

Manfred Bruhn

Wirtschaftlichkeit des Qualitätsmanagements

Qualitätscontrolling für Dienstleistungen

Unter Mitarbeit von Dominik Georgi
Mit 120 Abbildungen



Springer

Inhaltsverzeichnis

Verzeichnis der Schaubilder.....	XIII
1 Bedeutung der Wirtschaftlichkeitsanalyse des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen.....	1
2 Grundlagen des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	21
2.1 Begriff der Dienstleistungsqualität	21
2.2 Messung der Dienstleistungsqualität	24
2.3 Konzeptionierung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen.....	30
2.3.1 Total Quality Management (TQM) als konzeptionelle Basis ...	31
2.3.2 Prinzipien des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen ..	33
2.3.3 Gestaltung eines Qualitätsmanagementsystems für Dienstleistungen.....	37
2.3.4 Ziele und Aufgaben des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	39
2.4 Bausteine des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	42
2.4.1 Strategische in Dienstleistungsunternehmen	42
2.4.2 Qualitätsumsetzung in Dienstleistungsunternehmen	44
2.4.2.1 Grundlagen einer integrierten Qualitätsumsetzung ...	44
2.4.2.2 Instrumente der operativen Qualitätsplanung	46
2.4.2.3 Instrumente der Qualitätslenkung	49
2.4.2.4 Instrumente der Qualitätsprüfung	53
2.4.2.5 Instrumente der Qualitätsmanagementdarlegung ...	55
2.4.2.6 Interphasenintegration der Instrumente der Qualitätsumsetzung	58
2.4.3 Qualitätscontrolling zur strategischen Kontrolle des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen.....	59

3 Konzeptionierung eines Qualitätscontrollingsystems für Dienstleistungen	63
3.1 Begriff und Perspektiven eines Qualitätscontrolling für Dienstleistungen	63
3.2 Funktionen des Qualitätscontrolling für Dienstleistungen	71
3.3 Anforderungen an ein Qualitätscontrollingsystem für Dienstleistungen	78
3.4 Gestaltung eines Qualitätscontrollingsystems für Dienstleistungen	82
3.5 Auditing und Umsetzungskontrolle des Qualitätsmanagements.	85
3.5.1 Strategische Qualitätscontrolling	86
3.5.2 Operatives Qualitätscontrolling	87
4 Qualitätsbezogene Wirtschaftlichkeitsanalyse als zentraler Baustein des Qualitätscontrolling	97
4.1 Grundlagen der qualitätsbezogenen Wirtschaftlichkeitsanalyse ...	97
4.2 Qualitätsinvestitionen als Objekt der qualitätsbezogenen Wirtschaftlichkeitsanalyse	111
4.2.1 Begriff der Investition in der Betriebswirtschaftslehre.	111
4.2.2 Begriff und Besonderheiten von Qualitätsinvestitionen.	113
4.2.3 Typologie von Qualitätsinvestitionen	120
4.3 Eignung des Konzeptes der Qualitätskosten zur qualitätsbezogenen Wirtschaftlichkeitsanalyse	128
4.3.1 Darstellung des Konzeptes der Qualitätskosten	129
4.3.2 Kritische Würdigung des Konzeptes der Qualitätskosten	135
4.4 Phasenkonzept der qualitätsbezogenen Wirtschaftlichkeitsanalyse	139
5 Analyse der Kosten des Qualitätsmanagements	145
5.1 Grundlagen der Kosten des Qualitätsmanagements.	146
5.1.1 Begriff und Arten der Kosten des Qualitätsmanagements ...	146
5.1.2 Kostenkategorien des Qualitätsmanagements	154
5.1.3 Theoretische Ansatzpunkte zur Optimierung der Kosten des Qualitätsmanagements	157
5.2 Konzeptionierung einer qualitätsbezogenen Kostenrechnung	163
5.2.1 Grundproblematik der Kostenrechnung	163
5.2.2 Qualitätsbezogene Prozeßkostenrechnung zur Kostenerfassung und -analyse	168

