

Inhaltsverzeichnis	Seite
Abkürzungsverzeichnis	VI
Abbildungsverzeichnis	IX
Tabellenverzeichnis	XI
1 Das Konzept einer Qualitätserfolgsrechnung	1
1.1 Die Erfolgsrechnung als Grundlage der Unternehmensführung	1
1.2 Die Qualität im Zielsystem der Unternehmung	3
1.2.1 Die Interpretation des Qualitätsbegriffes	3
1.2.2 Qualitätsinduzierte Handlungen der Unternehmung	7
1.3 Die Messung qualitätsabhängiger Erfolgsveränderungen in der Qualitätskostenrechnung	14
1.3.1 Das Konzept der Qualitätskostenrechnung	14
1.3.2 Diskussion des Konzepts der Qualitätskostenrechnung	20
1.4 Die Bestimmung des Qualitätserfolgs in einer entscheidungsorientierten Konzeption	23
1.4.1 Strom- und Bestandsgrößen zur Abbildung des Erfolgs in einer entscheidungsorientierten Konzeption	23
1.4.2 Die Elemente einer Qualitätserfolgsrechnung als Konsequenz der Entscheidungsorientierung	26
2 Die qualitative Leistung im Produktionsprozeß	34
2.1 Die Kennzeichen der qualitativen Leistung	34
2.1.1 Produkteigenschaften und prozeßinhärente Abweichungen	34
2.1.2 Statistische Darstellung von Abweichungen	39
2.1.3 Informationen zum Stand der qualitativen Leistung	43

2.2 Die Bestimmungsgrößen der qualitativen Leistung	48
2.2.1 Der Einfluß der Faktorkombinationsbedingungen	52
2.2.1.1 Repetierfaktoren	52
2.2.1.2 Menschliche Arbeitskraft	54
2.2.1.3 Betriebsmittel	58
2.2.1.4 Erzeugungsbedingungen	59
2.2.2 Der Einfluß der Produktionsstruktur	61
2.3 Die qualitative Leistungsfunktion	68
2.3.1 Die Stück-Leistungsfunktion	68
2.3.2 Die Gesamt-Leistungsfunktion	72
2.3.3 Überblick zu Methoden zur Deduktion qualitativer Leistungsfunktionen	75
3 Die Kosten in Abhängigkeit von der Produktkonzeption	79
3.1 Der Einfluß der Produktkonzeption auf das Mengengerüst der Produktionsprozesse	79
3.1.1 Die produktionstheoretische Erfassung der Mengenabhängigkeit in den Faktorkombinationsbedingungen	79
3.1.2 Mengeneffekte durch Veränderungen in den Faktorkombinationsbedingungen	82
3.1.3 Die Bedeutung stochastischer Faktorkombinationsbedingungen	87
3.1.4 Die Abbildung der produktkonzeptionsabhängigen Faktorkombinationsprozesse in einem Input-Output-Modell	90
3.2 Der Einfluß der Produktkonzeption auf das Wertäquivalent der Produktionsprozesse	94
3.2.1 Entscheidungsorientierte Kostenfunktionen	94
3.2.2 Kosteneffekte durch Veränderungen von Faktorkombinationsbedingungen	102

