

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort.....	V
Vorwort	VII
Zusammenfassung	IX
Inhaltsverzeichnis	XI
Abbildungsverzeichnis.....	XV
Tabellenverzeichnis.....	XVII
Abkürzungsverzeichnis.....	XIX
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung.....	1
1.2 Zielsetzung und Aufbau der Arbeit.....	4
2 Grundlagen und Management von Tourismusorganisationen	7
2.1 Begriffsdefinitionen	7
2.1.1 Zum Begriff Organisation	7
2.1.2 Zum Begriff Tourismusorganisation	11
2.1.3 Zum Begriff touristische Dienstleistung.....	15
2.2 Determinanten deutscher Tourismusorganisationen.....	22
2.2.1 Aufgaben und Besonderheiten des Managements.....	22
2.2.2 Aufbauorganisation des öffentlichen Tourismus in Deutschland.....	28
2.2.3 Rechtsformen und Finanzierung.....	30
2.3 Rahmenbedingungen für Tourismusorganisationen	33
2.3.1 Nachfragebezogene Deskriptoren	33
2.3.2 Geografische Deskriptoren	36
2.3.3 Ökonomische Deskriptoren.....	38
2.3.4 Kritische Würdigung der aktuellen Rahmenbedingungen.....	40
3 Qualität und Qualitätsmanagement	43
3.1 Zentrale Begriffe	43
3.1.1 Zum Begriff Qualität	43
3.1.2 Zum Begriff Qualitätsmanagement	47
3.1.3 Zum Begriff Qualitätsmanagementsystem.....	50
3.2 Abgrenzung der Dienstleistungsqualität.....	52
3.2.1 Zum Begriff Dienstleistungsqualität	52
3.2.2 Modelle zur Erklärung der Dienstleistungsqualität.....	54
3.2.3 Messung der Dienstleistungsqualität	60

4	Forschung im Bereich Qualitätsmanagement	69
4.1	Erfolgsfaktorenforschung im Qualitätsmanagement	69
4.1.1	Ansätze empirischer Qualitätsforschung	69
4.1.2	Auszeichnung der DIN EN ISO und der EFQM	71
4.1.3	Touristische Qualitätsauszeichnungen	74
4.2	Zusammenhang von wirtschaftlichem Erfolg und Qualitätsmanagement	76
4.3	Konzeptuale Forschung	79
4.3.1	Das amerikanische Qualitätsverständnis	79
4.3.2	Das japanische Qualitätsverständnis	82
4.3.3	Das deutsche Qualitätsverständnis	84
4.4	Zwischenfazit und Implikationen für die Dienstleistungsmentalität in Deutschland	85
5	Konzeptualisierung der Qualität für Tourismusorganisationen	91
5.1	Perspektiven organisationaler Qualität	91
5.1.1	Organisationale Qualität im strategischen Gesamtrahmen	91
5.1.2	Entstehung von Qualitätsmängeln und Barrieren der Implementierung	92
5.1.3	Optimierung der organisationalen Qualität	95
5.2	Das Total Quality Management-Konzept	98
5.2.1	Kundenorientierung im Rahmen des TQM-Konzeptes	103
5.2.2	Mitarbeiterorientierung im Rahmen des TQM-Konzeptes	105
5.2.3	Prozessmanagement im Rahmen des TQM-Konzeptes	110
5.2.4	Führungssysteme im Rahmen des TQM-Konzeptes	112
5.3	Diffusion und Adaption des TQM-Konzeptes	115
6	Forschungsdesign der empirischen Erhebung	119
6.1	Ziel der Untersuchung	119
6.2	Untersuchungsdesign	120
6.3	Methodische Vorgehensweise	123
6.3.1	Grundsätzliche Anforderungen an empirische Arbeiten	123
6.3.2	Die Operationalisierung des theoretischen Konstruktes Qualität	125
7	Organisationale Qualität von Tourismusorganisationen	129
7.1	Rahmendaten der befragten Tourismusorganisationen	129
7.1.1	Grundsätzliche Daten	129
7.1.2	Touristische Bedeutung	131
7.1.3	Rechtsformen und Finanzierung	135
7.1.4	Marktorientierung	142
7.2	Messung der Qualität	144
7.2.1	Analyse kundenorientierter Qualitätsmerkmale	144

7.2.2	Analyse mitarbeiterorientierter Qualitätsmerkmale.....	148
7.2.3	Analyse prozessorientierter Qualitätsmerkmale	150
7.2.4	Analyse führungorientierter Qualitätsmerkmale.....	153
7.2.5	Hierarchisierung der Qualitätsmerkmale.....	156
7.2.6	Zwischenfazit zur organisationalen Qualität in Tourismusorganisationen.....	160
7.3	Messung der Qualität nach spezifischen Organisationsmerkmalen	162
7.3.1	Analyse nach Rechtsformen	163
7.3.2	Analyse nach Zuständigkeitsgebieten	168
7.3.3	Analyse nach eigenem Destinationsverständnis	172
7.3.4	Zwischenfazit und kritische Würdigung der spezifischen Organisationsmerkmale	175
7.4	Differenzierte Untersuchung der Mitarbeiterdimension.....	179
8	Ergebnisdarstellung zur Organisationsoptimierung.....	185
8.1	Bedeutung und Anwendung von TQM in Tourismusorganisationen.....	185
8.2	Organisationsoptimierung.....	187
8.2.1	Interne Organisationsoptimierung.....	188
8.2.2	Externe Organisationsoptimierung.....	190
9	Fazit.....	193
	Literaturverzeichnis	197
	Anhang	217