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

Zu Leseprobe

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.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort V

1 Bedeutung des Qualitätsmanagements für Nonprofit-Organisationen 5
1.1 Wettbewerbsvorteile durch Qualität der Nonprofit-Leistung 5
1.2 Erfolgskette des Qualitätsmanagements für Nonprofit-Leistungen 9

2 Grundlagen des Qualitätsmanagements für Nonprofit-Organisationen 19
2.1 Ansatzpunkte für ein Qualitätsverständnis von Nonprofit-Organisationen . 19
2.2 Determinanten der Leistungsqualität für Nonprofit-Organisationen 23
2.2.1 Gelieferte und wahrgenommene Nonprofit-Leistung 23
2.2.2 Erwartungen an die Nonprofit-Leistung 24
2.2.3 Anforderungen an eine Nonprofit-Leistung 26
2.2.3.1 Basisanforderungen 26
2.2.3.2 Leistungsanforderungen 27
2.2.3.3 Begeisterungsanforderungen 27
2.3 Dimensionen der Leistungsqualität für Nonprofit-Organisationen 29
2.4 Wirkungen der Leistungsqualität für Nonprofit-Organisationen 33
2.4.1 Psychologische Wirkungen der Leistungsqualität 33
2.4.2 Verhaltensbezogene Wirkungen der Leistungsqualität 37
2.4.2.1 Nutzungsverhalten 38
2.4.2.2 Kommunikationsverhalten 39
2.4.3 Ökonomische Wirkungen der Leistungsqualität 39

3 Konzeptionelle Grundlagen eines Qualitätsmanagements für Nonprofit-Organisationen 43
3.1 Total Quality Management als Rahmenkonzept 43
3.2 Begriff des Qualitätsmanagements für Nonprofit-Organisationen 56
3.3 Bausteine eines Qualitätsmanagements für Nonprofit-Organisationen 58
3.3.1 Messung und Analyse der Leistungsqualität 58
3.3.2 Planung des Qualitätsmanagements 58

3.3.3 Implementierung des Qualitätsmanagements . . . 59
3.3.4 Kontrolle des Qualitätsmanagements . . . 59

4 Messung der Qualität von Nonprofit-Leistungen . . . 65
4.1 Verfahren zur Qualitätsmessung . . . 65
4.2 Individualorientierte Messverfahren . . . 68
4.2.1 Objektive Messverfahren . . . 68
4.2.1.1 Silent-Shopper-Verfahren . . . 69
4.2.1.2 Expertenbeobachtung . . . 71
4.2.2 Subjektive Messverfahren . . . 71
4.2.2.1 Merkmalsorientierte Messverfahren . . . 72
4.2.2.2 Ereignisorientierte Messverfahren . . . 78
4.2.2.3 Problemorientierte Messverfahren . . . 81
4.3 Organisationsorientierte Messverfahren . . . 88
4.3.1 Managementorientierte Messverfahren . . . 88
4.3.2 Mitarbeiterorientierte Messverfahren . . . 91
4.3.2.1 Externe Qualitätsmessung durch Mitarbeiterbefragungen . . . 91
4.3.2.2 Interne Qualitätsmessungen . . . 92
4.3.2.3 Betriebliches Vorschlagswesen . . . 93
4.3.2.4 Poka-Yoke-Verfahren . . . 93

5 Strategische Ausrichtung des Qualitätsmanagements für Nonprofit-Leistungen . . . 97
5.1 Anforderungen an ein Qualitätsmanagement für Nonprofit-Organisationen . . . 97
5.2 Festlegung der strategischen Qualitätsposition . . . 101
5.3 Festlegung der Qualitätsstrategie . . . 108
5.4 Festlegung von Qualitätsgrundsätzen . . . 110
5.5 Spezifizierung von Qualitätsforderungen . . . 112
5.6 Bestimmung von Qualitätszielen . . . 114

6 Operative Gestaltung des Qualitätsmanagements für Nonprofit-Leistungen . . . 119
6.1 Regelkreis des Qualitätsmanagements . . . 119
6.2 Instrumente der Qualitätsplanung . . . 121
6.3 Instrumente der Qualitätslenkung . . . 128
6.4 Instrumente der Qualitätsprüfung . . . 131
6.4.1 Instrumente der internen Qualitätsprüfung . . . 133
6.4.1.1 Vieraugenprinzip/Dienstaufsichtskontrollen . . . 133
6.4.1.2 Mitarbeiterbeobachtung . . . 134
6.4.1.3 Mitarbeiterbeurteilung/Mitarbeitergespräche . . . 134
6.4.1.4 Externe Qualitätsmessung durch Mitarbeiterbefragungen . . . 134
6.4.1.5 Interne Qualitätsmessung . . . 135
6.4.2 Instrumente der externen Qualitätsprüfung . . . 136
6.4.2.1 Objektive anspruchsgruppenorientierte Ansätze . . . 136
6.4.2.2 Merkmalsorientierte Ansätze . . . 137
6.4.2.3 Problemorientierte Ansätze . . . 137