4	Die Bedeutung der Produktkonzeption für die Nachfrage und die Erlöse	112
4.1	Die Informationsfunktion der Produktkonzeption	112
4.2	Die Bedeutung der Produktbeurteilungssituation für die Informationsverarbeitung des Nachfragers	115
4.3	Strategien der Produktbeurteilung	124
4.3.1	Produkteigenschaften und Nutzwerte	124
4.3.2	Produktbeurteilung bei vereinfachtem Kaufverhalten	127
4.3.3	Produktbeurteilung bei extensivem Kaufverhalten	129
4.4	Strategien der Produktauswahl	134
4.5	Absatz- und Umsatzprognose	137
5	Erfolgsbeeinträchtigungen durch Kundenverluste als Folge der Abweichungen von Anforderungen der Nachfrager an die Produktkonzeption	144
5.1	Bestimmungsgrößen der Bindung von Nachfragern an Produkte	144
5.2	Kaufrisiken als Ursachen für den Verlust der Bindung von Nachfragern an Produkte	146
5.3	Bestimmungsgrößen für die Bedeutung von Kaufrisiken im Kaufverhalten der Nachfrager	151
5.4	Quantifizierung der Erfolgsbeeinträchtigungen durch Kundenverluste	154
6	Erfolgsbeeinträchtigungen als Folge der Abweichungen von unternehmensinternen Anforderungen	161
6.1	Die Bedeutung von unternehmensinternen Abweichungen für die Realwirtschaft einer Unternehmung	161
6.2	Erfolgsbeeinträchtigungen durch fehlerhafte Leistungsergebnisse in primären Faktorkombinationen	165
6.2.1	Das Ausmaß fehlerbedingter Leistungskosten	165
6.2.1.1	Generelle Überlegungen	165
6.2.1.2	Das Ausmaß fehlerbedingter Leistungskosten in einer Plan-Erfolgsrechnung	168
6.2.1.3	Das Ausmaß fehlerbedingter Leistungskosten in einer Ist-Erfolgsrechnung	175

6.2.2 Fehlerbedingte Opportunitätskosten	177
6.2.3 Fehlerbedingte Bereitschaftskosten	183
6.3 Der Einfluß der Ausschußverwertung auf die Höhe der Erfolgsbeeinträchtigungen	188
6.3.1 Erfolgsbeeinträchtigungen bei Ausschußverwertung in primären Faktorkombinationen	190
6.3.2 Erfolgsbeeinträchtigungen bei Ausschußverwertung in speziellen Faktorkombinationen	195
6.4 Überlegungen zur Ermittlung von Erfolgsbeeinträchtigungen in sekundären Faktorkombinationen	197
6.4.1 Strukturierung der sekundären Faktorkombinationen durch Prozeßanalysen	197
6.4.2 Diskussion der Möglichkeiten zur Bestimmung von Erfolgsbeeinträchtigungen auf der Basis von Prozeßanalysen	200
7 Erfolgsbeeinträchtigungen durch Abweichungen von Qualitätsforderungen des Rechtssystems	204
7.1 Rechtspflichten zur Produktkonzeption	204
7.2 Das Haftungsrisiko als Folge der Abweichung von Rechtspflichten	211
7.3 Transformation des Schadenrisikos in Erfolgsbeeinträchtigungen durch das Recht der Gewährleistung	214
7.3.1 Die Transferfaktoren in den Anspruchsgrundlagen des Gewährleistungsrechtes	214
7.3.2 Quantifizierung des haftungsrelevanten Schadenrisikos aus der Gewährleistung	216
7.3.3 Das Ausmaß der Erfolgsbeeinträchtigungen aus der Gewährleistung	224
7.4 Transformation des Schadenrisikos in Erfolgsbeeinträchtigungen durch das Recht der Produkthaftung	231
7.4.1 Die Transferfaktoren in den Anspruchsgrundlagen des Produkthaftungsrechtes	231
7.4.1.1 Vertragliche Anspruchsgrundlagen im nationalen und internationalen Recht	232
7.4.1.2 Deliktische Anspruchsgrundlagen im nationalen und internationalen Recht	236
7.4.2 Quantifizierung der Erfolgsbeeinträchtigungen aus der Produkthaftung	240

8 Elemente eines führungsorientierten Informationssystems zum Qualitätserfolg	249
8.1 Konsequenzen der Entscheidungsorientierung für die Inhalte und Struktur der Informationen	249
8.2 Bestandteile eines Berichtsystems zu Erfolgsbeeinträchtigungen und Gesamterfolg	253
8.2.1 Teilberichte zu entgehenden Deckungsbeiträgen aus Kundenverlusten	253
8.2.2 Teilberichte zu fehlerbedingten Leistungskosten	255
8.2.3 Teilberichte zu fehlerbedingten Bereitschaftskosten	258
8.2.4 Gesamtbericht zum Qualitätserfolg	263
8.3 Kennzahlen zur Beurteilung qualitätspolitischer Entscheidungen	266
9 Schlußbetrachtung	270
Quellenverzeichnis	274

