

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Konzeption und Aufgabenfelder des Qualitätscontrollings</b>	
(H. WILDEMANN/S. KELLER) .....	1
<b>2. Elemente des Qualitätscontrollings</b>	
(A. G. COENENBERG/J. SCHMITZ) .....	11
2.1 Elemente eines Qualitätscontrollingsystems .....	11
2.2 Entwicklung eines Qualitätscontrollingsystems .....	14
2.3 Empirische Ergebnisse zur Umsetzung des Qualitätscontrollingsystems .....	15
2.3.1 Ganzheitlichkeit .....	16
2.3.2 Prozessuale Strukturen .....	16
2.3.3 Mitarbeiter-/Technologieorientierung .....	17
2.3.4 Kundenorientierung .....	20
2.3.5 Lieferantorientierung .....	21
2.3.6 Konkurrenz-/Umfeldorientierung .....	22
2.3.7 Prävention .....	24
2.3.8 Kontinuierliche Verbesserung .....	25
2.3.9 Meßkonzepte .....	27
2.3.10 Zusammenfassung .....	28
2.4 Ausblick .....	29
<b>3. Qualitätstechniken als Instrumente des     Qualitätscontrollings</b> (G. F. KAMISKE/P. THEDEN) .....	33
3.1 Qualitätstechniken im Qualitätscontrolling .....	34
3.1.1 Abgrenzung der Qualitätstechniken .....	34
3.1.2 Qualitätstechniken im engeren Sinne .....	34
3.1.2.1 Qualitätsfunktionen-Darstellung - QFD .....	35
3.1.2.2 Fehlermöglichkeits- und -einflußanalyse - FMEA .....	38
3.1.2.3 Statistische Prozeßregelung - SPR .....	39
3.1.2.4 Robustes Design/Design of Experiments - RD/DoE .....	40

3.1.2.5 Sieben Elementare Qualitätswerkzeuge - Q7	42
3.1.2.6 Sieben Management-Werkzeuge - M7	43
3.2 Entwicklung eines Wirkungsmodells	45
3.2.1 Wirkungsketten	45
3.2.2 Strukturierung der Wirkungen	47
3.2.3 Wirkungsmodell	49
3.3 Einsatzpotentiale	52
3.3.1 Aufbau der empirischen Untersuchung	52
3.3.2 Qualitätssteigerungen durch Qualitätstechniken	55
3.3.3 Kostensenkungen durch Qualitätstechniken	56
3.3.4 Zeiteinsparungen durch Qualitätstechniken	57
3.3.5 Einfluß der Qualitätstechniken auf Humanfaktoren	57
3.4 Handlungsempfehlungen	58
3.4.1 Methodenauswahl	58
3.4.2 Kombinierte Anwendung der Qualitätstechniken	59
3.4.3 Kennzahlen zur Steuerung von Qualitätstechniken	60
<b>4. Gestaltung der Produktqualität aus Kundensicht</b>	
(F. W. BLEIEMEL/S. FILLIP)	65
4.1 Grundlagen und Abgrenzungen	68
4.1.1 Produktqualität	69
4.1.2 Steuerungsgrößen der Produktqualität	72
4.2 Wirkungsmechanismen und Qualitätswirkungen der Produktqualität beim Kunden	73
4.3 Messung der Qualitätswirkungen beim Kunden	75
4.3.1 Einstellungsmessung	75
4.3.1.1 Eindimensionale Einstellungsmessung	76
4.3.1.2 Mehrdimensionale Einstellungsmessung	79
4.3.2 Präferenzmessung	82
4.3.2.1 Messung von Präferenzen	83
4.3.2.2 Präferenzanalyse	85
4.3.3 Zufriedenheitsmessung	89
4.3.3.1 Qualitative Methoden	91
4.3.3.2 Quantitative Methoden	93
<b>5. Qualitätscontrolling von Leistungsprozessen</b>	
(H. WILDEMANNS/S. KELLER/M. SCHNERRING/D. STRICH)	99
5.1 Aufgabenfelder	99
5.2 Gestaltungsansätze des Qualitätscontrollings von Leistungsprozessen	101
5.3 Beschreibungsmodell für betriebliche Leistungsprozesse	102

5.3.1	Charakterisierung betrieblicher Leistungsprozesse	102
5.3.2	Beschreibungsmodell	104
5.4	Meßgrößen zur Bewertung von Leistungsprozessen	108
5.5	Verbesserung der Prozesse	115
5.6	Neugestaltung von Leistungsprozessen	124
5.7	Fallbeispiele der qualitätsgerechten Gestaltung von Leistungsprozessen	128
<b>6.</b>	<b>Qualitätsorientiertes Personalcontrolling mit Kennzahlen</b>	
	(R. BÜHNER/D. BREITKOPF/ P. STAHL)	139
6.1	Personalwirtschaftliche Rahmenbedingungen	143
6.1.1	Investitionen in die Mitarbeiter	144
6.1.2	Arbeitsstrukturen	147
6.2	Personaleffizienz	149
6.2.1	Verfügbarkeit der Mitarbeiter	150
6.2.2	Leistung der Mitarbeiter	152
6.2.3	Fehlerfreiheit der Mitarbeiterleistung	158
6.3	Erkennen von Verbesserungspotentialen	163
6.3.1	Benchmarking im Personalbereich	163
6.3.2	Auditierungen im Personalbereich	164
6.4	Fazit	167
<b>7.</b>	<b>Qualitätsbezogene Kosten und Kennzahlen</b>	
	(A. G. COENENBERG/TH. M. FISCHER)	171
7.1	Abgrenzung qualitätsbezogener Kosten	171
7.2	Qualitätsbezogene Zielkosten- und Lebenszykluskostenanalyse	173
7.2.1	Qualitätsbezogenes Zielkostenmanagement	173
7.2.2	Qualitätsbezogenes Life Cycle Costing	176
7.3	Analyse von Fehlerfolgekosten	179
7.4	Qualitätsbezogene Transaktionskosten im Beschaffungs- und Absatzbereich	184
7.5	Qualitätsbezogene Kennzahlen	187
7.5.1	Finanzielle und nicht-finanzielle Kennzahlen	187
7.5.2	Dynamische Zielvorgaben für Qualitätskennzahlen	191
7.6	Implementierung im Unternehmen	193
7.6.1	Prozeßorientierte Analyseperspektive	193
7.6.2	Auswertung von Kennzahlen	194
<b>8.</b>	<b>Einführungsstrategien des Qualitätscontrollings als</b>	
	<b>Erfolgsvoraussetzung (H. WILDEMANN/S. KELLER)</b>	199
8.1	Aufgabenwahrnehmung und Stellenbildung	199

8.2 Vorgehensweise bei der Einführung des Qualitätscontrollings .....	202
<b>9. Zusammenfassung und Ausblick</b> (H. WILDEMANN) .....	207
<b>Autoren</b> .....	211
<b>Sachwortverzeichnis</b> .....	217