

## Geleitwort

Die Frage, wie die Qualität von Dienstleistungen operationalisiert und – darauf aufbauend – gemessen und gesteuert werden kann, hat die wissenschaftliche Diskussion um das Management im Dienstleistungssektor nachhaltig geprägt. Diese Diskussion wurde nicht zuletzt dadurch ausgelöst, dass die Qualität – und dabei nicht allein die Dienstleistungsqualität – mittlerweile als der zentrale strategische Erfolgsfaktor für Vertrauens- und Erfahrungsgüter gilt. So konnten vielfältige Erfolgsfaktorenstudien nachweisen, dass die im Vergleich zum Hauptwettbewerber relative Qualität den Unternehmenserfolg nachhaltig beeinflusst. Diese Zusammenhänge sind letztlich darauf zurückzuführen, dass unternehmerische Zielsetzungen – und dabei sowohl die Formal- als auch die Sachziele – nur dann erreicht werden können, wenn dem Anbieter die Qualitätserwartungen der Nachfrager hinreichend bekannt sind und die Leistungsprozesse im Hinblick auf diese Erwartungen gesteuert werden.

Insgesamt ist es deshalb nicht erstaunlich, dass sich die wissenschaftliche Forschung nach wie vor intensiv mit der Frage auseinandersetzt, wie die Qualität von Dienstleistungen operationalisiert, gemessen und gesteuert werden kann. Dabei wurden zunächst – in den 80er Jahren des letzten Jahrhunderts – Methoden und Modelle entwickelt, die den Anspruch auf generelle Gültigkeit in sämtlichen Dienstleistungsbranchen erhoben haben. Darauf aufbauend wurden vor allem Forschungsarbeiten vorangetrieben, die sich mit der Qualitätsmessung und -steuerung in ausgewählten Dienstleistungsbranchen auseinandergesetzt haben. In diesem Zusammenhang ist festzustellen, dass sich bisherige Modelle und Methoden zur Erfassung der Qualität auf von nur einem Dienstleister angebotene Dienstleistungstypen fokussierten.

Dieses Forschungsdefizit greift die Verfasserin der vorliegenden Schrift auf. Sie hat sich mit der vorliegenden Veröffentlichung die Aufgabe gestellt, die Qualitätswahrnehmung komplexer Dienstleistungsbündel im Rahmen eines mehrstufigen Ansatzes zu operationalisieren. Dabei liegt der Schwerpunkt ihrer Überlegungen auf einer konzeptionell-theoriegeleiteten Diskussion, die zur Operationalisierung der Qualitätswahrnehmung für diesen Dienstleistungstyp führen soll. Darüber hinaus stellt sie sich aber auch die Aufgabe, den so entwickelten Operationalisierungsansatz empirisch zu prüfen.

Als Ausgangspunkt ihrer Überlegungen kennzeichnet die Verfasserin zunächst die aktuellen Herausforderungen im Dienstleistungssektor und verdeutlicht dabei den Stellenwert der Qualität speziell in der Tourismuswirtschaft. Die besonderen Marktstrukturen und die damit einhergehenden Herausforderungen werden dabei sehr systematisch anhand der fünf Porterschen Marktstrukturdeterminanten erarbeitet. An diesen, die praktische Problemstellung der vorliegenden Schrift kennzeichnenden Teil schließt sich ein begrifflicher und gleichzeitig bereits ausgesprochen innovativer Teil der Arbeit an. Hier werden zunächst die Dienstleistung generell und – darauf aufbauend – touristische Dienstleistungen gekennzeichnet, um vor diesem

Hintergrund komplexe Dienstleistungsbündel abzugrenzen und die touristischen Dienstleistungen als solche Bündel einzuordnen. Durch diese Abgrenzungen gelingt es der Verfasserin sehr differenziert, ihre Schrift in das Spektrum verschiedenster Dienstleistungstypen einzuordnen.

Der wesentliche Erkenntnisfortschritt der vorliegenden Schrift entsteht dann im Rahmen der Entwicklung eines mehrstufigen Ansatzes zur Operationalisierung der Dienstleistungsqualität. Die Verfasserin weist zunächst nach, dass es erforderlich ist, komplexe Dienstleistungsbündel in Teilleistungen zu zerlegen, um auf der Ebene dieser Teilleistungen die Qualitätswahrnehmungen zu operationalisieren. Vor diesem Hintergrund entwirft sie dann – unter Rückgriff auf das käuferverhaltenstheoretische Konstrukt der wahrgenommenen Bedeutung – einen Ansatz, anhand dessen verschiedene Teilleistungen einer komplexen Dienstleistung den Kern- oder den Randleistungen zuzuordnen sind. Darauf aufbauend werden dann – für die verschiedenen Teilleistungen – Qualitätskategorien operationalisiert. Dabei geht die Verfasserin zunächst auf die Notwendigkeit ein, Qualitätskategorien für komplexe Dienstleistungsbündel abzugrenzen. Darauf aufbauend werden dann die grundlegenden Arbeiten zur Systematisierung von Qualitätskategorien von Herzberg und von Kano vorgestellt und diskutiert, um auf dieser Grundlage verschiedenste empirische Ansätze zur Abgrenzung von Qualitätskategorien darzustellen. Die verschiedenen Arbeiten werden schließlich einem kritischen Vergleich – im Hinblick auf die Übertragbarkeit auf komplexe Dienstleistungsbündel – unterzogen mit der Konsequenz, dass – aufbauend auf dem Kano-Modell – den weiteren Überlegungen ein Drei-Faktoren-Ansatz zugrunde gelegt wird. Dieses mehrstufige Qualitätsmodell wird abschließend einer empirischen Prüfung am Beispiel touristischer Dienstleistungen unterzogen.

Die Verfasserin legt somit eine konsequent entscheidungsorientierte Arbeit vor, in der sie ausgehend von einer detaillierten Analyse der Ergebnisse bestehender Forschungsarbeiten einen mehrstufigen Ansatz zur Operationalisierung, Messung und Steuerung der Qualität komplexer Dienstleistungsbündel entwickelt. Damit liefert die Verfasserin einen wesentlichen Beitrag für das Marketing-Management nicht nur touristischer Dienstleistungsanbieter zur umfassenden Messung und nachhaltigen Steuerung der Qualität. Es ist zu wünschen, dass die vorliegende Schrift in Theorie und Praxis eine weite Verbreitung findet.

Prof. Dr. Martin Benkenstein