

# Internal Audit Excellence

Theorie und Praxis der Internen Revision in der Schweiz  
im Kontext der neuen IIA-Standards unter besonderer Berücksichtigung  
des Faktors Qualität und des Total-Quality-Management-Modells  
der European Foundation for Quality Management (EFQM)

DISSERTATION  
der Universität St. **Gallen**,  
Hochschule für Wirtschafts-,  
Rechts- und Sozialwissenschaften (HSG)  
zur Erlangung der Würde eines  
Doktors der Wirtschaftswissenschaften

vorgelegt von

**Alexander C. Linsi**

von  
Pföffikon (Zürich)

Genehmigt auf Antrag der Herren

**Prof. T. Flemming Ruud, PhD**

und

**Prof. Dr. Claude Bourqui**

Dissertation Nr. 2719

Josef Eul Verlag, Lohmar - Köln 2003

## INHALTSVERZEICHNIS

INHALTSÜBERSICHT.....	VK
INHALTSVERZEICHNIS.....	IX
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	XIII
ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	XVtl
TABELLENVERZEICHNIS.....	XXI

<b>1 EINFÜHRUNG.....</b>	<b>1</b>
1.1 PROBLEMSTELLUNG.....	1
1.2 FORSCHUNGSMETHODIK.....	4
1.2.1 <i>Wissenschaftstheoretische Einordnung.....</i>	<i>4</i>
1.2.2 <i>Methodisches Forschungsvorgehen.....</i>	<i>5</i>
1.3 AUFBAU DER ARBEIT.....	8
1.4 EINSCHRÄNKUNGEN.....	10
<b>2 ANALYSE DER KONZEPTIONELLEN GRUNDLAGEN DER INTERNEN REVISION AUS SICHT DES IIA.....</b>	<b>13</b>
2.1 DEFINITION DER INTERNEN REVISION.....	13
2.1.1 <i>Neupositionierung der Internen Revision im Jahr 2001.....</i>	<i>13</i>
2.1.2 <i>Entwicklungsprozess der Neudefinition.....</i>	<i>16</i>
2.2 INTERNE REVISION IM KONTEXT VON CORPORATE GOVERNANCE, INTERNAL CONTROL UND RISIKO MANAGEMENT.....	18
2.2.1 <i>Stakeholder der Internen Revision.....</i>	<i>18</i>
2.2.2 <i>Die agenturtheoretische Problematik im Stakeholder-Bereich.....</i>	<i>21</i>
2.2.3 <i>Corporate Governance.....</i>	<i>30</i>
2.2.4 <i>Corporate Governance im Lichte der Komitees und Reports.....</i>	<i>34</i>
2.2.5 <i>Risikoorientierung der Internen Revision und der Zusammenhang zum Risikomanagement.....</i>	<i>Sl</i>
2.3 DAS „PROFESSIONAL PRACTICES FRAMEWORK“ ALS REGULATIV.....	61
2.3.1 <i>Überblick der HA Standards.....</i>	<i>62</i>
2.3.2 <i>Assurance-Aktivität der Internen Revision.....</i>	<i>63</i>
2.3.3 <i>Revisionsarten.....</i>	<i>65</i>
2.3.4 <i>Berätungs-Aktivität der Internen Revision.....</i>	<i>73</i>
2.3.5 <i>Relevanz für die internen Revisoren in der Schweiz.....</i>	<i>96</i>

