

Prozessanalysen – „Momente der Wahrheit“

Spezialfall: die Praxis für Kinderzahnheilkunde

Dietmar Jedziny M.S.M., Dr. Clarissa Benz, Dr. Ariane Reeka-Bartschmid

Dentalhygiene Journal 3/2010

Literatur

Benz C. (2005, Okt): Kinderzahnärztliche Praxis - Vorstellung eines Konzepts in Bayern. Vortrag auf dem 46. Bayerischen Zahnärztetag der BLZK, Arabella-Sheraton Grand Hotel München, 13.- 15. Oktober 2005, München.

Behrens C., Schmitd R. (2009): Organisatorische Potenziale in Zahnarztpraxen nutzbar machen In: Bundesärztekammer - Arbeitsgemeinschaft der deutschen Zahnärztekammer (Hrsg.): zm. Zahnärztliche Mitteilung. Nr. 23, Deutscher Ärzte-Verlag GmbH, Köln.

Fließ S., Lasshof B., Meckel M. (2004): Möglichkeiten der Integration eines Zeitmanagements in das Blueprinting von Dienstleistungsprozessen. Diskussionsbeitrag Nr. 362, Juni 2004. Douglas-Stiftungslehrstuhl für Dienstleistungsmanagement, FernUniversität Hagen.

[Online im Internet:] [Stand: 23.04.2010, 10:16].

URL: <http://www.fernuni-hagen.de/www2bonsai/FBWIWI/forschung/beitraege/pdf/dp362.pdf>

Fließ S. (2009): Dienstleistungsmanagement. Kundenintegration gestalten und steuern. Gabler GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden.

Gelbrich K. (2009): Blueprinting, sequentielle Ereignismethode und Critical Incident Technique. Drei Methoden zur qualitativen Messung von Dienstleistungsqualität. In: Buber R., Holzmüller H. (Hrsg.): Qualitative Marktforschung. Konzepte - Methoden - Analysen. 2. Aufl. Gabler GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden.

Meffert H., Bruhn M. (2009): Dienstleistungsmarketing Grundlagen - Konzepte - Methoden. 6. vollständig, neu bearbeitete Aufl., Gabler GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden.

Schellberg K. (2004): Betriebswirtschaftslehre für Sozialunternehmen. 1. Aufl., Ziel-Verlag, Augsburg.

Scheurer T. (2009): Die Blueprint-Analyse in Service- und Dienstleistungen.

[Online im Internet:] [Stand: 08.05.2009, 18:25]

URL: <http://dienstleistungsmarketingblog.de/pic/blueprinting.pdf>

Spiegel T. (2003): Prozessanalyse in Dienstleistungsunternehmen. Hierarchische Integration strategischer und operativer Methoden im Dienstleistungsmanagement. 1. Aufl. Deutscher Universitätsverlag GmbH, Wiesbaden.

Winnig F., Scheurer T. (2009): Die Blueprint-Analyse.

[Online im Internet:] [Stand: 14.05.2009, 19:16].

URL: <http://www.immobiliensprofi.de/media/pdf/tmp/ip4717.pdf>

Wright G. Z. (1987): Child management in dentistry. Dental Handbook. Butterworth-Heinemann Ltd., London.