

Qualitätsmanagement für Nonprofit-Organisationen

Grundlagen – Planung – Umsetzung – Kontrolle

Bearbeitet von
Prof. Dr. Manfred Bruhn

1. Auflage 2013. Buch. VI, 253 S. Gebunden
ISBN 978 3 658 00353 1
Format (B x L): 16,8 x 24 cm

Wirtschaft > Betriebswirtschaft > Management, Consulting, Planung, Organisation,
Steuern

schnell und portofrei erhältlich bei

**beck-shop.de**
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

Vorwort

Die Sicherstellung einer hohen Leistungsqualität nimmt in gewinnorientierten Unternehmen eine exponierte Stellung auf der Prioritätenliste des Managements ein. Seit den Ursprüngen der wissenschaftlichen Diskussion hat sich das Verständnis über die Qualität von Produkten und Leistungen als strategischer Erfolgsfaktor von Unternehmen im Konsumgüterbereich sowie im Dienstleistungssektor sowohl in der Literatur als auch in der Praxis etabliert. Im Nonprofit-Bereich wird die Bedeutung der Leistungsqualität für den wirtschaftlichen Erfolg der Nonprofit-Organisation bislang noch häufig verkannt.

Dabei erfordert jedoch insbesondere die zunehmende Wettbewerbsintensität im Nonprofit-Sektor, die beispielsweise durch das Eindringen privater Anbieter in ehemals geschützte Bereiche ausgelöst wird, von Nonprofit-Organisationen, sich durch ein systematisches und konsequentes Qualitätsmanagement und die Erzielung eines optimalen Qualitätsniveaus aus der Sicht der relevanten Anspruchsgruppen in diesem veränderten Wettbewerbsumfeld zu profilieren.

Die Problembereiche im Bezug auf das Qualitätsmanagement von Nonprofit-Organisationen haben den Aufbau dieses Buches wesentlich beeinflusst. Zunächst wird die Bedeutung des Qualitätsmanagements für Nonprofit-Organisationen unterstrichen, indem die Wettbewerbsvorteile durch Qualität auch für den Nonprofit-Bereich dargestellt werden. Daran schließt sich der begriffliche, theoretische sowie konzeptionelle Grundlagenteil des Qualitätsmanagements an, um beim Leser ein Verständnis für die Thematik zu schaffen. Im Weiteren orientiert sich der Aufbau des Buches am klassischen Managementprozess im Sinne einer Analyse-, Planungs-, Umsetzungs- und Kontrollphase des Qualitätsmanagements. Nach dem Kapitel zur Messung der Qualität von Nonprofit-Leistungen als Gegenstand der Analysephase schließen sich in den folgenden Kapiteln strategische und umsetzungsorientierte Aspekte des Qualitätsmanagements an. Dabei wird in einem eigenen Kapitel die Zertifizierung des Qualitätsmanagements von Nonprofit-Organisationen thematisiert, da diese Maßnahme zur Qualitätssicherung im Nonprofit-Bereich aufgrund des ausgeprägten intangiblen Charakters einer Vielzahl von Nonprofit-Leistungen als Bewertungssurrogat besondere Bedeutung erlangt. Die Kapitel zur Implementierung des Qualitätsmanagements sowie zum Qualitätscontrolling für Nonprofit-Leistungen komplettieren die Phasen des klassischen Managementprozesses. In der abschließenden Zusammenfassung werden zehn Schritte zu einem erfolgreichen Qualitätsmanagement für Nonprofit-Leistungen als Handlungsempfehlung formuliert.

Dieses Buch versteht sich als Hilfestellung für Entscheidungsträger in Nonprofit-Organisationen bei einer systematischen strategischen Konzeption und Implementierung eines ganzheitlichen Qualitätsmanagements, das über eine isolierte Anwendung von Einzelmaßnahmen zur Messung und Steuerung der Qualität von Nonprofit-Leistungen hinausgeht. Dabei zielt das Buch gleichermaßen auf ein Qualitätsmanagement für unterschiedliche Nonprofit-Bereiche, wie beispielsweise Krankenhäuser, Pflegedienste, Museen, Theatern, Universitäten, Kirchen oder Umweltschutzorganisationen. Darüber hinaus gibt das Buch all jenen einen vollständigen Überblick über den „State of the Art“ zum Qualitätsmanagement für Nonprofit-Organisationen, die sich mit diesem Thema in Lehre, Wissenschaft und Praxis auseinandersetzen.

Mein ganz besonderer Dank gilt Frau Dr. Isabel Schmidt, die mit viel Engagement wertvolle Arbeit zum Gelingen dieses Buches geleistet hat.

Der Verfasser freut sich auf eine intensive Diskussion über neue Stoßrichtungen, Konzepte und Methoden sowie über Erfahrungen aus Wissenschaft und Praxis mit den hier vorgestellten Konzepten des Qualitätsmanagements für Nonprofit-Leistungen und ist dankbar für jede Art von Anregungen.

Basel, im Herbst 2012

Manfred Bruhn