<b>3</b>	<b>QUALITÄT UND TOTAL QUALITY MANAGEMENT IM DIENSTLEISTUNGSBEREICH.....</b>	<b>97</b>
3.1	QUALITÄT: ENTWICKLUNG UND DEFINITIONSANSÄTZE .....	97
3.2	KATEORISIERUNG DER QUALITÄTSBEGRIFFE .....	99
3.3	QUALITÄT IM DIENSTLEISTUNGSBEREICH .....	104
3.4	UMFASSENDE QUALITÄT: TOTAL QUALITY MANAGEMENT.....	107
<b>4</b>	<b>FORSCHUNGSFRAGEN.....</b>	<b>113</b>
<b>5</b>	<b>EMPIRIE: INTERNE REVISION UND QUALITÄT.....</b>	<b>115</b>
5.1	METHODISCHES VORGEHEN UND FORSCHUNGSANSATZ .....	115
5.2	INFORMATION DER UMFRAGETEILNEHMER .....	118
5.3	AUSWERTUNG DER RESULTATE .....	119
5.3.1	<i>Fragen zum Themenbereich Quality Assurance and Compliance / Quality Assurance and Improvement Program.....</i>	<i>119</i>
5.3.2	<i>Zertifikationen und Bewertungen.....</i>	<i>122</i>
5.3.3	<i>Kunden der Internen Revision.....</i>	<i>124</i>
5.3.4	<i>Schwerpunktsetzung der internen Revisionsaktivitäten.....</i>	<i>126</i>
5.3.5	<i>Supervision / Ongoing Review.....</i>	<i>129</i>
5.3.6	<i>Interne Review /Internes Assessment.....</i>	<i>131</i>
5.3.7	<i>Durchführung eines externen Review / externen Assessment.....</i>	<i>135</i>
5.3.8	<i>Schwerpunktsetzung bei externen Reviews /externen Assessments.....</i>	<i>138</i>
5.3.9	<i>Mögliches Budget für ein externes Review / externes Assessment.....</i>	<i>139</i>
5.3.10	<i>Weiterbildung.....</i>	<i>141</i>
5.4	ZUSAMMENFASSENDE WÜRDIGUNG DER RESULTATE UND IMPLIKATIONEN FÜR DIE INTERNE REVISION .....	142
<b>6</b>	<b>ANSÄTZE ZUR QUALITÄTSMESSUNG VON DIENSTLEISTUNGEN IM KONTEXT DER INTERNEN REVISION.....</b>	<b>147</b>
6.1	VORSCHLAG EINES UMFASSENDEN QUALITÄTSBEGRIFFES FÜR DIE INTERNE REVISION: INTERNAL AUDIT EXCELLENCE .....	147
6.2	MODELLE ZUR ANALYSIERUNG DER DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT .....	150
6.2.1	<i>Das Dienstleistungsqualitätsmodell von Grönroos.....</i>	<i>151</i>
6.2.2	<i>Das Dienstleistungsqualitätsmodell von Meyer und Mattmüller.....</i>	<i>152</i>
6.2.3	<i>Das Qualitätsmodell von Zeithaml/Berry/Parasuraman.....</i>	<i>154</i>
6.3	METHODEN DER DIENSTLEISTUNGSQUALITÄTSMESSUNG .....	158
6.3.1	<i>Überblick.....</i>	<i>158</i>
6.3.2	<i>Ereignisorientierte Messverfahren.....</i>	<i>159</i>
6.3.3	<i>Attributorientierte Messverfahren.....</i>	<i>160</i>

6.3.4	<i>Vorschlag eines Bewertungssystems aufgrund des SERVQUAL-Modells, adaptiert auf die Interne Revision...</i>	162
6.4	REVISIONSSPEZIFISCHERANSATZZURMESSUNG DER QUALITÄT: IIA QUALITY IMPROVEMENT AWARD	170
6.4.1	<i>Professional Excellence</i>	170
6.4.2	<i>Servicequalität</i>	171
6.4.3	<i>Professional Outreach</i>	173
6.4.4	<i>Kritische Würdigung des HA Quality Awards</i>	174
6.5	DER ISO-ANSATZ	175
6.5.1	<i>Herkunft und Entwicklung der Normen</i>	175
6.5.2	<i>Aktuelle Revision der ISO-Norm 9001:2000</i>	176
6.5.3	<i>Umsetzung</i>	180
6.5.4	<i>Vorschlag einer Zuordnung der IIA-Standards zur ISO-Norm 9001:2000</i>	182
6.5.5	<i>Kritische Würdigung der ISO-Zertifizierung der Internen Revision</i>	184
6.6	DAS EFQM-MODELL	186
6.6.1	<i>Hintergrund und Entwicklung des EFQM-Modells</i>	186
6.6.2	<i>Das Modell-Prinzip</i>	188
<b>7</b>	<b>VORSCHLAG EINES EFQM-BASIERTEN MODELLS ZUR QUALITÄTSBEURTEILUNG UND-SICHERUNG DER INTERNEN REVISION</b>	<b>193</b>
7.1	DIE FÜHRUNG	194
7.2	MITARBEITER	198
7.3	POLITIK UND STRATEGIE	201
7.4	PARTNERSCHAFTEN UND RESSOURCEN	203
7.5	PROZESSE	206
7.6	KUNDENBEZOGENE ERGEBNISSE	210
7.7	MITARBEITERBEZOGENE ERGEBNISSE	213
7.8	GESELLSCHAFTSBEZOGENE ERGEBNISSE	219
7.9	SCHLÜSSELERGEBNISSE	221
7.1	OPERATIONALISIERUNG DER QUALITÄT DER INTERNEN REVISION (INTERNAL AUDIT EXCELLENCE)	225
7.11	KRITISCHE WÜRDIGUNG DES EFQM-MODELLS IM KONTEXT DER INTERNEN REVISION	226
<b>8</b>	<b>ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK</b>	<b>229</b>