

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

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

631 Seiten

Kurzbeschreibung

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 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. **Buchrückseite**

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 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. Über den Autor und weitere Mitwirkende

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.

Download and Read Online Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Handbuch für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Grundlagen – Konzepte – Methoden Manfred Bruhn #086YJ4WLQAU

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