Abbildungsverzeichnis	Seite
Abb. 1: Qualität im Zielsystem der Unternehmung	13
Abb. 2: Alternative Ausprägungen des Qualitätserfolgs	31
Abb. 3: Objektivierung der Produktkonzeption in einer Spezifikation	35
Abb. 4: Möglichkeiten der Verwendung von Ausschuß	37
Abb. 5: Mehrdimensionale Verteilung von Produkteigenschaften	41
Abb. 6: Kontrollkarten zur Information über die Prozeßbeherrschung	47
Abb. 7: Einflußgrößen auf die qualitative Leistung am Beispiel eines Lötprozesses	51
Abb. 8: Verteilung der Leistungsbereitschaft	56
Abb. 9: Zusammenhang zwischen der Erzeugungsbedingung "Schnittgeschwindigkeit" und der Produkteigenschaft "Rauhtiefe"	60
Abb. 10: Zusammenhang zwischen qualitativer Stück-Leistungsfunktion und qualitativer Gesamt-Leistungsfunktion (Beispiel)	74
Abb. 11: Zusammenhang zwischen Faktorkombinationsbedingungen und Einsatz- und Ausbringungsmengen	87
Abb. 12: Preise bei alternativen Ausprägungen von Materialeigenschaften am Beispiel von verschiedenen Stahllarten	104
Abb. 13: Leistungskosten alternativer Verfahren bei variablen Qualitätsforderungen	107
Abb. 14: Kosten und Erfolg alternativer Verfahren in Abhängigkeit vom Zeithorizont	109
Abb. 15: Individuelle Prozesse der Wahrnehmung und Nutzenbeurteilung eines Produktes	114
Abb. 16: Eindruck und Bewertung von Eigenschaften	124
Abb. 17: Unterschiede in den Produktpräferenzen	139
Abb. 18: Absatz und Umsatz in Abhängigkeit von Preis und Produktpräferenz	142
Abb. 19: Wahrscheinlichkeit von Wiederholungskäufen in Abhängigkeit von der Fehlerzahl	155
Abb. 20: Risiko-Matrix zur Erfolgsbeeinträchtigung aus Kundenverlusten	159

Abb. 21:	Fehlerbedingte Bereitschafts- und Opportunitätskosten	187
Abb. 22:	Zeitbedarf nach Arbeitsgängen bei der Montage einer Kamera	189
Abb. 23:	Zusammenhang zwischen Schadenrisiko und Haftungsrisiko	214
Abb. 24:	Gewährleistungsansprüche in Abhängigkeit von Zuverlässigkeit und Anspruchsdauer	223

Tabellenverzeichnis	Seite
Tab. 1: Empirische Ergebnisse aus Untersuchungen zu Qualitätskosten	19
Tab. 2: Indizes zur Fähigkeit von Prozessen und Maschinen	45
Tab. 3: Wahrscheinlichkeiten der Folgezustände bei alternativen Ergebnissen der Leistungserstellung, Fehlerprüfung und Ausschußverwertung	66
Tab. 4: Produktbewertungssituation und Kaufverhalten	123
Tab. 5: Modelle zur Messung der Produktpräferenz	132
Tab. 6: Fehlerfaktoren als Ursachen für Kaufrisiken	149
Tab. 7: US-Produkthaftpflicht-Prämiensätze 1986/90	244
Tab. 8: Durchschnittswerte des maximalen Selbstbehalts	246
Tab. 9: Übersicht zu entgehenden Deckungsbeiträgen aus Kundenverlusten	254
Tab. 10: Übersicht zu gesamten und fehlerbedingten Leistungskosten	256
Tab. 11: Übersicht zu Leerzeitanteilen	261
Tab. 12: Übersicht zu fehlerbedingten Bereitschaftskosten	262
Tab. 13: Übersicht zum Qualitätserfolg	265