5.2.2.1	Konzept der qualitätsbezogenen Prozeßkostenrechnung	168
5.2.2.2	Methodik der qualitätsbezogenen Prozeßkostenrechnung	170
5.2.3	Qualitätsbezogenes Target Costing zur Kostensoptimierung	182
5.2.3.1	Konzept des qualitätsbezogenen Target Costing	182
5.2.3.2	Methodik des qualitätsbezogenen Target Costing _____	184
5.3	Schema zur Erfassung der Kosten des Qualitätsmanagements. . . .	196
6	Analyse des Nutzens des Qualitätsmanagements.	199
6.1	Begriff und Arten des Nutzens des Qualitätsmanagements.	199
6.2	Konkretisierung des Nutzens des Qualitätsmanagements.	204
6.3	Kategorien des Nutzens des Qualitätsmanagements.	208
6.3.1	Externer Nutzen des Qualitätsmanagements.	208
6.3.1.1	Kundenbindungsnutzen.	210
6.3.1.1.1	Begriff und Arten der Kundenbindung. . . .	210
6.3.1.1.2	Kategorien des Kundenbindungsnutzens _____	218
6.3.1.2	Kommunikationsnutzen.	227
6.3.2	Interner Nutzen des Qualitätsmanagements.	239
6.4	Besonderheiten der Zeitstruktur des Nutzens des Qualitätsmanagements.	243
6.5	Messung des Nutzens des Qualitätsmanagements.	252
6.6	Schema zur Erfassung des Nutzens des Qualitätsmanagements —	264
7	Kosten-Nutzen-Vergleich für eine qualitätsbezogene Wirtschaftlichkeitsanalyse.	267
7.1	Ansätze im Überblick	267
7.2	Qualitätsbilanz.	268
7.3	Qualitäts-Kennzahlensysteme.	270
7.4	Verfahren der qualitätsbezogenen Wirtschaftlichkeitsrechnung ...	276
7.4.1	Nicht-monetäre qualitätsbezogene Wirtschaftlichkeitsrechnung	277
7.4.2	Monetäre qualitätsbezogene Wirtschaftlichkeitsrechnung ...	282
7.4.2.1	Statische Verfahren der qualitätsbezogenen Wirtschaftlichkeitsrechnung	283
7.4.2.2	Dynamische Verfahren der qualitätsbezogenen Wirtschaftlichkeitsrechnung	293

8 Modellrechnung zur Wirtschaftlichkeit des Qualitätsmanagements an einem Fallbeispiel (Vereins- und Westbank).....	307
8.1 Qualitätsmanagementsystem der Vereins- und Westbank	307
8.2 Wirtschaftlichkeitsanalyse des Qualitätsmanagements der Vereins- und Westbank	311
8.2.1 Konzeption der Wirtschaftlichkeitsanalyse.....	311
8.2.2 Nutzen des Qualitätsmanagements.....	313
8.2.3 Kosten des Qualitätsmanagements.....	319
8.2.4 Kosten-Nutzen-Analyse des Qualitätsmanagements.....	322
9 Implementierung eines wirtschaftlichkeitsorientierten Qualitätsmanagements für Dienstleistungen.....	327
9.1 Begriff und Aufgaben der Implementierung des Qualitätsmanagements.....	327
9.2 Implementierungsbarrieren des Qualitätsmanagements.....	328
9.3 Voraussetzungen der Implementierung des Qualitätsmanagements.....	332
9.3.1 Strukturbezogene Implementierungsvoraussetzungen	332
9.3.2 Systembezogene Implementierungsvoraussetzungen.....	336
9.3.3 Kulturbezogene Implementierungsvoraussetzungen.....	338
9.4 Implementierungsprozeß eines wirtschaftlichkeitsorientierten Qualitätsmanagements.....	341
10 Zukunftsperspektiven eines wirtschaftlichkeitsorientierten Qualitätsmanagements für Dienstleistungen.....	349
Literaturverzeichnis.....	361
Sachverzeichnis.....	377