6.5 Instrumente der Qualitätsmanagementdarlegung 142
6.6 Integrationsbedarf im Qualitätsmanagement 149
6.6.1 Integration der Instrumente innerhalb einer Phase 149
6.6.1.1 Funktionale Beziehungen 150
6.6.1.2 Zeitliche Beziehungen 150
6.6.1.3 Hierarchische Beziehungen 151
6.6.2 Integration der Instrumente zwischen einer Phase 151
6.6.2.1 Hierarchisierung der Instrumente 151
6.6.2.2 Verknüpfung der Instrumente 151
6.6.2.3 Beurteilung der Instrumente 152
6.6.2.4 Auswahl der Instrumente 154

7 Zertifizierung des Qualitätsmanagements von Nonprofit-Organisationen . . . 157
7.1 Bedeutung der Zertifizierung 157
7.2 Ziele und Rahmenbedingungen der Zertifizierung 161
7.3 Prozess der Zertifizierung 164
7.3.1 Auswahl der Zertifizierungsstelle 164
7.3.2 Entscheidung über die zugrunde liegende Prüfungsnorm 165
7.3.3 Vorbereitung auf die Zertifizierung 167
7.3.4 Ablauf der Zertifikatserteilung 169
7.3.4.1 Information und Voraudit 169
7.3.4.2 Dokumentationsprüfung 170
7.3.4.3 Zertifizierungsaudit (Systemaudit) 170
7.3.4.4 Korrekturmaßnahmen und Zertifizierungsdokumentation . . 172
7.3.4.5 Überwachungsaudits 173
7.4 Nutzenwirkungen der Zertifizierung 174
7.5 Kritische Würdigung des Einsatzes von Zertifizierungen 176
7.5.1 Zertifizierungsnormbezogene Probleme 176
7.5.2 Zertifizierungsprozessbezogene Probleme 177
7.5.3 Organisationsbezogene Probleme 177
7.5.4 Branchenbezogene Probleme 178

8 Implementierung des Qualitätsmanagements für Nonprofit-Organisationen . 181
8.1 Notwendigkeit einer systematischen Implementierung des Qualitätsmanagements 181
8.2 Barrieren der Umsetzung eines Qualitätsmanagements 183
8.3 Ansatzpunkte einer Implementierung des Qualitätsmanagements 186
8.3.1 Strukturorientierte Ansatzpunkte 187
8.3.2 Systemorientierte Ansatzpunkte 191
8.3.3 Kulturorientierte Ansatzpunkte 196
8.4 Implementierung als Phasenkonzept 200

9 Qualitätscontrolling für Nonprofit-Leistungen 205
9.1 Konzept des Qualitätscontrolling für Nonprofit-Leistungen 205
9.1.1 Funktionen des Qualitätscontrolling 206
9.1.1.1 Koordinationsfunktion 206
9.1.1.2 Informationsfunktion 207
9.1.1.3 Planungsfunktion 207
9.1.1.4 Kontrollfunktion 207
9.1.2 Struktur des Qualitätscontrolling 208
9.1.3 Bausteine des Qualitätscontrolling 210
9.2 Prozesskontrollen im Qualitätsmanagement 212
9.3 Effektivitätskontrollen im Qualitätsmanagement 214
9.4 Effizienzkontrollen im Qualitätsmanagement 219
9.4.1 Kosten des Qualitätsmanagements 219
9.4.1.1 Tätigkeitsorientierte Einteilung qualitätsbezogener Kosten . . 220
9.4.1.2 Wirkungsorientierte Einteilung qualitätsbezogener Kosten . . 221
9.4.1.3 Fehlerkostenrechnung 222
9.4.2 Nutzen des Qualitätsmanagements 223
9.4.2.1 Interner Nutzen des Qualitätsmanagements 224
9.4.2.2 Externer Nutzen des Qualitätsmanagements 224
9.4.3 Kosten-Nutzen-Vergleich 226

10 Zusammenfassung: Zehn Schritte zu einem erfolgreichen Qualitätsmanagement für Nonprofit-Organisationen 231

11 Literatur 237