestimmen

"... bietet eine hervorragende, sehr gut strukturierte Einführung ins Thema QM. ... Es fasst alles Wissenswerte rund um das Thema QM sehr systematisch, übersichtlich dargestellt und kompakt zusammen und beinhaltet viele wertvolle Methoden und Instrumente, um die Erstellung von Leistungen innerhalb der eigenen NPO im Sinne der TQM-Philosophie weiter zu entwickeln." (Hans Lichtsteiner, VM Verbands-Management, Heft 1, S. 52 f., 2014) Kurzbeschreibung

Qualität ist ein zentraler Erfolgsfaktor für jedes Dienstleistungsunternehmen. 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. Kernteile 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 9. Auflage wurden sämtliche Kapitel vollständig überarbeitet und erweitert. Aktuelle Themen wie neue Regelwerke in den ISO-Normen des Qualitätsmanagements, Messung der E-Servicequalität, Methoden des Qualitätscontrolling für Dienstleistungen sowie Beispiele für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement kommen neu hinzu. Buchrückseite

Qualität ist ein zentraler Erfolgsfaktor für jedes Dienstleistungsunternehmen. 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. Kernteile 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 9. Auflage wurden sämtliche Kapitel vollständig überarbeitet und erweitert. Aktuelle Themen wie neue Regelwerke in den ISO-Normen des Qualitätsmanagements, Messung der E-Servicequalität, Methoden des Qualitätscontrolling für Dienstleistungen sowie Beispiele für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement kommen neu hinzu. **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

Die Zielgruppen
Führungskräfte und Qualitätsverantwortliche in Dienstleistungsunternehmen, Dozierende und Studierende in Hochschulen und Studiengängen der Weiterbildung. **Der Autor**

Prof. Dr. Manfred Bruhn ist Ordinarius für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Marketing und Unternehmensführung, an der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Universität Basel und Honorarprofessor an der Technischen Universität München.

Download and Read Online Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Handbuch für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Grundlagen - Konzepte - Methoden Manfred Bruhn #FYD9MLG2WZQ

Lesen Sie Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Handbuch für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Grundlagen - Konzepte - Methoden von Manfred Bruhn für online ebook Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Handbuch für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Grundlagen - Konzepte - Methoden von Manfred Bruhn Kostenlose PDF d0wnl0ad, Hörbücher, Bücher zu lesen, gute Bücher zu lesen, billige Bücher, gute Bücher, Online-Bücher, Bücher online, Buchbesprechungen epub, Bücher lesen online, Bücher online zu lesen, Online-Bibliothek, greatbooks zu lesen, PDF Beste Bücher zu lesen, Top-Bücher zu lesen Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Handbuch für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Grundlagen - Konzepte - Methoden von Manfred Bruhn Bücher online zu lesen. Online Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Handbuch für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Grundlagen - Konzepte - Methoden von Manfred Bruhn ebook PDF herunterladen Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Handbuch für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Grundlagen - Konzepte - Methoden von Manfred Bruhn Doc Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Handbuch für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Grundlagen - Konzepte - Methoden von Manfred Bruhn Mobipocket Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Handbuch für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Grundlagen - Konzepte - Methoden von Manfred Bruhn EPub